



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

SEMINARIO DE GRADUACIÓN

Tema: Crédito

Subtema: Análisis de los mecanismos de la gestión de recuperación de cartera en microcréditos otorgados a emprendedores en Microfinanciera Confianza, S.A. en los periodos 2023-2024.

Cardoza, J; Jiménez, B; Mena, E.

Tutor

Mtro. Henry José Zamora

ÁREA DE CONOCIMIENTO
CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

¡Universidad del Pueblo y para el Pueblo!



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Área de Conocimiento
Ciencias Económicas y Administrativas

Recinto Universitario “Rubén Darío”

Tema: Finanzas

Subtema: Análisis de los mecanismos de la gestión de recuperación de cartera en microcréditos otorgados a emprendedores en Microfinanciera Confianza, S.A. en los periodos 2023-2024.

Seminario de Graduación para optar al título de

Licenciado en Banca y Finanzas

Autor/es

Br. José Armando Cardoza Calvo

Br. Belia Virginia Jiménez

Br. Emeling Nohemy Mena Alemán

Tutor

Mtro. Henry José Zamora

Managua, noviembre 2025

i. Dedicatorias

A Dios, por estar siempre conmigo dándome la sabiduría y la fuerza para seguir adelante y nunca dejarme solo en los momentos difíciles.

A mis padres, Por estar apoyándome y dándome el amor y el cariño que me impulsa a estar preparado para enfrentar los obstáculos de la vida.

Br. José Armando Cardoza

i. Dedicatorias

A Dios, por acompañarme en cada etapa de este camino, brindándome la sabiduría, la fortaleza y la luz necesarias para seguir adelante, especialmente en los momentos más difíciles.

Dedico este trabajo, con profundo cariño y gratitud, a mi familia, cuyo apoyo incondicional, amor y confianza han sido la base de cada uno de mis logros. A mis amigos, por acompañarme con ánimo, comprensión y palabras de aliento en los momentos más desafiantes. A ese ser querido especial, cuya presencia, motivación y fortaleza iluminaron este proceso y me inspiró a seguir adelante. Y, en general, a todas las personas que, de una u otra manera, aportaron a mi crecimiento personal y profesional. Cada uno dejó una huella invaluable en la culminación de este objetivo.

Br. Belia Virginia Jiménez

i. Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía constante, por acompañarme en cada paso de este camino y darme la fortaleza para superar los desafíos que encontré en el trayecto.

A la memoria de mis queridos padres, quienes partieron de este mundo, pero permanecen vivos en mi corazón. Su amor, sacrificio y ejemplo de esfuerzo me inspiran cada día a seguir adelante. Aunque no estén físicamente, siento su presencia y su bendición en cada logro alcanzado. Este trabajo es un homenaje a ustedes, con todo mi amor y eterno agradecimiento.

Y a mi familia, por su apoyo incondicional, por creer en mí incluso cuando las fuerzas flaqueaban, por su comprensión, paciencia y palabras de aliento en los momentos más difíciles. Gracias por ser mi sostén, mi refugio y mi mayor motivación.

Br. Emeling Mena Alemán

ii. Agradecimiento

Agradezco;

A Dios por acompañarme siempre por donde quiera que vaya, por darme la vida, la salud y la fuerza para llegar a donde estoy.

A mis padres

Por darme los recursos y la atención por tantos años en la cual han sido pilares en mis proyectos y decisiones.

A mi abuela

Por ser una segunda madre para mí y apoyarme en lo que necesito, quien siempre me ha educado de la mejor manera posible.

Br. José Armando Cardoza

ii. Agradecimiento

Agradezco profundamente a Dios por guiarme con sabiduría, fortaleza y claridad durante todo este proceso académico. A mi familia, por su amor incondicional, su apoyo constante y por creer en mí aun en los momentos más difíciles; su presencia ha sido fundamental para alcanzar este logro.

A mis amigos, gracias por sus palabras de ánimo, su comprensión y por acompañarme en cada etapa de este camino. A ese ser querido especial, cuya motivación, paciencia y respaldo emocional se convirtieron en una fuente invaluable de inspiración para continuar avanzando.

Extiendo mi sincero agradecimiento a mis docentes y tutor(a), quienes, con su compromiso, orientación y profesionalismo, contribuyeron al desarrollo y culminación de esta tesis. Finalmente, agradezco a todas las personas e instituciones que brindaron su colaboración de manera directa o indirecta. Cada aporte fue esencial para hacer posible la realización de este trabajo.

Br. Belia Virginia Jiménez

ii. Agradecimiento

A Dios Todopoderoso, por haberme concedido la vida, la salud y la fortaleza necesarias para culminar esta etapa tan importante. Gracias por guiarme en los momentos de duda, por darme sabiduría para avanzar con fe y esperanza, y por nunca soltar mi mano en los días de dificultad.

A mis padres, que desde el cielo han sido mi luz y mi motivación constante. Aunque ya no estén conmigo físicamente, sé que su amor, sus enseñanzas y sus bendiciones me acompañaron en cada paso. Todo el esfuerzo y sacrificio que realizaron en vida hoy se ve reflejado en este logro, que les dedico con todo mi corazón.

A mi familia, por su apoyo incondicional, por sus palabras de aliento, su paciencia y comprensión durante este proceso. Gracias por estar siempre presentes, brindándome amor, ánimo y confianza para seguir adelante cuando más lo necesitaba.

Este triunfo no solo es mío, sino también de todos ustedes, quienes con su cariño y fe me ayudaron a convertir un sueño en realidad.

Br. Emeling Mena Alemán

iii. Carta Aval

“2025: Eficiencia y Calidad para seguir en Victorias”

Managua, 03 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 tutor de, Seminario de Graduación con el tema “Finanzas”, subtema “Análisis de los mecanismos de la gestión de recuperación de cartera en microcréditos otorgados a emprendedores en Microfinanciera Confianza, S.A. en los periodos 2023-2024”, ha sido presentado por los bachilleres **José Armando Cardoza Calvo**, carnet número 21-20871-4; **Belia Virginia Gómez**, carnet número 20-20464-4 y **Emeling Nohemy Mena Alemán**, carnet número, 21-20959-4.

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. Henry José Zamora

Tutor de modalidad de graduación

UNAN-Managua

iv. Resumen

El estudio tuvo como propósito analizar los mecanismos de gestión y recuperación de cartera en los microcréditos otorgados a emprendedores por la Microfinanciera Confianza, S.A., durante los periodos 2023–2024. La investigación se desarrolló mediante un enfoque descriptivo y documental, orientado a examinar el papel de las microfinanzas en Nicaragua y los procedimientos aplicados para garantizar la sostenibilidad de la cartera crediticia. El trabajo incluyó la revisión de los fundamentos de las finanzas y las microfinanzas, así como del marco legal que regula a las instituciones microfinancieras en el país. Además, se analizaron los mecanismos de recuperación de cartera utilizados en el sector, tales como estrategias preventivas, seguimiento operativo y acciones de cobranza. Finalmente, se incorporó un caso práctico que permitió observar la aplicación real de estos procedimientos en Microfinanciera Confianza, S.A. Los resultados destacan la importancia de una gestión crediticia organizada, preventiva y orientada al acompañamiento del cliente. Este estudio aporta una comprensión integral del proceso de recuperación de cartera y su relevancia para la estabilidad operativa de las microfinancieras.

Palabras clave: microfinanzas, recuperación de cartera, gestión crediticia, microcréditos, normativa financiera.

Abstract

The purpose of this study was to analyze the mechanisms used for portfolio management and loan recovery in microcredits granted to entrepreneurs by Microfinanciera Confianza, S.A. during the 2023–2024 period. The research followed a descriptive and documentary approach aimed at examining the role of microfinance in Nicaragua and the procedures implemented to ensure the sustainability of the loan portfolio. The study included a review of the fundamental concepts of finance and microfinance, as well as the legal framework governing microfinance institutions in the country. Additionally, it analyzed the main portfolio recovery mechanisms used in the sector, including preventive strategies, operational monitoring, and collection actions. A practical case was also incorporated, allowing direct observation of the actual application of these procedures within Microfinanciera Confianza, S.A. The findings highlight the importance of organized, preventive, and client-oriented credit management. This study provides a comprehensive understanding of portfolio recovery processes and their relevance to the operational stability of microfinance institutions.

Keywords: microfinance, loan recovery, credit management, microcredit, financial regulation

Índice

i.	Dedicatorias	3
i.	Dedicatorias	4
ii.	Agradecimiento.....	6
ii.	Agradecimiento.....	8
iii.	Carta Aval	9
iv.	Resumen.....	10
1.	Introducción	1
2.	Justificación	4
3.	Objetivos de la investigación	5
3.1.	Objetivo General:	5
3.2.	Objetivos Específicos:.....	5
4.	Desarrollo del subtema	6
4.1.	Describir las generalidades de las Finanzas y las microfinancieras	6
4.1.1.	Origen de las Finanzas	6
4.1.2.	Concepto de las Finanzas	6
4.1.3.	Importancia de las Finanzas	7
4.1.4.	Tipos de Finanzas.....	7
4.1.5.	Historia de Microfinanzas en Nicaragua.....	8
4.1.6.	Concepto de Microfinanzas.....	9

4.1.7.	Importancia de las Microfinanzas	10
4.1.8.	Servicios que ofrecen las Microfinancieras	10
4.1.9.	Inclusión de las Microfinancieras en Nicaragua	11
4.2.	Identificar el marco legal y normativo de las microfinancieras en Nicaragua....	12
4.2.1.	Marco jurídico de las microfinancieras en Nicaragua.....	12
4.2.2.	Principales leyes y normativas aplicables	13
4.2.3.	Incidencia de la regulación en la gestión microfinanciera	16
4.2.4.	Retos y perspectivas del marco legal	17
4.3.	Analizar los mecanismos de recuperación de carteras en las microfinancieras. .	18
4.3.1.	Definición de cartera de crédito	18
4.3.2.	Importancia de la cartera de crédito	19
4.3.3.	Clasificación de cartera de crédito	19
4.3.4.	Mecanismos de recuperación de cartera en las microfinancieras	21
4.3.5.	Principales mecanismos utilizados.....	22
4.3.6.	Dificultades en la recuperación de cartera en una IMF.....	26
4.3.7.	Factores económicos y sociales	26
4.3.8.	Debilidades institucionales	27
4.3.9.	Factores operativos	28
4.3.10.	Percepción negativa del cliente hacia la institución.....	28
4.3.11.	Factores externos adicionales.....	28

4.4. Aplicar los procedimientos de recuperación de cartera en la microfinanciera	
Confianza S.A. en los periodos 2023-2024.	29
4.4.1. Generalidades de Microfinanciera Confianza, S.A.	29
4.4.2. Selección y descripción del caso	32
4.4.3. Aprobación y desembolso	32
4.4.4. Seguimiento del crédito (cartera vigente)	33
4.4.5. Detección de mora y aplicación de procedimientos de recuperación	33
4.4.6. Cancelación del crédito	34
4.4.7. Evaluación del proceso	34
4.4.8. Conclusión general del caso práctico	35
5. Conclusiones	36
6. Bibliografía	38
7. Anexos	40

1. Introducción

En la actualidad, las microfinancieras desempeñan un papel muy importante dentro del sistema financiero, ya que brindan acceso al crédito a personas que muchas veces no cumplen con los requisitos que exige la banca tradicional. Estos créditos, especialmente los microcréditos, representan una oportunidad para que los emprendedores puedan fortalecer o iniciar sus pequeños negocios, contribuyendo así al desarrollo económico local. Sin embargo, uno de los principales retos que enfrentan estas instituciones es la recuperación de la cartera, ya que de esto depende su sostenibilidad y estabilidad financiera.

En este contexto, la presente investigación tiene como propósito analizar los mecanismos de la gestión de recuperación de cartera en los microcréditos otorgados a emprendedores en la Microfinanciera Confianza, S.A., durante los periodos 2023-2024. A través de este estudio se busca comprender cómo se llevan a cabo los procesos de cobro y qué estrategias se aplican para minimizar el riesgo de mora y mejorar la eficiencia en la gestión de los créditos.

Además, se abordarán temas relacionados con las generalidades de las finanzas y las microfinancieras, el marco legal y normativo que regula su funcionamiento en Nicaragua, así como los principales mecanismos utilizados en la recuperación de cartera. Este análisis permitirá tener una visión más clara sobre las prácticas que favorecen la sostenibilidad de las microfinancieras y el apoyo que brindan a los emprendedores locales.

El presente trabajo en investigación está estructurado por ocho acápite, los cuales se resumen a continuación para facilitar la comprensión lectora:

Acápite I: Introducción, Presenta el contexto general del estudio, destacando el papel de las microfinancieras en la inclusión económica y la importancia de una gestión eficiente de

recuperación de cartera. Explica el problema de la morosidad en Microfinanciera Confianza, S.A. y el propósito de analizar los mecanismos utilizados para mantener su sostenibilidad financiera.

Acápite II: Justificación, Expone las razones que motivan el estudio, resaltando la necesidad de fortalecer los procedimientos de cobranza y reducir los índices de mora. Se justifica la importancia del análisis para mejorar la estabilidad de Microfinanciera Confianza y su contribución al desarrollo de emprendedores en Masaya.

Acápite III: Objetivos, Define el objetivo general de analizar los mecanismos de recuperación de cartera en microcréditos otorgados a emprendedores de Microfinanciera Confianza. Los objetivos específicos se enfocan en describir las finanzas, identificar el marco legal, evaluar los mecanismos de cobranza y aplicar los procedimientos institucionales.

Acápite IV: Desarrollo del Subtema, Contiene las bases teóricas sobre finanzas, microfinanzas y recuperación de cartera. Se describen las leyes que regulan el sector microfinanciero y las estrategias de cobro utilizadas en Nicaragua. Este acápite proporciona el sustento técnico necesario para comprender el estudio.

Acápite V: Caso Práctico, Analiza los datos de los años 2023–2024 en la Microfinanciera Confianza, evaluando su cartera crediticia, los niveles de morosidad y la efectividad de sus métodos de recuperación. Permite observar la aplicación real de los mecanismos estudiados y sus resultados.

Acápite VI: Conclusiones, Resume los principales hallazgos de la investigación, destacando los factores que influyen en la recuperación de cartera y proponiendo mejoras para optimizar la gestión crediticia de Microfinanciera Confianza. Refuerza la relevancia de las microfinancieras en la inclusión financiera nacional.

Acápite VII: Bibliografía, Presenta las fuentes de consulta que respaldan el trabajo, incluyendo leyes, informes, libros y artículos especializados en finanzas y microfinanzas. Garantiza la validez teórica y académica de la investigación realizada.

Acápite VIII: Anexos, Incluye cuadros estadísticos, gráficos e información complementaria de Microfinanciera Confianza, S.A., que respaldan los resultados obtenidos. Sirve como soporte visual y documental para la comprensión integral del estudio.

2. Justificación

Las microfinancieras desempeñan un papel fundamental en el desarrollo económico local, al brindar acceso al crédito a emprendedores y pequeños negocios que no cuentan con los requisitos exigidos por la banca tradicional. Sin embargo, la recuperación eficiente de los créditos otorgados constituye un desafío constante, ya que de ello depende la sostenibilidad financiera de la institución y la posibilidad de seguir promoviendo la inclusión financiera en sectores informales.

El principal motivo de estudio es entender cuáles son los mecanismos de recuperación de cartera de las microfinancieras, identificando el marco legal y normativo, analizando las estrategias más adecuadas para minimizar la morosidad y aplicando dichos procedimientos en un caso práctico dirigido a un cliente de microfinanciera Confianza, S.A. en los periodos 2023-2024.

Esta investigación surge ante la problemática que enfrentan las microfinancieras, como Confianza, S.A., en el proceso de recuperación de los microcréditos otorgados a emprendedores. En muchos casos, la falta de mecanismos eficaces de gestión de cartera, el escaso seguimiento a los clientes morosos y la aplicación inadecuada de estrategias de cobranza provocan un incremento en los niveles de morosidad. Esta situación repercute directamente en la liquidez de la institución, limita la capacidad de otorgar nuevos créditos y afecta su sostenibilidad financiera a largo plazo.

El presente estudio se apoya en técnicas de revisión documental y combina aspectos teóricos, prácticos y analíticos para comprender de forma precisa los mecanismos de recuperación de cartera en la microfinanciera.

3. Objetivos de la investigación

3.1.Objetivo General:

- 3.1.1. Análisis de los mecanismos de la gestión de recuperación de cartera en microcréditos otorgados a emprendedores en Microfinanciera Confianza, S.A. en los periodos 2023-2024.

3.2.Objetivos Específicos:

- 3.2.1. Describir las generalidades de las finanzas y las microfinancieras.
- 3.2.2. Identificar el marco legal y normativo de las microfinancieras en Nicaragua.
- 3.2.3. Analizar los mecanismos de recuperación de cartera en las microfinancieras en Nicaragua.
- 3.2.4. Aplicar los procedimientos de recuperación de cartera en la microfinanciera Confianza S.A. en los periodos 2023-2024.

4. Desarrollo del subtema

4.1.Describir las generalidades de las Finanzas y las microfinancieras

4.1.1. *Origen de las Finanzas*

Las finanzas tienen sus orígenes según (Hayes, 2025) desde tiempos antiguos, cuando las civilizaciones empezaron a realizar y regular transacciones económicas. En Babilonia, alrededor del 1800 a. C., el Código de Hammurabi establecía normas sobre préstamos e intereses. Más tarde, en China (1200 a. C.), se usaban las conchas de cauri como moneda, y en Lidia (564 a. C.), el rey Creso acuñó las primeras monedas de oro. En la antigua Roma, los templos funcionaban como centros financieros que resguardaban monedas y otorgaban préstamos.

Con el paso del tiempo, las finanzas evolucionaron hasta convertirse en una disciplina independiente de la economía. Durante las décadas de 1940 y 1950, autores como Harry Markowitz, William Sharpe, Fischer Black y Myron Scholes desarrollaron teorías sobre inversión, riesgo y valoración de activos, marcando el inicio de las finanzas modernas.

4.1.2. *Concepto de las Finanzas*

Las finanzas corresponden a un área de la economía que estudia la obtención y administración del dinero y el capital, es decir, los recursos financieros. Estudia tanto la obtención de esos recursos o “financiación”, así como la inversión y el ahorro de los mismos.

De acuerdo con (J. Lawrence & J. Chad, 2012) Las finanzas se definen como el arte y la ciencia de administrar el dinero. A nivel personal, las finanzas afectan las decisiones individuales de cuánto dinero gastar de los ingresos, cuánto ahorrar y cómo invertir los ahorros. En el contexto de una empresa, las finanzas implican el mismo tipo de decisiones: cómo incrementar el dinero de

los inversionistas, cómo invertir el dinero para obtener una utilidad, y de qué modo conviene reinvertir las ganancias de la empresa o distribuirlas entre los inversionistas.

4.1.3. Importancia de las Finanzas

Las finanzas en una empresa son importantes por varias razones:

- Permiten administrar los recursos financieros de manera óptima, lo que se traduce en una mayor eficiencia y productividad.
- Facilitan la toma de decisiones estratégicas que contribuyen al logro de los objetivos empresariales, lo que se traduce en una mayor competitividad y crecimiento.
- Proporcionan información financiera relevante que ayuda a evaluar el desempeño financiero de la empresa, lo que se traduce en una mayor transparencia y confianza.
- Ayudan a gestionar los riesgos financieros y a evitar situaciones críticas como la falta de liquidez, el sobreendeudamiento o la quiebra.
- Favorecen la obtención de financiamiento para las operaciones de la empresa y los proyectos de inversión, lo que se traduce en una mayor capacidad para innovar y desarrollarse.
- Controlar eficientemente los recursos de la entidad para direccionarlos según las necesidades de la empresa.

4.1.4. Tipos de Finanzas

Las finanzas pueden dividirse en cuatro grandes grupos:

Finanzas corporativas: Se enfoca al estudio de la obtención y administración de los recursos de las empresas. Entre sus áreas de estudio se encuentran:

- En qué proyectos productivos se debe invertir.
- Cuando repartir dividendos.
- Cuáles son las opciones de financiación óptimas.

Finanzas personales: Se refiere al estudio de la obtención y administración de los recursos de las familias o individuos. Entre sus áreas de estudio se encuentran:

- Cómo elegir una carrera o profesión rentable.
- El manejo óptimo del ingreso laboral y el endeudamiento.
- La toma de decisiones de inversión y ahorro (como, por ejemplo, cuándo comprar una casa o dónde poner nuestros ahorros).

Finanzas públicas: Trata del estudio de la obtención y gestión de los recursos financieros de las instituciones del Estado. Entre sus áreas de estudio se encuentran:

- La obtención de recursos a través de impuestos.
- La inversión en proyectos públicos rentables.
- La elección de los mecanismos de redistribución de los recursos.
- El manejo apropiado del déficit y superávit gubernamental.

4.1.5. Historia de Microfinanzas en Nicaragua

La historia moderna de las microfinanzas en Nicaragua se consolida a partir de la década del 2000, aunque sus raíces se remontan a los años noventa con la expansión de ONG's y cooperativas que ofrecían microcréditos a sectores rurales y urbanos de bajos ingresos. En 2002 se realizó el primer Inventario Nacional de Organizaciones de Microfinanzas, promovido por el programa PROMIFIN/COSUDE, el cual identificó cuatro tipos de entidades activas: instituciones financieras reguladas, ONG especializadas, cooperativas y sociedades privadas. Este diagnóstico

fue clave para profesionalizar el sector y evidenciar su papel en el acceso al crédito para micro y pequeños empresarios. (Ver Anexo 1)

Las entidades microfinancieras surgieron a partir de organizaciones no gubernamentales que buscaban ofrecer alternativas de financiamiento a las microempresas, ante la falta de apoyo de los grandes bancos. Con el tiempo, se consolidaron como una fuente clave de crédito para los pequeños emprendedores, operando inicialmente sin estar sujetas a regulaciones financieras ni supervisadas por organismos oficiales. Sin embargo, al enfrentar limitaciones para desarrollar plenamente sus actividades crediticias, se vieron en la necesidad de formalizarse.

Esta formalización tuvo varios propósitos: facilitar la inclusión de sectores tradicionalmente excluidos del sistema financiero, garantizar un funcionamiento más estable del sector microfinanciero, canalizar recursos hacia zonas rurales y urbanas donde la banca no tiene presencia, y brindar a las ONG una figura jurídica reconocida que les otorgara seguridad legal. Además, buscaba fortalecer la estructura del sistema financiero, diversificando las modalidades de crédito y ampliando las oportunidades de acceso al financiamiento. (Ver Anexo 1)

4.1.6. Concepto de Microfinanzas

Según (Sánchez Galán, 2020) Las microfinanzas son el conjunto de servicios de tipo financiero dirigidos a grupos de población caracterizados por atravesar situaciones adversas desde el punto de vista económico. Esto engloba a individuos de escasos recursos, pequeñas empresas, trabajadores autónomos e incluso en riesgo de pobreza.

El sentido principal de la creación y desarrollo de los servicios de microfinanzas responde a la necesidad por parte de las entidades financieras y bancarias de ofrecer sus servicios a aquellos segmentos de población en circunstancias económicamente más desfavorables y, por ello, con más

dificultades para acceder a ellos. Brinda una opción viable para aquellas personas de bajos recursos o empresas pequeñas que no pueden obtener un crédito, cuentas de ahorro o un seguro en instituciones financieras convencionales (bancos), debido a que no cubren los requisitos necesarios.

4.1.7. Importancia de las Microfinanzas

Según (rivas, 2013) Las instituciones de microfinanzas han tenido importancia y presencia creciente en los esfuerzos para la reducción de la brecha de acceso, demanda y uso de los servicios financieros por parte de los segmentos de la población de bajos ingresos. Actualmente se trata de un sector que ha crecido, fortalecido y consolidado, demostrando su rentabilidad y sostenibilidad, al ocupar espacios importantes en la economía del país al ser la principal fuente de financiamiento de los segmentos de la población que no son sujetas de financiamiento de las instituciones financieras convencionales.

Las actividades micro empresariales generan la gran mayoría de empleos en los países emergentes, especialmente en los sectores de bajos ingresos, puesto que producen rentabilidad y valor agregado.

4.1.8. Servicios que ofrecen las Microfinancieras

- Microcréditos: Préstamos de bajo monto dirigidos a pequeños emprendedores o microempresas para iniciar o fortalecer sus negocios.
- Créditos personales: Financiamiento para cubrir necesidades personales o familiares, como gastos de educación o consumo.
- Créditos para vivienda: Préstamos destinados a la construcción, reparación o mejora de viviendas.

- Cuentas de ahorro: Servicios que permiten a los clientes guardar su dinero de forma segura y generar intereses.
- Micro seguros: Seguros accesibles que protegen a personas de bajos ingresos ante riesgos como enfermedad, accidente o fallecimiento.
- Transferencias y pagos: Servicios que facilitan el envío y recepción de dinero, así como el pago de facturas o servicios.
- Capacitación y asesoría: Programas de formación y acompañamiento técnico para mejorar la gestión de los negocios.
- Créditos agrícolas: Financiamiento especializado para pequeños productores rurales o actividades agropecuarias.
- Créditos grupales o solidarios: Préstamos otorgados a grupos, donde los miembros se apoyan mutuamente en el pago, fomentando la confianza y el trabajo colectivo.
- Factoraje: Servicio que permite a los negocios obtener liquidez inmediata al vender sus facturas o cuentas por cobrar a la microfinanciera.

4.1.9. Inclusión de las Microfinancieras en Nicaragua

La inclusión financiera, de acuerdo con el Banco Mundial, significa que las personas y empresas puedan acceder a servicios financieros como ahorro, crédito, pagos y seguros de manera responsable y sostenible. En Nicaragua, este concepto está estrechamente ligado a las microfinanzas, ya que la Ley 769 de 2011 reconoce que estas instituciones fomentan el desarrollo económico en sectores de bajos ingresos y favorecen a la población no atendida por la banca tradicional.

El Banco Central de Nicaragua, en su informe de 2022, resaltó que las microfinancieras han logrado una recuperación importante después de la crisis de 2018 y la pandemia,

consolidándose como un actor clave en la colocación de créditos. Ese año, aunque su cartera bruta representaba solo el 8.3% de la del sistema bancario, otorgaron el 43% del total de créditos, mostrando así su peso en la inclusión financiera y en el apoyo a pequeños emprendedores.

Según la CONAMI, al 2023 existían 61 instituciones de microfinanzas registradas en el país, con más de 300 sucursales y una cobertura nacional que generaba más de 3,400 empleos directos y atendía a más de 453 mil clientes. La regulación de este sector establece criterios obligatorios y voluntarios para registrarse, y ofrece beneficios como mayor transparencia, libertad de pactar tasas de interés y acceso a la Central de Riesgos, elementos que fortalecen su rol dentro del sistema financiero nacional. (Prado, s.f.)

4.2. Identificar el marco legal y normativo de las microfinancieras en Nicaragua.

4.2.1. Marco jurídico de las microfinancieras en Nicaragua

El funcionamiento de las instituciones microfinancieras en Nicaragua se encuentra regulado por un marco legal que busca garantizar la estabilidad del sistema financiero, la protección de los usuarios y la transparencia en las operaciones.

Como expresa (Asamblea Nacional, 2018) La Ley No. 769, “Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas”, constituye la normativa principal en este ámbito. Esta ley establece los principios, requisitos y obligaciones de las instituciones de microfinanzas, reconociéndolas como actores claves para promover la inclusión financiera de los sectores tradicionalmente excluidos del sistema bancario.

De acuerdo con la Ley 769, las instituciones microfinancieras deben contar con personería jurídica, una estructura administrativa sólida y políticas de gestión de riesgo adecuadas. Asimismo,

la ley promueve la transparencia en la fijación de tasas de interés, el respeto a los derechos de los clientes y la implementación de programas de educación financiera.

En complemento, la regulación de las microfinancieras también se articula con disposiciones de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF), entidad encargada de supervisar y velar por la correcta aplicación de las normativas en el sector.

4.2.2. Principales leyes y normativas aplicables

El marco legal que regula a las instituciones microfinancieras en Nicaragua se compone de diversas leyes y normativas que garantizan su funcionamiento transparente, responsable y sostenible dentro del sistema financiero nacional.

Estas disposiciones establecen las obligaciones operativas, los mecanismos de supervisión y las medidas de protección tanto para las instituciones como para los usuarios de servicios financieros. A continuación, se describen las principales leyes aplicables al sector microfinanciero y su impacto específico:

Ley No. 769, “Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas” (Asamblea Nacional, 2011).

Como se había mencionado anteriormente esta ley constituye la base legal principal que regula el funcionamiento de las instituciones de microfinanzas en Nicaragua. Establece los principios fundamentales para la promoción, organización y supervisión del sector.

Específicamente, la Ley 769 reconoce a las microfinancieras como entidades clave para la inclusión financiera de los sectores de bajos ingresos, definiendo las condiciones para su constitución.

los requisitos de registro ante la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI) y las normas de transparencia en sus operaciones. Además, obliga a las instituciones a implementar políticas de gestión de riesgo crediticio, mecanismos de atención al cliente y programas de educación financiera. Su aplicación garantiza que las microfinancieras operen de manera ética, sostenible y con responsabilidad social, evitando prácticas abusivas o de sobreendeudamiento en la población.

Ley No. 977, “Ley contra el Lavado de Activos, el Financiamiento al Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva” (Asamblea Nacional, 2018).

Esta ley tiene una incidencia directa en el funcionamiento de las microfinancieras, ya que las obliga a establecer políticas y procedimientos de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, adaptados a su tamaño y nivel de operaciones.

Las microfinancieras deben realizar procesos de identificación y verificación de clientes (conocido como “conozca a su cliente”), mantener registros de transacciones, reportar operaciones sospechosas a la Unidad de Análisis Financiero (UAF) y capacitar periódicamente a su personal.

En el contexto nicaragüense, esta normativa es crucial para asegurar la transparencia de las operaciones en zonas donde predominan actividades económicas informales, mitigando riesgos legales y reputacionales.

Normativas emitidas por la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF).

Las normativas de la SIBOIF, en coordinación con la CONAMI, establecen lineamientos técnicos para la gestión de riesgos, clasificación de cartera, provisiones, capital mínimo, reportes contables y prácticas de gobierno corporativo.

En el caso de las microfinancieras, estas disposiciones les permiten mantener un control adecuado sobre su exposición al riesgo crediticio, asegurando la estabilidad financiera institucional.

Además, regulan la calificación de créditos según su nivel de cumplimiento, lo cual influye directamente en la política de provisiones y recuperación de cartera. Cumplir con estas normativas también fortalece la confianza de los clientes y de las entidades internacionales que financian al sector microfinanciero.

Código del Comercio de Nicaragua.

El Código del Comercio regula los actos mercantiles y las obligaciones contractuales de las microfinancieras, al considerarlas entidades que realizan operaciones financieras de naturaleza comercial.

Para las microfinancieras, este código es la base legal que respalda la formalización de los contratos de crédito, las garantías, los títulos valores y las operaciones de cobro judicial. Asimismo, define los derechos y obligaciones de las partes involucradas, lo que otorga seguridad jurídica en las transacciones.

En el caso de recuperación de cartera, las microfinancieras utilizan las figuras contractuales reguladas por este código para proceder al cobro de créditos en mora, ya sea de forma extrajudicial o judicial.

Ley No. 842, “Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarios.” (Asamblea Nacional, 2013)

Esta ley protege a los usuarios de servicios financieros, incluyendo a los clientes de las microfinancieras. Establece la obligación de brindar información clara, veraz y oportuna sobre las condiciones de los créditos, tasas de interés, comisiones, plazos y derechos del prestatario.

En las microfinancieras, la aplicación de esta ley garantiza que los emprendedores y pequeños productores no sean víctimas de prácticas engañosas o abusivas. Además, fomenta la transparencia en la comunicación con los clientes, fortaleciendo la confianza y la relación entre la institución y su base de usuarios.

Ley No. 587, “Ley de Mercado de Capitales” (Asamblea Nacional, 2021)

Aunque originalmente orientada al sistema financiero tradicional, esta ley también beneficia al sector microfinanciero al permitir a las instituciones reguladas acceder al mercado de valores como fuente alternativa de financiamiento.

En la práctica, algunas microfinancieras pueden emitir títulos valores o bonos sociales para captar recursos y ampliar su capacidad crediticia. Esto contribuye a su liquidez y sostenibilidad, permitiendo que puedan otorgar más créditos a emprendedores y pequeños negocios. La posibilidad de participar en el mercado de capitales fortalece la profesionalización y transparencia del sector microfinanciero.

4.2.3. Incidencia de la regulación en la gestión microfinanciera

El marco normativo no solo define las obligaciones de las microfinancieras, sino que también tiene un impacto directo en su sostenibilidad y en la calidad del servicio que ofrecen a los usuarios. En primer lugar, la obligación de aplicar normas de gestión de riesgo crediticio fortalece

la capacidad institucional de identificar y mitigar riesgos de morosidad, lo que resulta clave para la estabilidad financiera.

En segundo lugar, la aplicación de la Ley 977 refuerza los controles de prevención de lavado de activos, lo cual no solo cumple con estándares internacionales, sino que también incrementa la confianza de los clientes y la comunidad internacional en el sector micro financiero nicaragüense.

De igual manera, la protección al consumidor establecida en la Ley 842 promueve relaciones de mayor equidad entre las microfinancieras y sus clientes. Las disposiciones de transparencia y trato justo reducen la posibilidad de abusos en la fijación de tasas de interés y condiciones crediticias, fortaleciendo así la reputación y legitimidad del sector.

4.2.4. Retos y perspectivas del marco legal

Aunque el marco normativo vigente ha significado un avance para la institucionalización de las microfinanzas en Nicaragua, aún persisten desafíos. Uno de los principales es lograr un equilibrio entre la regulación estricta y la flexibilidad necesaria para atender a los sectores más vulnerables de la población. En ocasiones, las exigencias regulatorias pueden incrementar los costos operativos de las microfinancieras, lo cual se traduce en mayores tasas de interés para los clientes.

Otro reto es fortalecer la educación financiera de los usuarios. Si bien la normativa exige prácticas de transparencia, la comprensión de los contratos y la administración adecuada de los créditos sigue siendo limitada en muchos clientes de microfinancieras. Finalmente, el contexto socioeconómico del país, caracterizado por altos niveles de informalidad laboral, representa un desafío adicional para el cumplimiento pleno de las normativas.

En perspectiva, el marco legal nicaragüense debe seguir evolucionando hacia la promoción de un sector micro financiero sólido, sostenible y socialmente responsable. La regulación debe procurar el balance entre la rentabilidad institucional y el bienestar social, asegurando que las microfinancieras continúen siendo un motor de inclusión financiera y desarrollo económico en el país.

4.3. Analizar los mecanismos de recuperación de carteras en las microfinancieras.

4.3.1. Definición de cartera de crédito

Se refiere al conjunto de préstamos o créditos que una entidad financiera ha otorgado a sus clientes y que aún están pendientes de pago. En otras palabras, es el registro de todas las deudas activas que mantienen las instituciones financieras con sus prestatarios, ya sean personas naturales o jurídicas.

También nos afirma (blogger, 2015) Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas.

Dentro de la contabilidad bancaria la cartera de créditos es una cuenta que se utiliza para registrar aquellos productos capitalizados en la concesión de préstamos y en deudores.

Esta cuenta servirá para registrar el total de la cartera de crédito que aún no ha llegado a su vencimiento conforme a la política de Traslado de Créditos de Vigentes a Vencidos.

Esta cartera se convierte en un activo para la institución, pues representa el dinero que ha prestado y del cual espera obtener no solo la devolución del capital, sino también los intereses pactados. Por tanto, su gestión adecuada es fundamental para la rentabilidad y estabilidad de cualquier entidad financiera.

4.3.2. Importancia de la cartera de crédito

De acuerdo con (Instituto Sise, s.f.) La cartera de créditos es uno de los elementos más importantes en la operación de cualquier entidad financiera. A través de ella, se generan ingresos constantes por concepto de intereses y comisiones, lo cual es clave para sostener su modelo de negocio.

Sin embargo, también conlleva riesgos. Cuando los prestatarios no cumplen con sus obligaciones, la institución puede enfrentar problemas de liquidez o pérdidas significativas. Por eso, uno de los principales desafíos en la gestión bancaria es mantener una cartera saludable, es decir, con bajos niveles de morosidad y alto cumplimiento de pago. Aquí es donde entra en juego el análisis financiero, la evaluación crediticia y la implementación de políticas de control y seguimiento.

4.3.3. Clasificación de cartera de crédito

Es la acción de analizar y evaluar el nivel de recuperabilidad del conjunto de créditos de cada deudor, incluyendo las operaciones contingentes que correspondan y cualquier otra obligación que éste tenga con la institución.

La cartera de crédito comprende cartera vigente hasta 18 meses, cartera vigente mayor de 18 meses, cartera prorrogada, cartera reestructurada, cartera vencida, cartera en cobro judicial, y los intereses y comisiones por cobrar sobre cartera de créditos.

- Cartera vigente hasta 18 meses: En esta categoría se registran los saldos de principal de los créditos concedidos por la institución para ser cancelados totalmente en un plazo máximo de 18 meses, que evidencien estar al día con el cumplimiento del plan de pagos

originalmente pactado. Por lo tanto, se incluyen los créditos vigentes cuyo plazo original al momento del otorgamiento no sea mayor a 18 meses.

- Cartera vigente más de 18 meses: Incluye los saldos de principal de los créditos concedidos por la institución para ser cancelados totalmente en plazos mayores de 18 meses, que evidencien estar al día en el cumplimiento del plan de pagos originalmente pactado. Por lo tanto, se incluyen los créditos vigentes cuyo plazo original al momento del otorgamiento sea mayor a 18 meses, independientemente del tiempo que reste para su vencimiento.
- Cartera prorrogada: En esta cartera se registran los saldos de los créditos en los cuales la institución ha concedido una extensión de plazo o diferimiento en el pago, no mayor de seis meses, en atención a una solicitud presentada por el cliente exponiendo las razones que le impiden cumplir con las condiciones pactadas originalmente.
- Cartera reestructurada: Esta cartera incluye los saldos no vencidos de los créditos que han sido reestructurados por la institución en vista de las dificultades presentadas por los clientes para el cumplimiento de las condiciones pactadas inicialmente. Estas reestructuraciones se documentan mediante un nuevo contrato en el que se modifican todas o algunas de las condiciones originales de los mismos, tales como: monto, tipo de moneda, plazo, tasa de interés, periodicidad de pago, etc.
- Cartera vencida: En esta cuenta se registran los saldos de los créditos que se encuentran vencidos. Un crédito se considera vencido cuando no es efectivamente pagado a la fecha de vencimiento prevista en el contrato respectivo. Existen dos casos:

Préstamos de un solo vencimiento: Los créditos corrientes que no hubieran sido pagados en su fecha de vencimiento, se trasladarán a vencidos a los sesenta y uno (61) días calendarios, contados desde la fecha de vencimiento.

Préstamos pagaderos en cuotas: Los créditos corrientes pagaderos en cuotas mensuales, trimestrales, semestrales, anuales etc., que no hubieran sido pagados en su fecha de vencimiento, se trasladarán a vencidos a los (91) días calendarios, contados desde la fecha de vencimiento de la primera cuota no pagada.

- Cartera en cobro judicial: En esta categoría se registran los saldos de los créditos que se encuentran en proceso de cobro mediante la vía judicial. Los créditos se transfieren a esta categoría cuando ha sido presentada la demanda correspondiente que da inicio a la ejecución judicial. (Banco Central de Nicaragua, 2004)

4.3.4. Mecanismos de recuperación de cartera en las microfinancieras

Según la conami los principales mecanismos utilizados por las instituciones de microfinanzas en Nicaragua para la recuperación de cartera. Se revisan medidas preventivas, técnicas de cobranza extrajudicial, procedimientos judiciales, herramientas de reestructuración crediticia, y el uso de tecnología y garantías. Además, se presentan recomendaciones para mejorar la eficiencia y sostenibilidad del proceso de recuperación.

La asamblea legislativa ordena que las microfinancieras en Nicaragua deben operar dentro de la normativa de conami y reportar indicadores macro y sectoriales al Banco Central; esos marcos exigen políticas documentadas de gestión de riesgo crediticio y clasificación de cartera, y permiten intervenciones reguladas sobre reclasificación y medidas excepcionales

El contexto del sector microfinanciera en Nicaragua está compuesto por cooperativas, ONG, sociedades financieras y algunas entidades reguladas. En años recientes las microfinancieras han mostrado resiliencia, pero también enfrentan desafíos significativos en la gestión de cartera

vencida, lo que ha motivado la emisión de normas y políticas orientadas a mejorar la gestión de riesgos crediticios y la recuperación de créditos.

4.3.5. Principales mecanismos utilizados

Mecanismo Preventivo;

- Evaluación y selección crediticia rigurosa: incluye análisis de capacidad de pago, verificación de actividad económica, y visitas de campo para préstamos productivos.
- Diseño de productos adecuados: plazos y cuotas alineadas con la generación de ingresos del cliente, periodos de gracia y amortizaciones flexibles.
- Seguros y garantías: fianzas solidarias, garantías prendarias y seguros de crédito que reduzcan el impacto de eventos adversos.

La CONAMI “Evitar la morosidad antes de que ocurra” con;

- Crédito responsable y selección del cliente: verificación de ingresos (documental y en campo), análisis de flujo de caja básico para microempresas, validación de referencias comerciales y familiares.
- Scoring 1 y segmentación: modelos simples de scoring que combinen historial de pago, actividad económica y variables alternativas (ventas, movilidad, redes sociales comerciales cuando esté disponible) para segmentar riesgo.
- Diseño de producto alineado a flujo de caja: cuotas concordantes con ciclo productivo (semanal, quincenal, mensual) y opción de periodos de gracia cuando corresponda.
- Garantías y mitigantes: fianzas solidarias en créditos grupales, garantías prendarias en préstamos productivos, seguros paramétricos o tradicionales en zonas expuestas a riesgos climáticos

Cobranza Extrajudicial;

La cobranza extrajudicial es la primera línea de acción cuando un crédito entra en mora.

Entre las prácticas más utilizadas están:

- Comunicación temprana y escalonada: avisos por llamada, SMS, correo y visitas personales.
- Programas de reestructuración negociada: acuerdos de pago, refinanciamiento o reestructuración temporal.
- Cobranza por grupos solidarios: en esquemas de crédito grupal, los pares presionan y apoyan la recuperación.

Estas medidas buscan recuperar el pago sin recurrir a procesos costosos y largos; su éxito depende de la capacitación del personal y de sistemas de seguimiento oportunos.

La ASOMIF nos brinda algunas “claves para eficiencia y menores costos” como:

- Sistema de alertas y calendario escalonado: automatizar avisos (pre-mora: 5–2 días antes) → día de vencimiento → post-vencimiento temprana (1–7 días) → intensificación (8–30 días) con visita física.
- Canales mixtos: llamadas telefónicas, SMS/WhatsApp automatizado, correo, visita de promotor y si aplica notificación al grupo solidario. La omnicanalidad aumenta tasa de contacto. Guion de negociación estandarizado: (a) verificar causa de mora; (b) proponer 2–3 alternativas (reprogramación corta, plan parcial, refinanciación); (c) acordar fecha, firmar un convenio simple y programar recordatorios.
- Registro obligatorio: cada gestión debe quedar registrada en CRM con fecha, resultado y próxima acción (evidencia frente a supervisión/CONAMI)

Reestructuración y alternativas de suspensión temporal;

Cuando el deudor atraviesa problemas temporales (desastres naturales, pérdida de ingreso), las microfinancieras aplican:

- Moratorias temporales y periodos de gracia.
- Refinanciamiento con extensión de plazo y ajuste de cuotas.
- Programas de alivio diseñados en coordinación con organismos gremiales y autoridades cuando existen crisis sistémicas.
- Criterios claros: definir qué situaciones aplican (desastre natural, pérdida de empleo, caída de producción) y qué documentación mínima se requiere para aprobar moratorias o refinanciamientos.
- Formatos de reestructuración: (i) moratoria de capital; (ii) extensión de plazo; (iii) congelamiento temporal de intereses (solo en casos excepcionales); (iv) pago por anticipos parciales. Registrar impactos en provisiones y en clasificación de cartera según norma

Procedimientos judiciales y acciones legales;

En el ámbito de las microfinanzas, los procedimientos judiciales y las acciones legales se refieren al conjunto de mecanismos formales que las Instituciones de Microfinanzas (IMF) utilizan para la recuperación de deudas en casos de incumplimiento por parte de los prestatarios. Estos procedimientos están regidos por el marco legal nacional, como la Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas y los códigos procesales civiles pertinentes en Nicaragua

Si la cobranza extrajudicial falla, las instituciones pueden acudir a la vía judicial. Los pasos habituales incluyen el cobro ejecutivo cuando existe título ejecutivo, o procesos ordinarios para

créditos comunes. La judicialización implica costos, tiempo y riesgo de impago parcial, por lo que se considera como último recurso.

La normativa nacional y las políticas del Banco Central de Nicaragua establecen lineamientos para las políticas de recuperación de cartera y la gestión del riesgo crediticio, exigiendo comités de crédito con procedimientos documentados y medidas de seguimiento.

Las IMF tienen a su disposición diversas acciones para gestionar la morosidad, que generalmente progresan desde métodos extrajudiciales a judiciales:

- **Gestión de Cobranza Administrativa y/o Extrajudicial:** Es la etapa inicial, donde la institución intenta contactar al deudor para negociar el pago o una posible reestructuración de la deuda. Esto puede incluir el envío de notificaciones legales o la búsqueda de mediación.
- **Reestructuración de Deudas:** Las IMF pueden ofrecer la renegociación de los términos del crédito, estableciendo nuevas condiciones de pago, a menudo con límites en las tasas de interés aplicables para estos casos (en Nicaragua, no mayores al 16% anual sobre el saldo reestructurado).
- **Mediación o Resolución Alternativa de Conflictos:** En algunos casos, las IMF pueden recurrir a la mediación a través de entidades como la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC) de la Corte Suprema de Justicia, lo que puede evitar un litigio formal.
- **Procedimientos Judiciales o Litigio:** Si las gestiones anteriores fallan, la IMF puede iniciar una demanda judicial civil. Esto implica presentar el caso ante un juez competente para obtener una sentencia que obligue al pago de la deuda.

- Ejecución de Garantías: Muchos micro préstamos no tienen garantías convencionales; sin embargo, cuando existen (como avales, prendas o hipotecas), la acción legal puede dirigirse a la ejecución de dichas garantías para cubrir el monto adeudado, siguiendo los procedimientos legales establecidos para su avalúo y realización.

4.3.6. Dificultades en la recuperación de cartera en una IMF

- Inestabilidad macroeconómica y política: la caída de clientes y créditos del sector evidencia que cuando el entorno empeora, la cartera se deteriora.
- Procesos internos débiles: los estudios muestran que la gestión de cobranza en algunas entidades no está implementada con la efectividad deseada (por ejemplo, la entidad que alcanzaba sólo ~68 % en vez de meta ~90 %).
- Segmentos de mayor riesgo: agricultura, ganadería, vivienda, etc., presentan mayor nivel de morosidad o riesgo, lo cual exige mecanismos especiales. Ej: en informe del BCN los niveles más altos de morosidad estaban en cartera ganadera e hipotecaria.
- Costos y recursos limitados para la cobranza: las microfinancieras tienen márgenes más ajustados que grandes bancos, lo que limita inversión en sistemas robustos de cobranza/litigio.
- Datos y transparencia: Aunque hay buenos reportes agregados, no siempre hay datos públicos detallados por institución, lo que dificulta la comparación de qué mecanismos funcionan mejor.

4.3.7. Factores económicos y sociales

Inestabilidad económica y política: Desde la crisis sociopolítica de 2018, muchas microfinancieras reportaron fuertes caídas en el número de clientes y aumento de la mora. La

pérdida de empleo, la reducción del poder adquisitivo y la migración afectaron la capacidad de pago de los prestatarios.

Ejemplo: entre abril y junio de 2018, el número de clientes del sector microfinanciera cayó un 45 %, y la cartera en más del 50 %;

- Altos niveles de informalidad: La mayoría de los clientes de microfinancieras operan en la economía informal (comercio, agricultura, servicios personales), con ingresos variables e impredecibles, lo que complica el cumplimiento puntual de las cuotas.
- Falta de cultura de pago: En algunos sectores, los clientes no priorizan el pago de créditos, especialmente cuando no perciben consecuencias inmediatas (por ejemplo, si no hay reportes crediticios fuertes o acciones legales rápidas).

4.3.8. Debilidades institucionales

Gestión de cobranza poco estructurada: Varias tesis universitarias sobre microfinancieras nicaragüenses muestran que las políticas de cobranza no se aplican de manera uniforme o no se monitorean adecuadamente.

Ejemplo: una microfinanciera estudiada en Matagalpa alcanzó solo entre 65 % y 80 % de recuperación mensual, cuando la meta institucional era 90–100 %.

Falta de capacitación del personal de cobranza: En muchos casos, los gestores de crédito también deben encargarse de la recuperación, sin entrenamiento formal en técnicas de cobranza o negociación. Esto reduce la eficacia de las gestiones.

Sistemas tecnológicos limitados: Algunas instituciones carecen de sistemas de información integrados que permitan alertas tempranas, seguimiento automatizado o segmentación por riesgo. Esto retrasa las acciones preventivas.

Falta de políticas claras de reestructuración: En ciertos casos no existen lineamientos definidos sobre cuándo y cómo renegociar créditos, lo que provoca decisiones improvisadas o inconsistentes.

4.3.9. Factores operativos

Distancia geográfica de los clientes: Muchas microfinancieras operan en zonas rurales, donde el acceso es difícil. Los altos costos de transporte y logística dificultan el seguimiento presencial.

Altos costos administrativos: La cobranza personalizada (visitas, llamadas, seguimiento manual) eleva los costos, y en microcréditos pequeños puede incluso superar el valor de la cuota.

Falta de incentivos al personal: En algunos casos, los oficiales de crédito no reciben bonos o estímulos por recuperación, solo por colocación de nuevos préstamos, lo que desincentiva la cobranza efectiva.

4.3.10. Percepción negativa del cliente hacia la institución

- En algunos casos, los clientes perciben las microfinancieras como entidades “abusivas” por los intereses altos o los cobros constantes.
- Esto puede deteriorar la relación institucional, generar conflictos o resistencia al pago.
- Algunas instituciones han intentado contrarrestar esta imagen mediante campañas de educación financiera o comunicación transparente.

4.3.11. Factores externos adicionales

Crisis sanitarias o naturales: Eventos como la pandemia de COVID-19 afectaron severamente la capacidad de pago de pequeños negocios informales.

Altas tasas de interés: Aunque justificadas por el riesgo, pueden agravar la dificultad de pago en contextos de bajo ingreso.

4.4. Aplicar los procedimientos de recuperación de cartera en la microfinanciera

Confianza S.A. en los periodos 2023-2024.

4.4.1. Generalidades de Microfinanciera Confianza, S.A.

Microfinanciera Confianza, S.A. es una Micro Financiera del sector no Bancario, especializados en créditos personales por Deducción de Nómina y Microcrédito, con más de 20 años en el mercado, establecidos en Managua, y con presencia en los departamentos de León, Chinandega, Matagalpa, Estelí, Jinotepe, Rivas, Granada y Masaya.

Están regulados por la Comisión Nacional de Micro Finanzas (CONAMI), institución que faculta a CONFIANSA para operar dentro del marco de las Micro finanzas por medio de la Resolución No.CD-CONAMI-008-04NOV21-2012.



Productos y Requisitos

Deducción de nómina: Son créditos personales otorgados bajo la modalidad de deducción de cuotas a través de la nómina de pago, donde la garantía del crédito es la antigüedad acumulada. Este programa se efectúa bajo la firma de un convenio con la empresa empleadora.

Este programa se efectúa bajo la firma de un convenio. El cual tiene como objetivo contribuir a la solución de los diferentes problemas económicos de los colaboradores de las empresas, que no tienen acceso al financiamiento con instituciones bancarias, brindándoles un medio para sufragar gastos personales o familiares, de una manera fácil y rápida.

PRODUCTOS	MONTO MÍNIMO	MONTO MÁXIMO	PLAZO MÍNIMO	PLAZO MÁXIMO	COMISIÓN POR DESEMBOLSO	FRECUENCIA DE PAGO
CRÉDITOS POR DEDUCCIÓN DE NÓMINA (DDN)	C\$5,000	4 salarios	3 meses	30 meses	7%	Según planilla

Beneficios para el cliente:

- Transparencia en el plan de pagos
- Cancelación anticipada
- Cuotas fijas
- Estados de cuentas gratuitos
- Solicitud en línea
- Seguro de deuda

Requisitos:

- Colilla INSS
- Cédula de identidad vigente

Políticas de crédito:

- Antigüedad Laboral mínima de 6 meses
- Prestamos mínimo de C\$ 5,000.00
- Plazo máximo de 30 meses

Microcréditos: Es un producto destinado a satisfacer necesidades de inversión por parte de aquellos clientes actuales o potenciales de CONFIANSA que requieren de liquidez para sus negocios, y cuya fuente principal de ingresos son las actividades comerciales a pequeña escala.

PRODUCTOS	MONTO MÍNIMO	MONTO MÁXIMO	PLAZO MÍNIMO	PLAZO MÁXIMO	COMISIÓN POR DESEMBOLSO
MICROCRÉDITO	C\$ 5,000.00	C\$100,000	2 meses	24 meses	7%

Beneficios para el cliente:

- Con o sin Garantía prendaria
- Inversión para capital de trabajo
- Opción de fiador según la clasificación del crédito
- Monto del préstamo desde C\$ 5,000.00 y máximo de C\$ 100,000.00 según capacidad de pago

Requisitos:

- Antigüedad del negocio de 1 año
- Cedula de identidad vigente
- Recibos de gastos básicos (agua, luz, internet o telf.)
- Matricula o licencia
- Facturas de compra o ventas del negocio

4.4.2. Selección y descripción del caso

El caso práctico desarrollado corresponde a un cliente de la microfinanciera *Confianza, S.A.*, quien solicitó un crédito para fortalecer su pequeño negocio de ventas de tajadas y frescos naturales ubicado en el municipio de Masaya.

El cliente, identificado con el código MC-024 presentó su solicitud de microcrédito el día 21 de marzo de 2024, con un monto de C\$8,200.00 a un plazo de 2 meses, con pago de cuotas diarias. (Ver anexo 2)

El destino del préstamo fue la compra de productos para incrementar su inventario, y la garantía ofrecida consistió en un plasma de 32 pulgadas, juego de cuatro sillas, cocina de 6 quemadores y una laptop portátil marca Dell. (Ver anexo 3)

Previo a la aprobación, se realizó la evaluación socioeconómica y crediticia correspondiente, verificando los ingresos, gastos y estabilidad del negocio. Los resultados indicaron una capacidad de pago adecuada, por lo que el crédito fue aprobado conforme a las políticas institucionales de la microfinanciera. (Ver anexo 4)

4.4.3. Aprobación y desembolso

Una vez completada la evaluación, el expediente del cliente fue presentado ante el Comité de Crédito, el cual aprobó la solicitud el día 23 de marzo de 2024. Posteriormente, se procedió a la firma del contrato de préstamo y la programación de las cuotas diarias conforme al calendario de pagos establecido.

El desembolso del crédito se efectuó mediante efectivo, y el cliente fue informado de sus obligaciones, incluyendo las fechas de pago, los canales disponibles y las penalizaciones por mora.

Durante esta etapa, el asesor de crédito brindó una breve inducción sobre la importancia de mantener un historial crediticio saludable y cumplir con los compromisos financieros.

4.4.4. Seguimiento del crédito (cartera vigente)

Durante las primeras tres semanas posteriores al desembolso, el cliente realizó sus pagos en tiempo y forma, manteniendo una cartera vigente. El asesor de crédito efectuó visitas de seguimiento al negocio y llamadas periódicas para verificar el uso adecuado del préstamo y asegurar el cumplimiento del plan de pagos.

Estas acciones corresponden a la **gestión preventiva de cartera**, cuyo propósito es anticipar situaciones que puedan derivar en mora y fortalecer la relación institucional con el cliente. El seguimiento permitió confirmar que el crédito se estaba utilizando correctamente para el incremento del inventario, lo cual contribuyó a la estabilidad del negocio y al cumplimiento de las primeras cuotas.

4.4.5. Detección de mora y aplicación de procedimientos de recuperación

A partir del mes de abril de 2024, el cliente presentó atrasos en los pagos debido a una disminución temporal en sus ventas. El sistema interno de control de cartera detectó el atraso de 10 días, y de inmediato se aplicaron los procedimientos de recuperación establecidos por la microfinanciera.

El proceso de recuperación se ejecutó en las siguientes etapas:

- **Notificación temprana:** Se realizó una llamada de cortesía para recordar el pago pendiente, ofreciendo alternativas para normalizar la cuenta.
- **Carta de aviso formal:** Se envió una carta de recordatorio de pago indicando el monto en mora, los intereses acumulados y el plazo para regularizar su situación.

- Visita domiciliaria: El asesor de crédito efectuó una visita al negocio, donde se verificó la causa del atraso y se acordó una fecha tentativa de pago.
- Seguimiento al acuerdo: Se mantuvo comunicación constante con el cliente hasta completar los pagos según el compromiso establecido.

Gracias a la aplicación oportuna de los mecanismos de recuperación, el cliente logró regularizar su crédito a finales del mes de junio de 2024, evitando así la necesidad de trasladar el expediente al área jurídica.

4.4.6. Cancelación del crédito

Luego de cumplir con los pagos pactados y abonar la totalidad de las cuotas restantes, el crédito fue cancelado completamente en julio de 2024. El área de cartera emitió la carta de cancelación, donde se certificó que el cliente había cumplido con todas sus obligaciones financieras.

El expediente se archivó como crédito cancelado sin mora pendiente, y el cliente fue considerado apto para futuras solicitudes de financiamiento.

Este cierre exitoso evidenció la efectividad de los procedimientos de recuperación implementados por la institución, así como el compromiso del cliente para mantener una buena relación crediticia.

4.4.7. Evaluación del proceso

El desarrollo del presente caso permitió aplicar de manera práctica los procedimientos de recuperación de cartera implementados en la microfinanciera *Confianza, S.A.* Se evidenció que la comunicación oportuna, el seguimiento personalizado y la negociación flexible son factores determinantes para la recuperación efectiva de los créditos en mora.

Además, el caso demostró que una gestión preventiva adecuada reduce los riesgos de incumplimiento y fortalece la confianza del cliente hacia la institución. Como resultado, se logró recuperar el crédito en su totalidad sin necesidad de acciones legales, reflejando una gestión eficiente y responsable por parte del área de cartera.

4.4.8. Conclusión general del caso práctico

La aplicación de los procedimientos de recuperación de cartera en la microfinanciera *Confianza, S.A.* permitió comprender el proceso completo desde la aprobación hasta la cancelación de un crédito. El caso demostró que la recuperación efectiva depende de una atención constante, del uso correcto de los formatos de seguimiento y de una actitud conciliadora con los clientes. En consecuencia, se concluye que la adecuada implementación de estos mecanismos contribuye al fortalecimiento financiero de la institución y a la sostenibilidad de sus operaciones de microcrédito.

5. Conclusiones

El análisis realizado sobre los mecanismos de recuperación de cartera en los microcréditos otorgados por Microfinanciera Confianza, S.A. durante los periodos 2023–2024 permitió comprender de manera integral los factores que influyen en la sostenibilidad financiera de la institución y en el cumplimiento de pago por parte de los emprendedores atendidos. El estudio evidenció que la recuperación de cartera constituye un proceso determinante para la estabilidad operativa de las microfinancieras, dado que la mayor parte de sus ingresos proviene de los créditos colocados y su eficiencia depende directamente del nivel de morosidad que presenten.

En primer lugar, se concluye que las finanzas y las microfinanzas desempeñan un papel fundamental en el desarrollo económico del país, especialmente en sectores donde la banca tradicional tiene poca presencia. Las microfinancieras brindan acceso al crédito a emprendedores de bajos ingresos, pero su permanencia depende de la aplicación adecuada de mecanismos preventivos, de seguimiento y de recuperación.

En segundo lugar, el estudio del marco legal y regulatorio reveló que leyes como la Ley 769, la Ley 842, la Ley 977 y las normativas emitidas por CONAMI y SIBOIF contribuyen a fortalecer la transparencia, la protección al usuario y la estabilidad institucional. Estas normativas exigen prácticas estandarizadas de gestión crediticia, clasificación de cartera, evaluación de riesgo y procedimientos claros para la recuperación de créditos vencidos, lo que favorece un sistema microfinanciero más sólido y confiable.

En tercer lugar, se determinó que los mecanismos de recuperación de cartera aplicados en las microfinancieras nicaragüenses incluyen tanto medidas preventivas como acciones extrajudiciales y judiciales. Entre los mecanismos más efectivos destacan la evaluación rigurosa del cliente, el seguimiento continuo, la comunicación oportuna, las reestructuraciones de pago y

la negociación personalizada. No obstante, la investigación también evidenció diversas dificultades que influyen en la morosidad, tales como la informalidad económica, la falta de cultura de pago, los factores sociales y económicos y ciertas debilidades institucionales.

Finalmente, el caso práctico desarrollado demostró que una gestión de recuperación efectiva requiere constancia, documentación adecuada y una relación transparente entre el asesor de crédito y el cliente. El proceso aplicado a Microfinanciera Confianza, S.A. permitió recuperar el crédito sin necesidad de acciones legales, evidenciando que la combinación de seguimiento adecuado y negociación genera resultados positivos tanto para la institución como para el prestatario.

En síntesis, se concluye que el fortalecimiento de los mecanismos de recuperación de cartera es esencial para garantizar la sostenibilidad financiera de Microfinanciera Confianza, S.A. y para continuar promoviendo la inclusión financiera en Nicaragua. Asimismo, es necesario mantener procesos crediticios responsables, mejorar la capacitación del personal y reforzar la educación financiera del cliente, de manera que se reduzcan los niveles de morosidad y se impulse el desarrollo económico de los emprendedores atendidos.

6. Bibliografía

Asamblea Nacional. (11 de julio de 2013). Asamblea Nacional. Obtenido de Asamblea Nacional:<http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/3133c0d121ea3897062568a1005e0f89/b6ee59fb75e2e20b06257bb900763f0b?>

Asamblea Nacional. (2018). Asamblea Nacional. Obtenido de Asamblea Nacional:legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/4c9d05860ddef1c50625725e0051e506/32ece460ccfd07b506257910005c8211?OpenDocument

Asamblea Nacional. (Agosto de 2021). Asamblea Nacional. Obtenido de Asamblea Nacional:legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/9e314815a08d4a6206257265005d21f9/d13bdd26bb01f8a80625873d006ccdb3?OpenDocument

Banco Central de Nicaragua. (2004). Sociedades de Depósitos. Managua. Obtenido de <https://www.bcn.gob.ni/sites/default/files/metodologias/notas/V-sociedades-deposito.pdf>

blogger. (20 de junio de 2015). blogger. Obtenido de blogger: https://contabancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html

Hayes, A. (23 de julio de 2025). Investopedia. Obtenido de <https://www.investopedia.com/terms/f/finance.asp>

Instituto Sise. (s.f.). Instituto Sise. Obtenido de Instituto Sise: <https://www.sise.edu.pe/blog/que-es-cartera-creditos>

J. Lawrence, G., & J. Chad, Z. (2012). Principios de Administración financiera. México: Pearson Educación. Obtenido de

https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Principios_de_administracion_financiera_12Ed_Gitman.pdf

Prado, M. L. (s.f.). Consortium Legal. Obtenido de <https://consortiumlegal.com/2023/10/12/microfinanzas-e-inclusion-financiera-en-nicaragua/>

rivas, g. (2013). Ibero. Obtenido de Ibero: <https://ri.iberomex.mx/bitstream/handle/iberomex/369/015808s.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez Galán, J. (01 de junio de 2020). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/microfinanzas.html>

7. Anexos

Anexo 1. Línea de tiempo



Nota: Elaboración propia

Anexo 2. Solicitud de crédito



SOLICITUD DE NUEVOS CRÉDITOS

Solicitud: 01 / 03 / 24

DATOS DE CONTROL

Promotor/Gestor: Cedrick Benes

INFORMACIÓN GENERAL DEL CLIENTE

Datos Personales

Nombres		Primer Apellido		Segundo Apellido		N° de Cédula	
<u>Glenda Carolina</u>		<u>Tucker</u>		<u>Morales</u>		<u>401-221078-0001P</u>	
Edad	<u>46</u>	Sexo	M <input type="checkbox"/> F <input checked="" type="checkbox"/>	Estado civil	<u>Soltera</u>	Nivel educativo	<u>Bachiller</u>
Dirección de Negocio		<u>Jgl. San Juan 30 mts al Sur</u>					
Condición de vivienda	Propia <input checked="" type="checkbox"/> Alquilada <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/>	Tiempo de residir		<u>5</u>			
Teléfono domiciliar		<u>25226766</u>		Claro <input checked="" type="checkbox"/> Movistar <input type="checkbox"/>		Enfermedad crónica	
Giro del negocio		<u>Vta de tejidos</u>		Antigüedad del negocio		<u>3 años</u>	
				Personas dependientes		<u>2</u>	

DATOS DEL CRÉDITO SOLICITADO

Monto solicitado	<u>8,200</u>	Cuota diaria que puede pagar	<u>267</u>	Plazo	<u>40</u>
Motivo del crédito solicitado	<u>Inversión al negocio</u>				
Venta diaria C\$	<u>2500</u>	Inventario C\$	<u>3000</u>	Deuda C\$	<u>-</u>

REFERENCIAS PERSONALES

Nombre y Apellidos	Número de teléfono	Parentesco o afinidad
<u>Mirian del Carmen Rivas</u>	<u>87777481</u>	<u>Amiga</u>
<u>Raul Reyes</u>	<u>83339547</u>	<u>Amigo</u>

Observaciones:

Cedrick Benes



PERFIL INTEGRAL DEL CLIENTE PERSONA NATURAL

Sucursal: Masaya
Departamento y municipio: Masaya

I. DATOS DE APERTURA

Fecha de inicio de la relación 21/03/2024 Número único del cliente 25226766
Dirección de la sucursal: calle el callero, casa de azulejo 2do planta.

II. TIPO DE OPERACIÓN

Detalle de operación o servicio que adquiere en la empresa Préstamo.

III. DATOS PERSONALES

Nombres y apellidos del cliente Glenda Carolina Tucker Morales
Sexo F M Fecha de nacimiento 22-10-78 Teléfono 25226766
Dirección de domicilio Igl San Juan 30 Mts al sur
Nacionalidad Nicaraguense País de residencia Nicaragua Estado Civil soltera.
Tipo de identificación Cedula Número de identificación 401-201078-0001P
Correo electrónico _____
Profesión comercio Ocupación / Oficio comerciante Lugar de trabajo casa
Dirección del lugar negocio Igl San Juan 30 Mts al sur
Teléfono del lugar negocio 25226766 Permiso / Constancia _____
Descripción del negocio Uta de tejadas Destino de los fondos Inversión

IV. INGRESO MENSUAL EQUIVALENTE A:

Menor de US\$ 300	<input checked="" type="checkbox"/>	US\$ 301 - US\$ 500	<input type="checkbox"/>	US\$ 501 - US\$ 2000	<input type="checkbox"/>
US\$ 2001 - US\$ 3000	<input type="checkbox"/>	US\$ 3001 - US\$ 5000	<input type="checkbox"/>	Mayor de US\$ 5000	<input type="checkbox"/>

V. ORIGEN DE FONDOS

Procedencia de los fondos Propios.

VI. DECLARACIÓN DE PERSONA EXPUESTA POLÍTICAMENTE

- a) Ocupa o ha ocupado un cargo público/político de alto nivel en Nicaragua o el extranjero SI NO
 - b) Tiene relación con un funcionario público/político de alto nivel en Nicaragua o el extranjero SI NO
- Tipo de relación _____

VII. LUGAR Y FECHA DE LLENADO DEL PRESENTE PIC

Masaya 21-03-2024

Nombre y firma del cliente

Credick Barrios

Elaborado por

Nombre y firma del funcionario autorizado



PERFIL INTEGRAL DEL CLIENTE PERSONA NATURAL

Nombre con el que es conocido social/publicamente: Glenda Tucker
País de Nacimiento: N.º. Caracagua
Principales proveedores (en caso de negocio propio); Principal: Mercado Municipal
Principales clientes (negocio propio): pulperías

VIII. DATOS DEL CÓNYUGUE O UNIÓN DE HECHO ESTABLE

Primer Nombre _____ Segundo Nombre _____
Primer Apellido _____ Segundo Apellido _____
Dirección de domicilio _____
Nº de cédula _____ Celular _____
Profesión _____ Ocupación actual _____
Centro laboral _____ Años de laborar _____ Ingreso mensual _____


IX. RELACIONES CONTRACTUALES DE NEGOCIOS MANTENIDAS ENTRE EL CLIENTE LA INSTITUCIÓN

Código del Préstamo	Directo	Indirecto	Monto Aprobado	Moneda	Forma de Pago	Saldo	Fecha de Vencimiento	Plan de Inversión	Situación Actual

X. DECLARACIÓN DE PARENTESCO

Declaro que Yo no tengo ningun parentesco con el personal que elaboró este perfil, ni con miembros de la Junta Directiva y Principales funcionarios, que laboran en esta institución hasta un 4to. Grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

Anexo 3. Control de garantías



FORMULARIO Y CONTROL DE GARANTÍAS

FECHA DE AVALÚO 21 / 03 / 24

DATOS DE VERIFICACIÓN

NOMBRE DEL ANALISTA: Cedrick Brenes

NOMBRE DEL CLIENTE: Glenda Carolina Tucker Morales

ACTIVIDAD ECONÓMICA: Vta de tejados

3. GARANTÍAS PRENDARIAS

N°	Descripción del Bien	Marca	Serie	Modelo	Color	Años de Uso	Estado			Ubicación del bien		Valor de Mercado (Realización en C\$)
							B	M	R	Casa	Negocio	
1	Plasma de 32" MasterTech				Negro	1	/			/	/	\$ 4,500
2	portatil (lapto) Dell				Negro	2	-			-	-	\$ 4,000
3	1 Espejo Pate de leon completo					2	-			-	-	\$ 2,500
4	1 juego de cuatro sillas					2	-			-	-	\$ 3,000
5	1 cocina de 6 quemadores con horno					3	-			-	-	\$ 3,000
6												
7												
8												
9												
10	MONTO TOTAL DE LA GARANTÍA										\$ 17,000	

DIRECCIÓN CASA DE HABITACIÓN Edif. San Juan Zombal Sur

DIRECCIÓN DEL NEGOCIO Mismo de la casa

Plazo de vigencia de las garantías descritas _____

Cedrick Brenes
Nombre y firma del analista
Como analista asignado al caso, declaro que la información detallada en este documento, fue cortada en el.

ANTE MI _____

Nombre, firma y cédula del cliente
Al firmar este documento, declaro que los bienes aquí descritos son de mi

Anexo 4. Capacidad de pago



ANALISIS DE CAPACIDAD DE PAGO DE CLIENTE

CLIENTE: Glenda Carolina Tucker Morales
 NEGOCIO: Vta de tajadas FECHA: 21-3-24
 Monto Solicitado: 8,200 Periodicidad de Pago: 40

INGRESOS MENSUALES

1 VENTAS DIARIAS PROMEDIO C\$	$2500 \cdot 6 \cdot 4 =$	C\$	60,000
<small>Días Trabajados * 4 semanas</small>			
2 SUELDOS Y SALARIOS PERCIBIDOS	+	C\$	—
3 REMESAS FAMILIARES (adjuntar soportes)	+	C\$	—
4 OTROS INGRESOS (FAMILIARES)	+	C\$	—
5 OTROS INGRESOS (ADICIONALES)	+	C\$	—
6 TOTAL INGRESOS	suma de celdas (1 al 5)	C\$	60,000

EGRESOS O GASTOS MENSUALES

7 INVERSION MENSUAL		C\$	30,000
8 GASTOS FAMILIARES Y DOMICILIARES	+	C\$	8,000
9 SERVICIOS BÁSICOS (adjuntar soportes)	+	C\$	2,000
10 CUOTAS DE PRÉSTAMOS (adjuntar soportes)	+	C\$	—
11 PAGO DE EMPLEADO (S)	+	C\$	—
12 ALQUILER, VIVIENDA, TERRENO /OTROS	+	C\$	—
13 PAGO DE IMPUESTOS (adjuntar soportes)	+	C\$	—
14 OTROS EGRESOS O GASTOS	+	C\$	—
15 TOTAL EGRESOS O GASTOS	suma de celdas (7 al 14)	C\$	40,000
16 RESULTADO DEL EJERCICIO	Restas celdas (6-15)	C\$	20,000
17 PERIODICIDAD DE PAGO DEL CREDITO SOLICITADO (DIARIO (20), SEMANAL (4), QUINCENAL (2), MENSUAL (1))	Dividir Celda (16 ÷ Periodicidad)	C\$	1,000
18 DISPONIBILIDAD PARA INVERSION (70%)	Multiplicar celda (17 * 70%)	C\$	700
19 CUOTA DEL PRESTAMO SOLICITADO		C\$	267

Cedrick B. B. S.

FIRMA Y CEDULA DEL CLIENTE

Anexo 5. Lugar del negocio



Anexo 6. Organigrama sobre proceso de recuperación de cartera

