



Universidad de las Regiones Autónomas de la Costa Caribe Nicaragüense

Monografía

Afectación de la cartera de crédito en las micro financieras a partir de la pandemia covid19, I semestre 2022

Para optar al título de
Licenciatura Contabilidad Pública y Auditoria

Autoras

Br. Katherine Samara Urbina García
Br. Ruth Vanessa Hernández Reyes

Tutora

MSc. Astralia Rodríguez Fajardo

Nueva Guinea, RACCS Nicaragua, mayo 2022

Universidad de las Regiones Autónomas de la Costa Caribe Nicaragüense

Monografía

Afectación de la cartera de crédito en las micro financieras a partir de la pandemia covid19, I semestre 2022

Para optar al título de
Licenciatura Contabilidad Pública y Auditoria

Autoras

Br. Katherine Samara Urbina García

Br. Ruth Vanessa Hernández Reyes

Tutora

MSc. Astralia Rodríguez Fajardo

Se dedica a DIOS, por habernos permitido llegar hasta este momento, terminar nuestra monografía, por habernos regalado salud, ser el manantial de nuestras vidas y darnos las fuerzas necesarias para seguir luchando día a día y lograr nuestros objetivos, por su infinita bondad y amor.

A nuestros padres por habernos apoyado siempre en todo momento y lugar, por el amor incondicional, los consejos, educación en valores, por la motivación y empeño, en ayudarnos a salir adelante, por enseñarnos que hay que luchar para obtener lo que se quiere en la vida. A nuestros hermanos por estar ahí en diferentes momentos apoyándonos de manera incondicional.

A nuestros maestros, por ayudarnos, enseñarnos y guiarnos con paciencia en el transcurso de estos años, por esta experiencia enriquecedora y última para obtener nuestro título, por los consejos, empeño y por ser excelente maestros y amigos.

AGRADECIMIENTO

Se agradece a Dios, por las fuerzas y coraje durante este largo viaje y permitirnos llegar a culminar nuestros estudios universitarios.

A nuestros padres, porque son una parte indispensable en nuestras vidas, personas incondicionales que han creído en nuestras capacidades, desde el día que iniciamos esta gran responsabilidad de prepararnos en la Universidad.

A nuestros maestros por su apoyo incondicional y enseñanzas diarias para poder ser el profesional deseado. A las instituciones que abrieron sus puertas para compartirnos la información necesaria y poder cumplir con esta investigación, de igual manera agradecemos al equipo que en ellas labora.

A profesora Astralia Rodríguez, por su apoyo, por creer en nuestras capacidades intelectuales, por ayudarnos, por no dejarnos solas en este trabajo y compartir sus conocimientos con nosotras.

.

Índice General

I.	Introducción	1
II.	Objetivos.....	4
III.	Marco teórico.....	5
3.1.	Sistema financiero	5
3.2.	Sistema Financiero Regulado.....	6
3.3.	Sistema Financiero no Regulado.....	7
3.4.	Marco Regulatorio de estas organizaciones	8
3.5.	Micro financieras.....	9
3.5.1.	Concepto	9
3.5.2.	Importancia de las micro financieras.....	9
3.5.3.	Características de las micro financieras	10
3.6.	Crédito.....	14
3.6.1.	Definición.....	14
3.6.2.	Beneficios de solicitud del crédito.....	14
3.6.3.	Requisitos de los créditos	15
3.7.	Tipos de Crédito.....	15
3.7.1.	Créditos de Consumo.....	15
3.7.2.	Créditos Hipotecarios para Vivienda.....	15
3.7.3.	Microcrédito	16
3.7.4.	Créditos Comerciales	16
3.7.5.	Procedimiento para el otorgamiento de crédito	17
3.8.	Cartera de créditos	18
3.8.1.	Definición.....	18
3.8.2.	Cartera de Crédito Corriente.....	18
3.8.3.	Cartera Prorrogada	18
3.8.4.	Cartera Reestructurada.....	19
3.8.5.	Cartera Vencida	19
3.8.6.	Cartera en Cobro Judicial.....	19
3.9.	Pandemia covid 19	19
3.9.1.	Impacto del covid 19 en la economía global.....	21

3.10.	Estrategias	26
3.10.1.	Concepto	26
3.11.	<i>Ambiente laboral</i>	26
3.11.1.	Factores que influyen en el ambiente laboral.....	27
IV.	Metodología.....	29
4.1.	Ubicación del estudio.....	29
4.2.	Tipo de estudio.....	29
4.3.	Enfoque de la investigación	29
4.4.	Lugares y grupos seleccionados	30
4.5.	Unidad de análisis.....	30
4.6.	Descriptores	30
4.7.	Criterios de selección.....	33
4.8.	Fuentes de obtención de datos	33
4.8.1.	Fuentes primarias.....	33
4.8.2.	Fuentes secundaria.....	34
4.9.	Técnicas e instrumentos	34
4.10.	Procesamiento y análisis de la información	34
4.11.	Materiales utilizados	35
4.12.	Consideraciones éticas	35
4.13.	Delimitación y limitación del estudio.....	35
4.14.	Las limitaciones principales fueron	35
V.	Resultados y Discusiones	36
5.1.	Incidencia de la pandemia en la cartera de crédito de las micro financieras	36
5.2.	Mecanismos para la recuperación de la cartera.....	40
5.3.	Estrategia para el otorgamiento de crédito.....	42
VI.	Conclusiones	46
VII.	Recomendaciones.....	48
VIII.	Lista de Referencias.....	49
IX.	Anexo	53
9.1.	Entrevistas	53

9.2. Personas entrevistadas	58
9.3 Consentimiento previo, libre e informado para investigar y publicar.....	59
9.4 Aval del tutor	63

Resumen

La presente investigación se realizó en las Micro financieras del Municipio de Nueva Guinea, con el objetivo de describir la afectación de la cartera de crédito en dichas entidades a causa de la pandemia COVID19, que inició durante el año 2019 en algunas partes del mundo, incorporándose en el mes de marzo del año 2020 en Nicaragua, hubo repercusiones que siguen afectando al país a nivel nacional.

El estudio cobra su relevancia al describir la forma en que las micro financieras están haciendo todo lo posible por mantener su estabilidad económica, laboral y emocional de sus talentos humanos.

El enfoque de la investigación es cualitativo, de tipo descriptiva, narra desde la perspectiva de los empleadores y trabajadores de las diferentes micro financieras de Nueva Guinea; la afectación de la cartera de crédito, para obtener la información se utilizó la entrevista como técnica aplicándola a gerentes y gestores de crédito.

Se determinó que las cooperativas y demás micro financieras, implementaron distintas estrategias, para lograr hacer frente a la crisis y desarrollar sus actividades económicas, entre las cuales sobresalen: Reactivaciones con los casos en mora, reestructuraciones, arreglos de pago, renegociación de las deudas, aplicar política especial de tasas de interés y ampliación de plazos.

Estas nuevas estrategias han aportado efectividad porque los clientes han mejorado su comportamiento de pago, y se ha logrado recuperar un 50% de las pérdidas que sufrieron a partir de la pandemia COVID 19, manteniendo todas sus sucursales y personal disponible.

Las estrategias identificadas ayudaron para que las micro financieras pudieran permanecer activas y tener menor afectación. Se considera que el estudio no queda concluido porque hay más elementos que se pueden abordar desde otra perspectiva

I. Introducción

Las Micro financieras en Nicaragua contribuyen al progreso de miles de familias nicaragüenses mediante la prestación de servicios financieros y no financieros especializados, para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa en los sectores comerciales, productivos y de consumo.

Desde el punto de vista de Chamorro, F (2019) www.elconfidencial.com economía establece que:

Dichas instituciones se crearon con ayuda de organismos internacionales que consideraban estas entidades como una herramienta eficiente para reducir la pobreza en el país. Actualmente, estos organismos financieros se han convertido como parte esencial en el desarrollo social y económico, tanto así que Nicaragua es el país que tiene el más alto índice de micro préstamos entre los países de Latinoamérica (p.45).

Esta investigación es orientada a describir la afectación de la cartera de crédito en las micro financieras a partir de la pandemia COVID 19. Este sentido es necesario analizar de qué forma afecta la cartera de los créditos de las micro financiera.

El alcance de este estudio es determinar cuáles fueron los efectos de la crisis sanitaria sobre el sector micro financiero de Nicaragua, tanto en su tendencia de crecimiento y el impacto en fuentes de capital de trabajo de las micro financieras.

A partir de la pandemia COVID 19, se han presentado diferentes afectaciones económicas en nuestro país y el mundo entero, esto ha ocasionado impactos negativos en la economía familiar y de las empresas, según información del Banco Central de Nicaragua, su presidente Ovidio Reyes, expresó en el foro económico La pandemia generó tensiones en la economía a lo largo del año, pero la mejora de las

expectativas de los agentes económicos por el avance de la vacunación, la efectiva respuesta de las políticas públicas y la constante promoción de la producción tuvieron un efecto positivo en la actividad económica en 2021. En este contexto, la economía doméstica entró en la etapa de expansión del proceso de recuperación, registrando un crecimiento generalizado de la mayoría de las actividades.

El municipio de Nueva Guinea, dado a su actividad económica, la cual es muy variada, posee fuentes de ingresos producto de la ganadería, agricultura, caficultura y el comercio, su población no fue tan afectada económicamente por la pandemia COVID 19, aunque si se tomaron muchas medidas preventivas, desde los hogares, los centros de trabajo y de comercio.

Con la investigación se pudo encontrar y conocer información de suma importancia que permitió conocer la incidencia de la pandemia en la cartera de crédito de las diferentes micro financieras de Nueva Guinea, así mismo se abordó los mecanismos que han utilizado para la recuperación de los créditos.

Por otra parte, se pudo conocer si hubo cambios en las exigencias laborales de los colaboradores de las entidades, para el cumplimiento de sus labores.

En la universidad de las Regiones Autónomas de la Costa Caribe Nicaragüenses (URACCAN) no se ha realizado una investigación que permita conocer cuáles son las afectaciones de la cartera de crédito en las micro financieras a partir de la pandemia COVID 19, por ello consideramos que la información obtenida en la investigación será importante y contribuirá a la alta gerencia en la toma de decisiones y medidas que permitan disminuir los riesgos en caso que se volviera a presentar una crisis.

De acuerdo con Pérez, J (2018) establece que:

En consecuencia, la presente investigación es de gran importancia porque de los resultados que surjan por medio de la implementación

de herramientas metodológicas de la investigación (teóricas y prácticas) y la aplicación de los instrumentos de la investigación como las fuentes de información, entrevista en calidad de formularios contribuirán en la toma de decisiones apropiadas en las Financiera mejorando e implementando estrategias para el efectivo análisis de crédito (colocaciones), que minimice el incremento de la mora, ya que colocando adecuadamente y siguiendo los procedimientos de evaluación se podrá ir subsanando la cartera afectada (p.87).

Al aplicar herramientas metodológicas en esta investigación nos permitirá conocer la situación actual que enfrentan las micro financieras de Nueva Guinea y de esta manera percibir el estado en que se encuentran las mismas, esto permitió a la gerencia tener una mejor visión de la situación y así poder tomar mejores decisiones.

En palabras de Quintero, S (2016) expresa en su monografía que:

La economía occidental y, fundamentalmente, la española, está excesivamente apalancada y esto hace necesario que los bancos reduzcan el tamaño de los balances y el stock de crédito. Sin embargo, tampoco se puede cerrar el grifo del crédito porque eso obstaculizaría la recuperación económica. Es un equilibrio muy difícil de ponderar. Las exigencias del “Memorándum de entendimiento” dificultan la recuperación de la rentabilidad de las entidades nacionalizadas (29).

II. Objetivos

2.1 General

2.1.1 Describir la afectación en la cartera de crédito de las micro financieras a causa de la pandemia del COVID 19 durante el primer semestre 2022

2.2 Especifico

2.2.1 Exponer la incidencia de la pandemia COVID 19 en la cartera de crédito en las micro financieras de Nueva Guinea.

2.2.2 Identificar los mecanismos utilizados por las micro financieras de Nueva Guinea para la recuperación de la cartera de crédito, en el periodo del primer semestre 2022.

2.2.3 Describir las estrategias en el otorgamiento de créditos por las micro financieras de Nueva Guinea, a partir de la aparición de la COVID 19.

III. Marco teórico

3.1. Sistema financiero

La pandemia COVID 19 trajo consigo una serie de repercusiones económicas a nivel mundial, afectando de manera particular a las instituciones microfinancieras que operan con poblaciones de bajos ingresos y emprendedores informales. En Nicaragua, durante el primer semestre del año 2022, aún se reflejaban secuelas significativas de esta crisis sanitaria en el comportamiento de la cartera de crédito de las microfinancieras. La disminución de la capacidad de pago de los clientes, el cierre de pequeños negocios y la incertidumbre económica generaron un aumento en la mora, reestructuraciones de préstamos y una desaceleración en la colocación de nuevos créditos. Este contexto ha obligado a las instituciones del sector a replantear sus estrategias de gestión de riesgo y atención al cliente, evidenciando la necesidad de comprender a profundidad cómo la pandemia ha impactado directamente en la estabilidad y operatividad del sistema microfinanciera.

De acuerdo a Chisten et al. (2004) define que un sistema financiero es:

Financiero es todo aquello relativo a la gestión y obtención de capitales. Esto, tanto a pequeña como a gran escala. Es decir, financiero es lo que pertenece a las finanzas. Estas son un área de la economía que estudia la captación de recursos (dinero), así como

la inversión y el ahorro de los mismos. Lo financiero puede aplicar para el Estado (finanzas públicas), las empresas (finanzas corporativas) o las personas y sus hogares (finanzas personales). Cabe señalar que financiero también es aquel profesional experto en finanzas, quien es contratado, por ejemplo, por una compañía, pudiendo asesorarle en cómo captar los recursos que necesita para las inversiones planeadas. Asimismo, financiera es una entidad dedicada a la intermediación financiera. Es decir, dicha compañía capta recursos de los ahorradores y entrega préstamos a agentes que lo solicitan (p.45).

3.2. Sistema Financiero Regulado

El sistema financiero formal está regulado por la Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros (Ley 561) en conjunto con otras leyes importantes, sobresaliendo la Ley Creadora de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (Ley 316) y la Ley Orgánica del Banco Central de Nicaragua. Asimismo, y en virtud de dichas leyes, el sistema esta supervisado por la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF). Este sistema de supervisión comprende:

De acuerdo a la ley 561 en el artículo 57 que literalmente dice:

“Las Instituciones regidas por la Ley General de Bancos y de Otras Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros como bancos representación de bancos extranjeros que están supervisados por la Intendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras. Asimismo, a través de esta Intendencia se da la relación con el Fondo de Garantía de Depósitos (FOGADE), creado por la Ley del Sistema de Garantía de

Depósitos. También le faculta el velar por el cumplimiento de la Ley de Promoción y Ordenamiento del Uso de la Tarjeta de Crédito y su respectivo Reglamento”. (p. 39)

Sociedades de Valores regidas por la Ley del Mercado de Capitales, como bolsas de valores de las cuales solo existe una en el país denominada Bolsa de Valores de Nicaragua; centrales de valores que igualmente existe una denominada Central de Valores de Nicaragua;

Ley 561 ley General de Instituciones de Seguros estableció que:

Instituciones regidas por el arto. 174 de la Ley General de Bancos, instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros y por la Ley de Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras como son los almacenes generales de depósitos que en número de cuatro son supervisados por la Intendencia de Almacenes Generales de Depósito (p. 90).

3.3. Sistema Financiero no Regulado

El 28 de marzo del 2020 el ASOMIF considero que:

Existe un buen número de organizaciones denominadas Micro financieras que se dedican usualmente a otorgar financiamiento y algunos otros servicios como transferencias de fondos dentro del territorio nacional, remesas internacionales de migrantes y servicios de ventanilla. Algunas de estas organizaciones se han asociado en la Asociación Nicaragüense de Instituciones de Micro finanzas (ASOMIF) y hay otro número considerable

fuera de esta asociación. Asimismo, hay otro grupo constituido por las casas de empeño que prácticamente no tienen ningún tipo de regulación y las empresas funerarias que venden contratos de servicio funerario a la población. (p.84)

Todas estas organizaciones prestadoras de servicios de crédito, por no pertenecer al sistema financiero regulado, se rigen por la Ley de Préstamos entre Particulares y demás leyes comunes aplicables. Las entidades que conforman este sector no regulado se describen a continuación:

De acuerdo a ASOMIF (2021) encontró que:

Asociación Nicaragüense de Instituciones de Micro finanzas (ASOMIF). Esta asociación ha gestionado desde hace más de cinco años la aprobación de un Proyecto de Ley que regule el funcionamiento de las micro financieras y que la supervisión de las mismas recaiga sobre la SIBOIF. Micro financieras no pertenecientes a ASOMIF. En este grupo hay una cantidad muy numerosa, aunque no determinada, de organizaciones que operan como organismos no gubernamentales, cooperativas de ahorro y crédito y sociedades mercantiles. Sobre esto sólo se tiene información del número de entidades que se encuentran registradas en el Ministerio de Gobernación. Casas de empeño y funerarias (p. 92)

3.4. Marco Regulatorio de estas organizaciones

Como lo hace notar Bones Y Pantoja, (2009) plantea que:

La Ley de Préstamos entre Particulares y Otras iniciativas es el instrumento jurídico financiero aplicable a estas instituciones. Define

la tasa de interés máxima que pueden cobrar y el delito de usura si exigen a sus deudores, en cualquier forma, un tipo de interés superior al establecido. Esta disposición es particularmente importante, cuando se analicen las tasas de interés efectivas que estas organizaciones cobran a sus clientes (p. 24).

3.5. Micro financieras

3.5.1. Concepto

En el año (2019) La Prensa en su artículo de economía del mes abril planteo que: Las micro finanzas 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 micro finanzas 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, con más dificultades para acceder a los créditos. 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 (p. 3).

3.5.2. Importancia de las micro financieras

“Las micro finanzas han tenido un impacto del 40% del total de la población del país, propiciándoles la inclusión social y financiera en la sociedad nicaragüense puntualiza el presidente de ASOMIF” con palabras de (Herrera 2019: p. 49).

3.5.3. Características de las micro financieras

“Las características o rasgos comunes y tradicionales, que denotan y describen con certeza cuál es su función económica y social de las financieras” (García & Lacalle 2002: p. 88).

a) Enfoque hacia personas de escasos recursos financieros

Éste es el rasgo o característica común de todas las entidades y programas de micro finanzas ya que el objetivo último y principal de las micro finanzas es el de reducir los niveles de pobreza de las zonas en vías de desarrollo del mundo, mejorando y atendiendo las necesidades financieras existentes (Lacalle calderón, 2002: p. 11).

b) Conocimiento del mercado que atienden.

Dicho con otras palabras, de La Calle (2019) concluyó que:

Ya hemos visto anteriormente, que los clientes de las financieras son personas, que, a pesar de tener cierta capacidad empresarial, se encuentran en situaciones de precariedad y en consecuencia, no pueden acceder a los servicios financieros de la banca tradicional. En este sentido, las entidades encargadas de las micro finanzas han de conocer, detalladamente, las necesidades, preferencias y limitaciones de sus clientes. Han de saber que los principales motivos por los cuales estos individuos solicitan un crédito son: arrancar una microempresa o micro negocio para obtener una pequeña fuente de ingresos, satisfacer todas las necesidades de tipo familiar y social y responder en los momentos de crisis más acentuados (p.78).

Fruto de este conocimiento, las financieras comprenderán perfectamente cuáles son las limitaciones de sus clientes y, es por ello, por lo que los créditos se conceden bajo condiciones de:

- ✓ Préstamo sin garantías reales colaterales.
- ✓ Transacciones simples y sencillas debido al analfabetismo de la población.
- ✓ Lugar de transacción cercano a los hogares o donde se desarrollan los negocios.
- ✓ Procedimientos ágiles y flexibles de evaluación del crédito. Lacalle Calderón, (2020: 24).

c) Evaluación del riesgo

Con frecuencia, las entidades de micro finanzas evalúan el riesgo crediticio de conceder un préstamo a un determinado cliente. Lacalle calderón, m. (2002) (prr.3)

d) Reducción de los costes

Lacalle Calderón, M (2002)

Tal y como acabamos de comentar, uno de los objetivos de las entidades de microcrédito es la reducción del coste. Hay que tener en cuenta que la estructura administrativa de estas instituciones es escasamente compleja y burocratizada. El objetivo de la reducción del coste administrativo es una cuestión que se plantea intentando que sean proporcionales al ya reducido tamaño de los préstamos (p.34).

e) Autosuficiencia financiera

Esta es una característica de las financieras que hacen que la entidad sea viable a medio y largo plazo. La autosuficiencia hay que entenderla en términos de futuro, tratando de captar una mayor cantidad de clientes con el paso del tiempo.

Como afirma Lacalle, M (2002) opina que la autosuficiencia financiera es:

Una institución es financieramente autosuficiente cuando, a través de sus ingresos, cubre no solo los costes de funcionamiento, sino también todos los costes financieros del capital. Por tanto, una operación de crédito es autosuficiente en términos financieros cuando cubre los costes de operación, el coste de los fondos (incluyendo el de oportunidad), las provisiones para incobrables y el coste de la inflación. Si además se quiere asegurar el crecimiento futuro de la institución, será necesario también incluir un margen que asegure dicho crecimiento. Todo ello, en ocasiones, llevará a la imposición de tipos de interés superiores a los del mercado en el proceso de producción de bienes y servicios (p.68).

Desde la posición de Hernández, G (2020) opina que:

La fijación de los tipos de interés a aplicar al microcrédito suscita con frecuencia un gran interés a la vez que cierta polémica. En virtud de las características de este tipo de préstamos, los tipos de interés vienen a ser relativamente superiores a los establecidos por las entidades financieras comerciales para el crédito convencional, aunque más bajos que los aplicados por los intermediarios de las financieras informales o prestamistas usureros (p.76).

f) Escala

La Calle & Calderón, T (2002) encontró que la escala es:

Nos referimos al tamaño que las financieras han de tener para llegar cada vez a un número mayor de prestatarios aptos para crear un pequeño negocio. Esta característica cobra especial importancia dado el elevado número de microempresarios que no tienen acceso a los servicios financieros que ofrecen las entidades financieras formales (p. 87)

g) Importancia del ahorro

En palabras de Calderón, T (2018) considera la importancia del ahorro esa:

El ahorro, entendido como la captación de recursos de los clientes, constituye uno de los aspectos más importantes en la formalización de las financieras, dado que la prestación de servicios relacionados con el ahorro es necesario para lograr un crecimiento realmente acelerado, a la vez que señala que sus niveles han de ser elevados y con eficacia en su utilización. En numerosos estudios se ha demostrado que las entidades de micro finanzas cumplen, antes y mejor, con sus objetivos manteniendo una relación estrecha entre las actividades de crédito y las actividades de ahorro, disminuyendo, así, la fuerte dependencia a las donaciones y subsidios necesarios para la supervivencia de la organización. Por otra parte, téngase en cuenta las repercusiones habidas en aquellos casos en los que las financieras desarrollan programas de captación de ahorro de sus clientes, y es que, en estos casos, la correspondiente entidad se ve obligada a convertir su forma societaria para pertenecer al sector de las instituciones financieras formales, por lo que tendrían que acogerse al marco legal y normativo dictado por el sistema financiero correspondiente (p. 92).

3.6. Crédito

3.6.1. Definición

De acuerdo a Pazos, M (2015) se considera que la definición de créditos es:

El crédito se define como el derecho que tiene el deudor de recibir del acreedor alguna cosa (entiéndase “dinero”), en la medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución. Desde el punto de vista legal, el crédito, el comercio y la economía es el derecho que una persona llamada acreedor, tiene para obligar a otra, el deudor, a pagar. En realidad, son múltiples los conceptos, pero lo más adecuado a nuestros tiempos y desde el punto de vista financiero, es que el crédito es una operación o transacción de riesgo en la que el acreedor (prestamista) confía a cambio de una garantía en el tomador del crédito o deudor prestatario, con la seguridad que este último cumplirá en el futuro con sus obligaciones de pagar el capital recibido amortización de la deuda, más los intereses pactados tácitamente servicio de la deuda (p.86).

3.6.2. Beneficios de solicitud del crédito

De acuerdo a Martínez, H (2018) se considera que los beneficios de la solicitud del crédito.

- a) Fácil acceso al crédito
- b) Rapidez en la aprobación de su crédito
- c) Atención personalizada
- d) Plazos de acuerdo a su capacidad de pago

3.6.3. Requisitos de los créditos

En el mes de junio del año 2020 la financiera FDL, expresa que los requisitos de los créditos son:

- a) Ser mayor de edad y ciudadano nicaragüense
- b) Poseer cédula de identidad o de residencia vigente
- c) Poseer negocio y/o unidad productiva propia como fuente de ingreso
- d) Experiencia mínima de 1 año en la actividad a financiar.
- e) Excelente récord crediticio

3.7. Tipos de Crédito

3.7.1. Créditos de Consumo

Desde el punto de vista de SERNAC (2016) se establece que:

Son todos los créditos otorgados a personas naturales destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de obligaciones servicios personales, cuya fuente principal de ingresos provenga de salarios, remuneraciones por consultorías, rentas, alquileres, intereses por depósitos, rendimiento e inversiones, jubilaciones, entre otros. También, se imputarán a este grupo los créditos desembolsados por medio de tarjetas de crédito, así como los contratos de arrendamiento financiero, siempre y cuando la fuente de pago sea igual a la antes señalada (p.8)

3.7.2. Créditos Hipotecarios para Vivienda

Según la Ley del banco hipotecario de Nicaragua:

“Son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación, ampliación, mejoramiento de viviendas, o adquisición de

lotes con servicios, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria”. (Según la Ley del banco hipotecario de Nicaragua 2016)

3.7.3. Microcrédito

De acuerdo con las PYME de Nicaragua en el mes de septiembre del año 2011 se estableció que:

Los créditos otorgados en todo el Sistema Financiero, en moneda nacional o extranjera hasta por el equivalente de diez mil dólares (US\$10,000.00), a personas con negocio propio establecido de pequeña escala y que será devuelto con el producto de las ventas de bienes y servicios del mismo. Estos créditos son otorgados masivamente utilizando metodologías crediticias especializadas en microcrédito para evaluar y determinar la voluntad y capacidad de pago del potencial cliente. También, se imputarán a este grupo los créditos desembolsados por medio de tarjetas de crédito, siempre y cuando la fuente de pago sea igual a la antes señalada (p. 3)

3.7.4. Créditos Comerciales

Según las PYME en el mes de octubre del año (B., 2011) opino que:

Créditos otorgados en moneda nacional o extranjera por montos mayores al equivalente de diez mil dólares (US\$10,000.00) a personas naturales o jurídicas, orientados a financiar los sectores de la economía, tales como: industriales, agropecuarios, turismo, comercio, exportación, minería, construcción, comunicaciones, servicios y todas aquellas otras obligaciones de naturaleza comercial del deudor. También se imputarán a este grupo, los deudores de la Pequeña y Mediana Empresa. (p. 1)

3.7.5. Procedimiento para el otorgamiento de crédito

Las PYME en Nicaragua en el mes de mayo del año 2011 acordaron que:

- a) Generales. (Nombre, dirección, teléfono, Cédula de Identidad)
- b) Centro de trabajo, cargo.
- c) Constancias salariales
- d) Estado de situación económica o declaración patrimonial.
- e) Avalúos de las garantías ofrecidas.
- f) Libertad de Gravamen
- g) Informes de inspección y constatación de las garantías ofrecidas
- h) Evidencia de haber consultado la Central de Riesgo de la Superintendencia.
- i) Dirección del negocio y domiciliaria, incluyendo documentos de identidad, evidenciada por la institución financiera
- j) La actividad del cliente y su situación en el mercado que atiende, evidenciada por la institución financiera
- k) Fuente de ingresos con el respaldo correspondiente, cuando lo hubiera, evidenciada por la institución financiera
- l) Estados financieros proforma (balance general y estado de ganancias y pérdidas) y flujos de caja proyectados, levantados por el analista de crédito de la institución financiera, que evidencie el patrimonio y la capacidad de pago del deudor
- m) Antecedentes de pago de deudas con proveedores y otros acreedores
- n) Solicitud de crédito en la que deberá constar el monto, plazo y forma de pago

- o) La documentación donde conste que las garantías reales están perfeccionadas y adecuadamente valoradas, cuando corresponda
- p) Cualquier otra documentación que exija la política o tecnología crediticia, la cual dependerá de la actividad económica del deudor (comercial, servicios, agropecuaria e industrial) y su mercado objetivo (exportación, mercado interno, mayorista o minorista).
- q) Evidencia de haber consultado la Central de Riesgo de la Superintendencia (p.87).

3.8. Cartera de créditos

3.8.1. Definición

“Se define como Cartera Crediticia de un Banco, la integra el conjunto de préstamos que ha otorgado a sus clientes y por lo mismo dicha cartera es considerada como parte del Activo de un Banco” (Guerra, Biblioteca, 2007).

3.8.2. Cartera de Crédito Corriente

En palabras de Bunch (2017) consultado el día 5 de mayo a las 3:00 del 2022.

Está formada por préstamos cuyas fechas de vencimiento son los originalmente pactados. Cartera corriente: se refiere a todas aquellas facturas que son pagadas dentro del tiempo de mora. Cartera vencida: se refiere a todas aquellas facturas que no han sido pagas en el tiempo de mora. Cartera total: Se refiere a la suma de la cartera corriente más la cartera vencida (s/p).

3.8.3. Cartera Prorrogada

Según el diccionario define concepto de cartera prorrogada es:

Se considerará cartera prorrogada a aquellas concesiones de créditos con una extensión o ampliación de plazo no mayor al recibido o pactado originalmente, a este tipo no es conveniente modificarle los términos del contrato. (Santos 2020:90)

3.8.4. Cartera Reestructurada

Está compuesta por aquellos préstamos que han sido modificados en términos y condiciones originalmente pactadas, realizadas por un deterioro en la capacidad de pago del crédito por parte del prestatario. (Bunch 2017: 98)

3.8.5. Cartera Vencida

Martínez S. y Flores, J (2016) define cartera como:

Comprende todas aquellas obligaciones contenidas en su plan de pago y que no fueron canceladas a su fecha de vencimiento. Para determinar el grado de recuperabilidad, de la cartera de crédito vencida se debe clasificar en orden cronológico de vencimiento, también se le puede dar una su clasificación se puede determinar parte de la cartera irrecuperable (p.34).

3.8.6. Cartera en Cobro Judicial

Está formada por las obligaciones que, agotados los procedimientos y medios corrientes de recuperación utilizados por la entidad financiera, la misma puede demandar su derecho como acreedor ante una autoridad legal y competente del País (juez), para que el acreedor pague su adeudo (Torrez, Amador 2020:90)

3.9. Pandemia COVID 19

De acuerdo con Sánchez, (2020) establece que:

La pandemia del COVID–19 ha provocado una crisis de salud global. Para prevenirla propagación masiva de la enfermedad y evitar el colapso de los sistemas de salud, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) ha orientado una serie de medidas preventivas que reducen esa probabilidad. Este organismo ha enfatizado que medidas como lavarse las manos, uso correcto de la mascarilla,

distanciamiento social, evitar el contacto físico, practicar el distanciamiento social y el confinamiento son la mejor estrategia para frenar la propagación incontrolada. Las simulaciones realizadas demuestran que practicando medidas de higiene y evitando lugares públicos y, en general, limitando nuestros movimientos, el virus tiene menor oportunidad de extenderse de forma masiva, lo cual ayuda a aplanar la curva del contagio (p.1).

Con la opinión de Pérez, R (2020) deduce que:

A pesar de que estas medidas son básicas y estrictamente necesarias, su cumplimiento representa un reto mayor en sociedades con altos niveles de pobreza y desigualdad social. El panorama se agudiza si, en esas sociedades, los gobernantes subestiman la gravedad de la pandemia y no toman las medidas adecuadas, como en el caso de Nicaragua. Por tanto, para dar una respuesta efectiva a la pandemia, es fundamental pensar en estrategias integrales que involucren a todos los actores y que aseguren la protección de la población vulnerable no solo en términos de salud, sino también en términos económicos y sociales (p. 2).

Desde el punto de vista de González, (2021) expresa que.

En Centroamérica, los países de la región han adoptado medidas en distintos niveles para hacer frente a la pandemia y evitar altas cifras de muertes como las de España e Italia. Con excepción de los actuales gobernantes de Nicaragua, que hay un débil sistema, el cual no cuenta la capacidad para responder efectivamente a una masiva afección en la salud. De hecho, ningún país en el mundo la tiene, pero para países en vías de desarrollo el reto es mayor en el proceso de producción de las carteras de créditos (p.3)

Al panorama de crisis sanitaria se suma el incremento de la incertidumbre económica. A nivel mundial, como efecto de la pandemia, las economías se han cerrado y paralizado; provocando una desaceleración en la producción y el consumo global. Varios economistas coinciden en que la magnitud de la recesión económica global podría ser mayor que la provocada por la crisis financiera mundial de 2008 e incluso por la Gran Depresión de las finanzas económicas (Banco Mundial, 2020:90).

Por ende, se hace urgente tomar decisiones para que los efectos negativos sean menores. De esta manera, para contrarrestar algunos efectos, los países de la región centroamericana han implementado varias medidas económicas, como el pago diferido de impuestos, el apoyo a los principales sectores productivos del país, el subsidio a los servicios públicos, entre otros.

3.9.1. Impacto del COVID 19 en la economía global

Desde la opinión de la OMS (2018) se expresó que el impacto es:

covid-19 podría afectar a la economía mundial de tres maneras principales: afectando directamente a la producción, creando trastornos en la cadena de suministro y en el mercado, y por su impacto financiero en las empresas y los mercados financieros. Sin embargo, mucho depende de la reacción del público a la enfermedad (p.85).

a) Impacto directo en la producción. La producción ya se ha visto sustancialmente afectada. Algunos otros países también están empezando a sentir un impacto directo a medida que sus autoridades ponen en práctica medidas similares. La desaceleración de China tiene efectos en los exportadores

a ese país. Según el Banco Mundial, las mayores fuentes de importaciones de China son Corea, el Japón y otros países asiáticos (p.54).

b) Interrupción de la cadena de suministro y del mercado. Sabemos que muchas empresas manufactureras dependen de los insumos intermedios importados de China y otros países afectados por la enfermedad. Muchas empresas también dependen de las ventas en China para alcanzar sus objetivos financieros. La desaceleración de la actividad económica y las restricciones de transporte en los países afectados probablemente repercutirá en la producción y la rentabilidad de determinadas empresas mundiales, en particular en el sector manufacturero y en las materias primas utilizadas en la fabricación. En el caso de las empresas que dependen de los bienes intermedios de las regiones afectadas y que no pueden cambiar fácilmente de fuente de abastecimiento, la magnitud del impacto puede depender de la rapidez con que se desvanezca el brote. Las empresas pequeñas y medianas pueden tener mayores dificultades para sobrevivir a la perturbación. Las empresas vinculadas a los viajes y el turismo se enfrentan a pérdidas que probablemente no sean recuperables las carteras de créditos (p. 57).

c) Repercusiones financieras en las empresas y los mercados financieros. Las perturbaciones temporales de los insumos y/o la producción podrían poner en tensión a algunas empresas, en particular las que tienen una liquidez insuficiente. Los comerciantes de los mercados financieros pueden o no prever o comprender correctamente qué empresas pueden ser vulnerables.

El consiguiente aumento del riesgo podría revelar que uno o más agentes clave del mercado financiero han adoptado posiciones de inversión que no son rentables en las condiciones actuales, lo que debilita aún más la confianza en los instrumentos y mercados financieros. Un posible acontecimiento (probablemente de baja probabilidad) sería una importante perturbación de los mercados financieros a medida que los participantes se preocupan por el riesgo de contraparte. Una posibilidad algo más probable es una disminución

significativa de los mercados de valores y de bonos corporativos, ya que los inversores prefieren mantener los valores gubernamentales (en particular los del tesoro de los Estados Unidos) debido a la incertidumbre creada por la pandemia de la COVID 19, (p.55).

“A través de distintas instituciones financieras, el Banco brinda recursos a las empresas con términos de financiamiento, plazos y periodos de gracia que incentiven la reactivación económica del país.” (BCIE 2020:32)

Producto a los esfuerzos que impulsa el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) en la región, más de 700 Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) nicaragüenses, tendrán la oportunidad de proteger el empleo y reactivar la economía, mediante la Facilidad de Apoyo al Sector Financiero para el Financiamiento a MIPYMES afectadas por el COVID-19. Desde el mes de julio del año 2021, el BCIE con el apoyo de la Cooperación Financiera Alemana a través del KfW y la Unión Europea, puso a disposición de la MIPYMES centroamericanas recursos de crédito para financiar sus necesidades de capital de trabajo e inversión, por medio de su red de instituciones financieras en los países por un monto de hasta US\$350.0 millones (p.3).

A como afirman Ramírez & Mayorga (2020) en sus opiniones que:

Con el fin de mitigar los efectos financieros negativos que la pandemia del COVID19 está teniendo sobre Nicaragua, la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (“SIBOIF”) ha emitido las resoluciones N.º CD-SIBOIF-1181-1-JUN19-2020 (“Norma para el otorgamiento de condiciones crediticias temporales”) y N.º CD-SIBOIF-1181-2-JUN19-2020

(“Norma temporal de reforma al artículo 15 de la Norma para las Operaciones de Tarjetas de Crédito”). (p.1)

La primera resolución surge con el objeto de establecer condiciones crediticias temporales que las instituciones financieras podrán otorgar a los deudores de tarjetas de crédito, créditos de vehículos, créditos personales, hipotecarios para vivienda, microcréditos, pymes, agrícolas, ganaderos, industriales y comerciales en todos los sectores de la economía. Respecto a estos créditos, dispone el artículo tres que las instituciones financieras podrán diferir y/o ampliar el plazo de pago originalmente pactado de los créditos. Asimismo, solo se podrán modificar las demás condiciones originales cuando éstas sean en beneficio del deudor. (p.2)

También es de destacar que de conformidad al artículo siete de dicha resolución, las instituciones financieras podrán otorgar períodos de gracia iniciales de hasta seis meses (del pago de principal y/o intereses) dentro de las ampliaciones de plazo que se otorguen a los deudores. Posteriormente se podrá hacer un pago único global al final del crédito o redistribuirlo en el resto del período del mismo (p.3).

Teniendo en cuenta a Bnamericas (2020) establecieron que:

“El sistema financiero de Nicaragua continuó mostrando una importante contracción interanual en los préstamos el mes pasado, con una disminución de 5,2% en la cartera crediticia total a 117.000 millones de córdobas (US\$3.360mn) a fines de octubre.” (p.1).

De acuerdo a SIBOIF (2020) opinan que:

El resultado también presentó una mejora de poco más de 1% respecto del mes anterior, según datos del regulador del sistema financiero, SIBOIF.

Las utilidades netas combinadas de los bancos y otras instituciones financieras en enero-octubre alcanzaron 2.085mn de córdobas, aumento de 1,5% con respecto al mismo período de 2019 (p.2).

Teniendo en cuenta los datos del Banco de Nicaragua (2020) establece que:

El frenazo a la actividad económica, que afecta en gran medida a empresas familias, ha incrementado los niveles de mora en el sistema financiero que supervisa la Superintendencia de Bancos (instituciones bancarias, financieras y compañías de seguros), así como a las entidades de crédito, que son reguladas por la CONAMI.

En su Resolución, la Superintendencia permite a las instituciones financieras “diferir cuotas y/o ampliar el plazo de pago originalmente pactado de los créditos” que están en mora, sea que se trate de deudas de tarjetas de crédito, préstamos para vehículos, personales, hipotecarios, microcréditos, pymes, agrícolas, ganaderos, industriales y comerciales en todos los sectores de la economía, previa “evaluación individual de cada caso” (p.5)

No se trata de un regalo, sino de dar una oportunidad a los clientes que estén atrasados en sus pagos, siempre y cuando al 31 de marzo de 2020 se encontraran clasificados como ‘A’ o ‘B’, y estuvieran registrados como créditos vigentes, prorrogados o reestructurados (p.6)

La SIBOIF permitió que los dueños de estos créditos que serán modificados conforme a lo que establece la nueva norma, “mantendrán la calificación de riesgo que tenían al 31 de marzo de 2020, siempre y cuando el deudor no incumpla las nuevas condiciones convenidas. Los bancos emisores podrán ofrecer créditos personales a los tarjetahabientes para refinanciar sus deudas (p.7)

3.10. Estrategias

3.10.1. Concepto

Para Chandler (2015) la estrategia es la determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas

3.11. Ambiente laboral

De acuerdo a Gonzales (2018) expresa que el ambiente laboral esta:

El éxito de tu proyecto, negocio o empresa dependerá en gran medida del desempeño y bienestar de sus trabajadores, es decir, es directamente proporcional el rendimiento y la productividad de los trabajadores con el ambiente laboral en donde se desempeñan. Un clima laboral respetuoso, colaborador, responsable y dinámico es la clave del buen desempeño, de la productividad global e individual del proyecto o empresa. Si aumenta la calidad de trabajo se alcanzarán todos los objetivos del negocio. Las características que determinan el ambiente laboral son difíciles de precisar, pueden ser palpables o no palpables, y esto repercute en la productividad laboral.

La calidad del ambiente laboral depende de:

- Cómo los directivos tratan a sus trabajadores.
- El comportamiento del personal en su lugar de trabajo.
- Cómo se relacionan y como trabajan los empleados en la empresa.
- La interacción que tienen los empleados con la empresa y con sus superiores.

La organización empresarial debe ser competente para generar un buen ambiente laboral para sus empleados, es decir, el ambiente laboral es responsabilidad de la alta dirección de la empresa y esta es la clave de todo emprendimiento (p.73).

3.11.1. Factores que influyen en el ambiente laboral

Desde el punto de Huete, N (2021) recomienda en los factores laborales que:

- **Estructurales:** este factor influyente tiene que ver con la forma en que se agrupan, se dividen y se coordinan las actividades de las empresas, en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos. Se fundamenta en la estructura organizacional.
- Dependiendo en cómo se organice la empresa, para que sea funcional es importante determinar las reglas, normas y políticas que faciliten el buen desarrollo empresarial, esto repercutirá en el ambiente laboral. Una buena estructura organizacional en la empresa facilitará el flujo comunicacional y a su vez el ambiente laboral.
- **Personales:** influyen las características individuales de cada trabajador, es decir, las actitudes que tenga cada empleado, la personalidad, los valores de respeto, confianza y seguridad a la

hora de ejercer su trabajo, el estado de ánimo con el que se enfrenta diariamente el empleado a su labor de hecho, hasta la vida familiar, las motivaciones que tenga y las expectativas por cumplir.

- **Los equipos:** este punto tiene que ver con las relaciones entre el personal que se desarrollan dentro del negocio o empresa que repercute directamente con el ambiente laboral.
- **Política del personal:** este factor se refiere a las acciones que lleva a cabo la compañía para impulsar el buen ambiente laboral, estos son los reconocimientos, los incentivos, las actividades recreativas, los programas sociales, la capacitación y el entrenamiento.
- **Liderazgo:** un ambiente laboral sano es creado por el papel de los líderes y la relación que tienen con su equipo de trabajadores. Toda empresa debe tener un liderazgo que se adapte a las necesidades de cada trabajador desde lo personal hasta lo laboral.
- **Factores físicos:** los recursos materiales, las instalaciones de la empresa, la iluminación, la decoración, la zona de confort o las zonas comunes del entorno físico influyen en el ambiente laboral en las financieras (p.54)

IV. Metodología

4.1. Ubicación del estudio

El estudio se desarrolló en la ciudad de Nueva Guinea específicamente en la zona número 1 y zona número 4 se tomaron estas zonas ya que en su mayoría las micro financieras y cooperativas están ubicadas en las cercanías de estas.

4.2. Tipo de estudio

La investigación es de tipo exploratorio, porque la temática es abordada por primera vez, no se encontró otros estudios relacionados con el tema.

Hernández, et al (2014), sobre los estudios exploratorios establecen que:

Se realizan cuando el objeto es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tiene muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionada con el problema de estudio, o bien si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (p.91)

4.3. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es cualitativo porque se centra en recoger la opinión desde la perspectiva de los empleadores y trabajadores de las diferentes micro financieras de Nueva Guinea.

Enfoque teórico -metodológico

Esta investigación tiene un enfoque teórico metodológico basado en la etnometodología, dado que se investigó desde la perspectiva, conocimiento, y opiniones del estudiante pues se descubrirán las opiniones, los conocimientos,

habilidades y valores de los individuos respecto a su aprendizaje en los cursos de finanzas. Para Garfinkel (2006) "Los estudios etnometodológicos analizan las actividades cotidianas como métodos que sus miembros usan para hacer que esas actividades sean racionalmente visibles y reportables para todos los efectos prácticos, es decir, «explicables» (como organizaciones de actividades cotidianas corrientes. La reflexividad de este fenómeno constituye un rasgo singular"

4.4. Lugares y grupos seleccionados

Se seleccionaron 4 micro financieras de las existentes en la ciudad (2 cooperativas y 2 micro financieras) específicamente ubicadas en las zonas 1 y 4 las seleccionamos a conveniencia por la cercanía, acceso a las mismas y la disponibilidad para brindarnos información.

4.5. Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo compuesta por los informantes claves definidos a conveniencia de las investigadoras y que reúnan las siguientes características:

- a) Gerentes de las micro financieras.
- b) Un gestor de crédito por cada micro financiera, el cual tenga el mayor tiempo de experiencia

4.6. Descriptores

Tabla N°1 Descriptores

Objetivos específicos	Descriptores	Dimensiones del descriptor	Método y técnica
Exponer la incidencia de la pandemia COVID 19 en la cartera de crédito de las micro financieras de Nueva Guinea	<ul style="list-style-type: none"> • Baja de créditos. • Incremento de la mora. • Reducción de personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Menores ventas por el confinamiento. • Menores ventas por falta de productos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas a Gerentes de las financieras y cooperativas. • Promotores de crédito.

Objetivos específicos	Descriptor	Dimensiones del descriptor	Método y técnica
	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de incentivos al personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de pago en tiempo y forma, por falta de recursos económicos. • Despidos y/o congelamientos de plazas que queden vacantes. • No se pagan incentivos por no cumplir con las metas 	
<p>Identificar los mecanismos utilizados por las micro financieras de Nueva Guinea para la recuperación de la cartera de crédito en el I semestre 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Judicial • Administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Citar a los clientes para la realización de los procedimientos de cobranza a través de la parte legal y/o judicial. • Realizar negociaciones con los deudores, tomando en cuenta los procedimientos administrativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas a Gerentes de las financieras y cooperativas. • Promotores de crédito.

Objetivos específicos	Descriptor	Dimensiones del descriptor	Método y técnica
		establecidos por la dirección de las entidades financieras.	
Describir las nuevas estrategias que aplican las micro financieras para recuperar su cartera de crédito ante la pandemia mundial covid19.	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia empresarial. • Estrategia de negocio. • Estrategia de marketing. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento del personal y los incentivos. • Visitas personalizadas por los analistas o personal de cartera y cobro. • Flexibilización de plazos y tasas de interés. • Prórrogas. • Reestructuración de créditos. • Pagos en línea. • Aceptación de pagos a través de los analistas. • Mantenimiento de la oferta de créditos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas a Gerentes de las financieras y cooperativas. • Promotores de crédito.

Fuente: elaboración propia

4.7. Criterios de selección

Los criterios de selección de los informantes fueron los siguientes:

- Que se dedicaran a la entrega o colocación de créditos.
- Que estuvieran localizados en las zonas 1 y 4 de la ciudad de Nueva Guinea.
- Que estuvieran dispuestos a brindarnos información
- Que desempeñaran cargos de gerentes o analista y/o promotor de crédito

4.8. Fuentes de obtención de datos

Se usaron fuentes primarias estas fueron las personas que laboran en las micro financieras entre ellas seleccionamos al gerente y promotor de crédito, a dichas personas se les aplicó una entrevista en la que se detallan algunas interrogantes que ellos deberán responder.

4.8.1. Fuentes primarias

La fuente primaria fueron los gerentes y promotores y/o analistas de crédito de las entidades objeto de estudio.

Para obtener la información se contactó en un primer momento a los gerentes de las micro financieras de Nueva Guinea, luego se visitó la oficina de cada uno de ellos.

Se logró conversar con algunos de los trabajadores que se desempeñan en el área de crédito, se les explicó los objetivos de la información finalmente se extrajo la información a través de la aplicación de los instrumentos elaborados para el estudio.

En su estudio Vásquez (2010), establece que las fuentes primarias:

Son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de

primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etcétera. (p.43)

4.8.2. Fuentes secundaria

La autora Vásquez, (2010) define las fuentes de información secundaria como: “todas aquellas que dirigen información sobre el tema por investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o situaciones, sino que los referencian” (p.44).

Las fuentes secundarias que se utilizaron en esta investigación fueron:

- Libros
- Tesis
- Sitios electrónicos.

4.9. Técnicas e instrumentos

Por tratarse de un estudio exploratorio los instrumentos y técnicas que se utilizaron fueron entrevistas para soportar la información extraída desde el punto de vista positivista se busca extraer el conocimiento que estas primeras categorías de informante tienen acerca del objeto de estudio y conocer de ellos la incidencia que tuvo la pandemia COVID 19 en la cartera de crédito, así como las estrategias y mecanismos utilizados durante el tiempo de mayor afectación de la pandemia.

4.10. Procesamiento y análisis de la información

El procesamiento y análisis de los datos extraídos fue realizado de la siguiente manera.

Primeramente, se digito en el programa Word la información obtenida, posteriormente las entrevistas se organizaron mediante una matriz organizada por objetivo para un mejor análisis e interpretación de la misma.

El análisis de los datos se hizo siguiendo los objetivos propuestos en la información, lo que permitió dar salida a cada uno de ellos.

4.11. Materiales utilizados

Para la recolección de la información fue necesario el uso de los siguientes materiales: computadora, impresora, lapiceros, libretas, memoria flash, recursos humanos, grabadoras. Todos estos materiales fueron de muchas importancias para la consecución y procesamiento de la información obtenida a través de los diferentes instrumentos para la elaboración de este estudio.

4.12. Consideraciones éticas

Respetar las opiniones de las personas informantes, así como usar los resultados de este estudio para los fines que fue concebido y citar las fuentes conformes las normas APA.

4.13. Delimitación y limitación del estudio

Las delimitaciones de esta información fueron dadas por el número de lugares donde se realizó la misma en este caso 4 micro financieras específicamente en la zona número 1 y numero 4

4.14. Las limitaciones principales fueron

- a) Poco acceso a información
- b) Contexto actual que estamos viviendo

V. Resultados y Discusiones

En este acápite se presentan los resultados obtenidos durante el proceso de la investigación para obtener la información que diera cumplimiento a los objetivos se aplicaron entrevistas a las fuentes de información que fueron gerentes y gestores de crédito de las diferentes micro financieras de Nueva Guinea, que fueron seleccionadas mediante una tómbola, se detallan los hallazgos encontrados según los resultados obtenidos:

5.1. Incidencia de la pandemia en la cartera de crédito de las micro financieras

Para darle salida a nuestro primer objetivo, referido a la incidencia de la pandemia COVID 19 en la cartera de crédito, realizamos una serie de preguntas a los entrevistados, las que a continuación exponemos:

Las entidades tuvieron afectaciones de mora durante la problemática sanitaria. Cabe señalar que los informantes que fueron entrevistados respondieron que sí, hubo afectaciones, pero no con un impacto tan fuerte, siendo la mayor incidencia al inicio de la pandemia y consideran que fue con un porcentaje mínimo.

Por otro lado; un dato importante que surgió durante la entrevista, es que ellos consideran que la mayor afectación que han tenido en la cartera de crédito ha sido producto de la migración y por la situación política que enfrentó el país en el 2018.

En la opinión de J. Herrera (Comunicación personal fecha 19 de marzo del 2022) Si ha habido, pero no con un impacto no tan fuerte, también ha afectado la migración, aunque quienes son responsables han dejado a otras personas encargadas de cumplir con las obligaciones que tienen con la cooperativa, en cuanto a la mora, el impacto tampoco ha sido de manera grave.

En Nueva Guinea las micro financieras han logrado recuperar los créditos otorgados antes de la pandemia COVID 19, quienes presentaron mayores dificultades de pago fueron los clientes del sector comercio, debido a que sus cuotas de pago son de

forma mensual esto se dio producto de las bajas en las ventas de este sector el que se vio alterado por el confinamiento de las personas por el temor a contagiarse.

Sin embargo, los días de mora oscilaron entre 1 a 8 días de atraso, esto no afectó grandemente la recuperación de cartera.

En el caso de los créditos a largo plazo, tales como créditos agrícolas, ganaderos, entre otros, estos no presentaron problemas de pago, puesto que las cuotas son de forma anual, según Martín Téllez, oficial de crédito de la cooperativa COOPEFACSA. (Comunicación personal fecha 20 de marzo del 2022)

Con relación al índice porcentual de la mora durante la pandemia COVID 19 cada institución presentó un porcentaje diferente a nivel general donde se observó un pequeño incremento al que eventualmente se mantiene se mantiene actualmente a nivel general de cada institución, en el cual los entrevistados contestaron lo siguiente:

Tabla N°2 Comportamiento de la mora

Instituciones	Antes	Después
Coopemuc	Antes de la pandemia el índice de mora era de 0.8% al 1%	Posterior a la pandemia tuvo un aumento de 1.5% al 2% máximo
Coopefacsa R. I	A inicios de la pandemia se presentó un aumento del 5%	Hasta la fecha se mantiene en rangos normales del 1% al 1.5%
FAMA	Durante la pandemia 3.19%	Actualmente 2.69%
FDL	Durante el proceso de crisis sanitaria 0.5	Actualmente se mantiene en el mismo.

Fuente: elaboración propia

Sin embargo; refiriéndonos a la disminución de crédito, durante esta problemática mundial, todas las instituciones presentaron al inicio un déficit, en cuanto a la colocación de los créditos, esto fue debido a la tensión y el miedo de los clientes ante el nuevo incidente de salud, no obstante, se basó a la baja en las ventas de sus negocios por ende las personas preferían no comprometerse con nuevos créditos.

En otras palabras; es importante mencionar que esto sucedió en la primera etapa de la pandemia del COVID 19, cuando empezaron a presentarse los primeros casos en Nueva Guinea, donde la gente evitaba cualquier tipo de cercanía con las demás personas para prevenir el contagio, esto es sin duda que esta situación con el tiempo fue mermando y ahora, aunque la pandemia no ha finalizado la gente trabaja con normalidad para recuperarse económicamente.

Sin lugar a duda; dado a que la situación se ha extendido, las personas han logrado adaptarse y vivir con esta nueva problemática, es por ello que las instituciones tienen la oportunidad de agrandar con mayor facilidad su cartera de crédito; porque hoy en día el cliente empezó a fortalecerse económicamente y a continuar de manera habitual sus labores, después de la problemática de salud su cartera de crédito ha tenido un aumento considerable.

Es importante señalar que, aunque los clientes activos de alguna manera lograron cubrir sus obligaciones, producto de la misma pandemia, se dieron pérdidas de vidas humanas, algunos de ellos eran clientes de estas entidades financieras, esto afecto económicamente a las entidades de la siguiente manera:

- a) Primeramente; para las cooperativas como para las micro financieras significó la pérdida de algún cliente y además hacer uso del seguro que tenían para cubrir sus obligaciones financieras.
- b) Por otra parte; la incidencia aunque no está dentro de los objetivos, la cual se consideró de mucha importancia debido a que están relacionado directamente con el funcionamiento de las entidades crediticias, y es caso del personal que

labora para la consecución de los objetivos, por ello se quiso conocer el comportamiento del trabajo bajo presión, para lo cual los informantes opinaron que siempre han estado presente en las instituciones, con la llegada de la pandemia covid-19 se aumentó aún más porque cada mes miden el rendimiento de cada trabajador estableciendo continuamente metas más altas.

El comportamiento en el pago de incentivos que reciben los trabajadores, se proporciona de manera monetarios tomando en cuenta los siguientes criterios:

- a) Colocaciones de crédito
- b) Incremento de cartera en montos
- c) Incremento de cliente
- d) Recuperación de cartera
- e) Socios nuevos
- f) Prestación de ahorro
- g) Índice de morosidad.
- h) Asistencia y puntualidad (J. Urbina de FAMA).

Un dato que resalto en esta interrogante fue que durante el auge de la pandemia en la mayoría de las instituciones los trabajadores no gozaban de tal beneficio, porque la situación era tensionada y critica que la gente prefería no endeudarse, por lo tanto; esto les impedía a los trabajadores cumplir con las metas establecidas, por ende, cada mes solo recibían y contaban con su salario básico.

Actualmente el índice porcentual de los incentivos se ha mantenido vigentes y ya están siendo aplicados en algunas instituciones.

En fin, a pesar de que la pandemia ha afectado de manera negativa toda la parte del comercio nacional e internacional es satisfactorio conocer que las micro financiera de Nueva Guinea no fueron afectadas de una manera tan grande y que a pesar de la situación continuaron operando y mantuvieron activo su personal Refiriéndonos a la migración como otro fenómeno que impacta el estado económico del país, la genta para emigrar requiere de dinero en efectivo y es posible que hagan

usos de créditos para poder viajar pero una vez se encuentren ubicados laborando podrán realzar envíos de remesas para solventar sus obligaciones financieras y también contribuir al crecimiento de sus negocios. Es válido resaltar que la responsabilidad de los clientes estuvo por encima de la crisis, que, aunque los ingresos que percibían en sus negocios no indicaban resultados positivos priorizaban saldar lo antes posibles sus créditos para no ser afectados con los mecanismos que aplican las diferentes instituciones a los clientes que se rehúsan a pagar. En cambio, había personas que tomaban como excusa la crisis sanitaria para alargar el pago de sus obligaciones, evitando cualquier tipo de comunicación con los responsables de cobro de cada institución

5.2. Mecanismos para la recuperación de la cartera

Dentro de los mecanismos utilizados para la recuperación de cartera se lograron identificar los siguientes aspectos: cartera de crédito en los que se pueden detallar los siguientes: tele cobranza persuasiva, administrativa, corriente, prejudicial y judicial.

Tele cobranza: Este es un nuevo método que se ha implementado en la banca comercial con el fin de recordar al cliente la obligación con la institución y así mismo supone una presión psicológica al deudor de no pasarse de su fecha de pago. La financiera, realiza tele cobranza la cual empieza a ejecutar desde tres días antes de la fecha de pago, mediante un mensaje de texto, luego el día de la cuota se realiza la llamada telefónica, esta llamada la realiza el analista de crédito.

Cobranza persuasiva: esta consiste en realizar visitas por parte del gestor de cobro de la institución, para la revisión o conocimiento de la situación del cliente, del porqué del atraso, esta se lleva a cabo primeramente visitando la casa del deudor luego el lugar de trabajo o negocio, de no llegar a un acuerdo se le notifica al fiador, quien juega un papel psicológico de presión hacia el cliente.

Traslado de cuenta a gestor de cobro externo, esto después de realizada la gestión por parte del gestor de cobranza de la institución quien tiene atiende al cliente por un periodo de tiempo determinado por la institución, al no llegar a un acuerdo, dicho traslado se realiza con el fin de ejercer más presión es decir realiza una mayor cantidad de visitas por día para que este llegue a un acuerdo o bien ponga al día su cuenta, también pueden realizar arreglos de pago, al resultar nulas las acciones realizadas por el cobrador externo este procede a realizar visitas al fiador.

Gestión pre judicial: después de un periodo determinado la gestión de cobranza al cliente se traslada a la vía legal o judicial, donde este le presenta dos opciones, después de notificada su situación al cliente se le cita a entrevista con el asesor legal, aun dando una oportunidad más de realizar su pago si proceder por la vía legal para la recuperación del crédito y si este responde positivamente se realiza un arreglo de pago administrativo, el cual consiste en que el cliente realice pagos a la cuenta ya sean semanales, quincenales, o mensuales, con la desventaja de que el tiempo que se le otorga es corto por ende las cuotas a pagar un poco más altas si la respuesta por parte del deudor fuese negativa se traslada a la vía judicial.

Cobranza Judicial: Es la última instancia de la cobranza al no obtener respuesta positiva del deudor una vez realizada la notificación, se procede al cobro judicial, mediante el cual se realiza el embargo del salario ya sea del deudor o del fiador, la institución como tal trata de no llegar hasta este punto por los daños que esto provoca al cliente, pero es el último recurso con que se cuenta para recuperar el crédito. (M. Ortiz, 2022)

Los métodos de cobranza utilizados por la micro financiera, son aplicados de manera eficiente, cabe destacar que hoy en día la cultura de pago del individuo ha cambiado en relación a los años anteriores, es por ello que las instituciones financieras implementan estos métodos para lograr una sanidad en la cartera crediticia.

Los mecanismos antes mencionados son procedimientos que no se pueden obviar cuando se toma en cuenta la cultura de pago de algunas personas, y el sector al cual está dirigido. Hoy en día se ha vuelto un poco más arriesgado contraer deudas; los principales deudores son las personas que se dedican al sector comercio como: dueños de restaurantes, tiendas, zapaterías, entre otros. A la hora de aplicar los mecanismos de recuperación de crédito suele ser un proceso tedioso, pues a nadie le gusta que le cobren, pero es necesario, los clientes se molestan lo cual es negativo para la institución porque al final, aunque el cliente pague y siga siendo sujeto de crédito puede optar a trabajar con otra institución, debido a que el trato que se le da a un cliente en mora es el mismo si el cliente solo presenta treinta días de atraso, como el que presenta noventa

Las instituciones financieras tienen establecido diferentes mecanismos para la recuperación de la cartera de crédito y durante el auge de la pandemia COVID 19 no se limitaron en aplicarlos si fuere necesario ya que cada trabajador y gerente están orientados a cumplir con las normas que rigen a cada institución de igual manera es importante destacar que debido al estado de morosidad de las carteras de crédito dependerá el crecimiento de la sucursal ya sea positivo o negativo al igual que el crecimiento personal de cada uno de los colaboradores que son parte de la institución

5.3. Estrategia para el otorgamiento de crédito

A causa de la incertidumbre financiera que se vivía en ese momento surgieron nuevas estrategias, implementadas dentro de las instituciones financieras para el otorgamiento de créditos a partir de la pandemia covid-19

Esta nueva problemática de salud mundial inquietó a todas las instituciones, en el caso de las cooperativas y financieras no fueron la excepción, no podían quedarse de brazos cruzados, es por ello que se vieron en la obligación de crear novedosas planificaciones para combatir los diferentes desasosiegos. Es decir, que emergían

a causa de la pandemia y para ambos tipos de entidades de crédito destacan las siguientes:

- Charlas al personal sobre cómo trabajar en medio de una pandemia, ante la nueva situación que se estaba viviendo, esta estrategia estaba dirigida especialmente a gestores y/o promotores de créditos quienes trabajan directamente con clientes fuera de la sucursal.
- Seguimiento y monitoreo de manera constante a los clientes.
- Estar más pendientes del vencimiento de los créditos.
- Darle a conocer a los clientes que la institución estaba abierta a escuchar la situación de cada uno y valorando el tipo de cliente que es, brindarle soluciones favorables.
- Los clientes tenían la opción de hacer pagos adelantados de su cuota para lograr cumplir con facilidad y rapidez el saldo total de su crédito, eso fue una estrategia a partir del inicio de la pandemia, sin embargo, como su efectividad ha sido excelente hasta el día de hoy y se sigue usando.
- Incentivar a los clientes con regalías, arreglos de pago (refinanciamiento, alargar los plazos para que las cuotas le salgan más pequeña).
- En algunos casos flexibilizar la tasa de interés.
- Pagos en línea a través de depósitos (de este beneficio solo gozaron el 90% de los clientes el otro 10% eran personas de campo a quienes se les dificultaba hacer uso de el mismo por ende tenían que realizar sus pagos de manera presencial).
- Los clientes tuvieron la facilidad de pagar desde la comodidad de su casa.

- Para llenar las solicitudes de los créditos citaban a los clientes por día y hora para evitar aglomeración, darle la atención que se merecen y sobre todo darle seguridad respecto a su salud.

Por lo tanto; hasta el día de hoy todas esas estrategias implementadas les han dado resultados positivos porque los clientes han sabido adaptarse a la ejecución del personal que ha logrado cumplir con las metas estipuladas.

Es importante señalar que aunque las cooperativas son un poco distintas en cuanto a los clientes con quienes trabajan la aplicación de estas políticas fue similar, debido al tipo de actividad a la que se dedican que es igual en ambos tipos de entidades.

En el caso de la flexibilización de tasas de interés y plazos esto se da en dependencia de la situación, que el cliente exponga, para poder acceder a su petición, se tomará en cuenta el récord crediticio que presente.

Algunas instituciones no tienen la opción de disminuir el índice de interés debido a que el porcentaje está especificado en sus normas; en el caso de los plazos si se han podido adaptar y reestructurar el crédito evaluando el tiempo que necesita para terminar de saldar su deuda

Cabe señalar que a las personas que se les realiza este arreglo de pago se les explica que hay un rango de tasa mínima, para ser beneficiado con esta deben llenar algunos requisitos estipulados por la financiera y por la cooperativa.

Las instituciones tienen este tipo de trato especial con los clientes que presentan problema de pago procediendo a realizar las siguientes estrategias:

- a) Prorrogação de crédito
- b) Reestructuración
- c) Refinanciamiento

Por las diferentes estrategias que las instituciones han implementado y a la disponibilidad y responsabilidad de la mayoría de los clientes se está recuperando la cartera de crédito constantemente.

A pesar de las dificultades presentadas las instituciones no se han visto en la necesidad de reducir trabajadores, manteniéndose la estabilidad laboral.

También; se preguntó sobre la reducción de sucursales, nos respondieron que gracias a Dios las sedes con las que cuentan se mantienen activas, en caso de otras micro financieras que no poseen, nos comentaron que próximamente tendrán la apertura de una nueva sucursal en otra ciudad.

No obstante; las políticas de estas instituciones se han mantenido vigentes hasta la fecha, a partir de esta problemática de salud, solo se ha seguido un patrón de higiene y seguridad (lavado de manos, medida de temperatura al entrar, uso exigido de mascarilla, distanciamiento social, en algunos casos de manera exigida debe presentar su tarjeta de vacunación en caso contrario comunicar, porque no ha acudido a su puesto de salud, entre otras).

Finalmente; estos resultados indican que las estrategias implementadas por las diferentes entidades financieras y las medidas orientadas por los sistemas de salud, fueron muy importantes para evitar mayores afectaciones en la cartera de crédito y que los clientes quedaran satisfechos con el apoyo y comprensión demostrado por quienes dirigen estas entidades y de esta manera se pudo continuar apoyando el crecimiento económico del municipio y por ende del país.

VI. Conclusiones

Después de haberse aplicado las técnicas de recolección de datos en las instituciones financieras y haber dado respuesta a cada uno de los objetivos establecido se llegó a las siguientes conclusiones:

- a) Las instituciones financieras, tuvieron afectaciones en la cartera de crédito a inicio de la pandemia (2019), pero no fue tan significativa como se esperaba, podemos describir que han presentado mayor énfasis en diferentes situaciones que no están ligadas a la crisis sanitaria, por lo tanto, su incremento de mora igualmente no fue significativo y actualmente se encuentra en rangos normales, no se presentó reducción del personal.
- b) Con respecto a las dificultades presentadas en los cumplimientos de las metas de cartera activa, se vivió un ambiente de tensión y estrés que afectó a los trabajadores porque no podían desempeñar su trabajo a causa de las limitantes que se presentaban en ese momento eso significó no gozar de los incentivos que proveían las instituciones.
- c) Las gestiones de cobranza están siendo aplicadas de manera que el estado de la cartera crediticia en cuanto a morosidad es aceptable según los estándares establecidos por la institución, lo que a su vez manifiesta la correcta aplicación de los mecanismos y estrategias aplicadas por cada uno de los miembros de la organización y los cuales tienen efectos positivos y se pueden observar en los resultados obtenidos.
- d) En caso de algunas micro financieras se utilizó el mecanismo tele cobro, persuasivo como proceso de recuperación para agilizar a los clientes que cumplieran con sus obligaciones de pago.
- e) Se crearon diferentes estrategias para enfrentar las afectaciones de la pandemia, como fue cumplir de forma estricta las medidas higiénicas orientadas por las entidades de salud, esto permitió que no se dieran

pérdidas humanas en el personal que labora para las diferentes entidades financieras objeto de estudio.

- f) Las visitas personalizadas a los clientes y/o asociados, para que desde sus casas realizaran los pagos de sus cuotas, fue una estrategia muy efectiva, porque evito que el incremento de la morosidad fuera mínimo.
- g) Así mismo el resto de estrategias como la flexibilización y/o negociación de plazos, tasas de interés en donde se podía, el otorgamiento de prórrogas, la reestructuración de los créditos y el pago en línea, fueron también de mucho éxito y eficiencia en el cumplimiento de las metas y objetivos de las entidades financieras.
- h) Estas medidas también funcionaron para poder mantener la oferta de crédito a los diferentes beneficiarios y solicitantes de los mismo.
- i) Es del conocimiento que esta problemática todavía no termina, sin embargo, nos hemos adaptados a la nueva realidad que vivimos, esto nos permite retornar con normalidad a nuestras labores, y en la segunda etapa de la pandemia las instituciones no se vieron afectadas como al inicio.

VII. Recomendaciones

En base a las conclusiones analizadas se procede a recomendar según los hallazgos encontrados:

7.1. Instituciones financieras

- a) Instar a las instituciones que sigan capacitando a sus trabajadores respecto a esta problemática sanitaria, por si en el futuro se presentaran dificultades mayores que no se tienen previstas.
- b) Que las instituciones les permitan a sus clientes abonar un monto mayor al que está establecido en su plan de pago.
- c) Que las instituciones puedan reconocer a los clientes con excelente récord crediticio, incentivándoles siempre a cumplir con sus obligaciones en tiempo y forma.
- d) Que se concientice a los clientes sobre la gran importancia del ahorro, el cual puede ayudar a solucionar problemas de pago dada una situación crítica.
- e) Perder la aversión a la muestra de información, que es de utilidad para la empresa puesto que los resultados de la investigación pueden favorecer el funcionamiento de la misma.
- f) Realizar campañas de concientización más agresivas, con el fin de minimizar al máximo los niveles de morosidad.

VIII. Lista de Referencias

- (Luis Alberto & Lacalle 2002:88) Estados Financieros en Nicaragua durante la pandemia, <http://www.confidencial.com> consultados en día 28 de abril del año 2022 a las 9 de la noche.
- ASOMIF (20 de abril del 2021) Carteras de Créditos en Nicaragua <http://www.bnamericas.com> recuperado el 03 de marzo de 2022 a las 6 de tarde
- ASOMIF (28 de marzo 2020) Sistema financiero y no financieros de Nicaragua Bnamericas.com Recuperado el 03 de marzo de 2022 a las 6 de tarde.
- Bancos de Nicaragua (2020) requisitos de los microcréditos de las financieras en Nicaragua, según leyes del banco Central.
- BCIE (2020) La Economía Nicaragua, después de la pandemia, COVID 19, como afecta la cartera de créditos de las micro financiera.
- Bnamericas (2020) La Economía Nicaragua, después de la pandemia, COVID 19, como afecta la cartera de créditos de las micro financiera.
- Bones & Pantoja, (2009) Conceptos y definiciones administrativas de Nicaragua, Central-law.com recuperado el 21 de febrero de 2022 a las 10 de la noche.
- Calderón, T (2018) Los créditos de Nicaragua y sus reglamentos <http://www.deloitte> Deloitte.com (2021) recuperado el 28 agosto del año 2022 a las 9 de la noche.
- Chamorro, F (2019) Artículo de economía financiera de Nicaragua y sus consecuencias, Confidencial.com Recuperado el 15 de marzo de 2022
- Chisten et al. (2004) Finanzas en Nicaragua, Bcie.org, recuperado el 05 de octubre de 2022 a las 7 de la noche.
- FDL, en el 2020 del mes de julio planifico los nuevos requisitos para los créditos en su cartera como una estrategia financiera.

Geo Victoria (2018) Sistemas financieros en América y las carteras de créditos de los bancos, segunda edición, Colombia, Bogotá.

González, T (2021) Tipos de créditos, Managua, Nicaragua, segunda edición, editorial Santillana, en la Contabilidad.

Guerra, T (2007) Normas y términos contables de los Bancos en Nicaragua, tercera edición, editorial Hispamer, Managua, Nicaragua.

Gustavo Alfonso cárdenas Cutiño Marco Tulio Daza Ramírez Diccionario de Contabilidad y Sistemas de Información, https://www.cucea.udg.mx/include/publicaciones_drupal/pdfs/diccionariocontaysist.pdf consultado el día 18 de abril del año 2022 a las 7 de la noche.

Hernández, G (2020), Sistema de Créditos en Nicaragua, <http://www.caf.com>, Caf.com (2020) recuperado el 25 de junio de año 2022 a las 10 de la noche.

Herrera, U (2019) La sociedad y la economía en Nicaragua, <http://www.central-law.com> consultado el día 29 de septiembre del año 2022 a las 8 de la noche.

<http://www.economico.com> Economico.com recuperado el 28 de agosto de 2021

Huete, N (2021) Sistemas financieros en América y las carteras de créditos de los bancos, segunda edición, Colombia, Bogotá.

Bunch (2017) Cartera de créditos en Nicaragua, <https://www.centuritech.com/como-hacer-mas-eficiente-el-cobro-de-cartera/>, consultado el día 23 de marzo del año 2022 a las 10 de la noche.

La Calle (2019) Las carteras de créditos en Nicaragua, <http://www.cmfeduca.com>, consultados el día 20 de marzo del año 2022 a las 10 de la noche.

La Prensa, el 10 de abril del 2019 La economía en Nicaragua <http://www.laprensa.com>, recuperado 28 de agosto de 2022 a las 2 de la tarde.

La Prensa, el 29 de abril del 2020 Factores económicos en la Pandemia COVID 19, <http://www.laprensa.com> Laprensa.com.ni Recuperado el 02 de septiembre de 2021

Lacalle calderón, (2002) Conceptos de carteras y créditos financieros Cmfeduca.com recuperado el 21 de junio de año 2022 a las 9 de la noche.

Ley 561 en el artículo 57 (2020) Ley de los Bancos <http://www.bcie.org> Recuperado el 03 de marzo de 2022 a las 6 de tarde.

Ley del banco hipotecario de Nicaragua (2016) Regulaciones de las financieras en el Nicaragua.

Martínez S. & Flores, J (2016) Cartera de créditos en Nicaragua, segunda edición, editorial Santillana, en la Contabilidad.

Martínez, H (2018) <http://www.iips.usac.edu> recuperado 28 de agosto de 2022 a las 2 de la tarde.

Organización Mundial de la Salud (2018) Normas de seguridad ante el COVID 19 de las enfermedades, como perjudica la economía.

Pazos, M (2015) Términos contables y auditorías <http://emprendedoresynegocios.com> Emprendedoresynegocios.com recuperado 28 de agosto del año 2022 a las 9 de la noche.

Pérez, R (2020) Los créditos de Nicaragua y sus reglamentos, Managua, Nicaragua, segunda edición, editorial Santillana, en la Contabilidad.

Pérez, J (2018) Las diferentes carteras de créditos de la economía en Nicaragua, Bupalud.com Recuperado el día 21 de junio de 2022 a las 5 de la tarde.

PYME (2011) requisitos de los microcréditos de las financieras en Nicaragua, según leyes del banco Central.

Quintero, S (2016) Economía Nicaragüense y estrategias de los créditos <http://www.Bupalud.com>, recuperado el día 21 de junio de 2022 a las 5 de la tarde.

Ramírez & Mayorga (2020) Tipos de créditos, Managua, Nicaragua, segunda edición, editorial Santillana, en la Contabilidad.

Santos, T (2020) Tipos de créditos, Managua, Nicaragua, segunda edición, editorial Santillana, en la Contabilidad.

SERNAC (2016) Los créditos de consumo según las carteras financieras, segunda edición, editorial, Economista, Managua, Nicaragua.

SIBOIF (2020) Normas y términos contables de los Bancos en Nicaragua, tercera edición, editorial Hispamer, Managua, Nicaragua.

Stevens, (2020) Tipos de créditos, Managua, Nicaragua, segunda edición, editorial Santillana, en la Contabilidad.

Torrez, Amador (2020) Los créditos de consumo según las carteras financieras, segunda edición, editorial, Economista, Managua, Nicaragua.

IX. Anexo

9.1. Entrevistas



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE (URACCAN)

RECINTO DE NUEVA GUINEA

Gestor de crédito de las micro financieras

Promotor de crédito

Introducción

Nosotros, estudiantes de la carrera Contabilidad Pública y Auditoria de la universidad URACCAN conducimos una investigación para determinar las afectaciones que han sufrido las micro financieras en cuanto a la recuperación de la cartera de crédito a partir de la pandemia COVID 19, por lo que le agradecemos la sinceridad al contestar las preguntas planteadas en esta pequeña guía, la información que usted nos proporcione es de mucha importancia para la calidad en los resultados que podamos emitir

ENTREVISTA

Información general

Cargo que ocupa _____

Nombre de la institución _____

Fecha _____

I. Exponer la incidencia de la pandemia COVID 19 en la cartera de crédito en las micro financieras de Nueva Guinea.

1. ¿Como consecuencia de la pandemia la institución ha tenido afectaciones de mora? Explique

2. ¿La micro financiera ha logrado recuperar los créditos que habían otorgado antes de la pandemia COVID 19?
3. ¿Cuánto era el índice de mora en términos porcentuales antes de la pandemia y cuál es el actual?
4. ¿Después de la pandemia la institución ha disminuido sus colocaciones de crédito?
5. ¿Después de la pandemia ha aumentado su cartera de crédito?
6. ¿Después de la pandemia en la institución han disminuido los clientes?
7. ¿A partir de la pandemia ha incrementado el trabajo bajo presión con las metas de colocación de cartera?
8. ¿Qué tipo de incentivos reciben los trabajadores al cumplir con sus metas?

II. Identificar los mecanismos utilizados para la recuperación de la cartera de crédito que aplican las micro financieras de Nueva Guinea.

9. ¿Cuáles han sido los mecanismos que han utilizado para la recuperación de la cartera de crédito?

III. Describir las estrategias e impacto en el otorgamiento de créditos a partir de la aparición de la COVID 19.

10. ¿Después de la pandemia COVID 19 han implementado nuevas estrategias para la recuperación de la cartera de crédito? Menciónelas.

11. ¿Cuál ha sido la efectividad de las nuevas estrategias implementadas?
12. ¿Las micro financieras se han visto en la necesidad de flexibilizar las tasas de interés y los plazos?
13. ¿Han logrado recuperar parte de la cartera de crédito que fue otorgada antes de la pandemia COVID 19?
14. ¿La institución tiene algún trato especial para los clientes con problemas de pago?



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE

(URACCAN)

RECINTO DE NUEVA GUINEA

Gerente general de las micro financieras

Nosotros, estudiantes de la carrera Contabilidad Pública y Auditoría de la universidad URACCAN conducimos una investigación para determinar las afectaciones que han sufrido las micro financieras en cuanto a la recuperación de la cartera de crédito a partir de la pandemia COVID 19, por lo que de ante mano le agradecemos la sinceridad al contestar las preguntas planteadas en esta pequeña guía, la información que usted nos proporcione es de mucha importancia para la calidad en los resultados que podamos emitir

Entrevista

Información general

Cargo que ocupa _____

Nombre de la institución _____

Fecha _____

I. Exponer la incidencia de la pandemia COVID 19 en la cartera de crédito en las micro financieras de Nueva Guinea.

1. ¿Ha habido afectaciones en la cartera de crédito?
2. ¿Ha incremento el índice de mora?
3. ¿De qué manera ha afectado el incremento de mora en la micro financiera?
4. ¿A causa de la pandemia han reducido personal?
5. ¿A causa de la pandemia han reducido el número de sucursales?'
6. ¿Qué tipo de incentivos reciben los trabajadores al cumplir con sus metas?

7. ¿A causa de la pandemia han disminuido la tasa porcentual a los incentivos que reciben los trabajadores?

II. Identificar los mecanismos utilizados para la recuperación de la cartera de crédito que aplican las micro financieras de Nueva Guinea.

8. ¿Cuáles han sido los mecanismos que han utilizados para la recuperación de la cartera de crédito?

III. Describir las estrategias e impacto en el otorgamiento de créditos a partir de la aparición de la COVID 19.

9. ¿Se han mantenido vigentes las políticas de crédito después de la pandemia COVID 19? En caso que las políticas de la institución hayan cambiado, menciónelas.

10. ¿Qué tan efectivas han sido las estrategias que han implementado?

11. ¿Con esas nuevas estrategias han logrado recuperar las pérdidas que ha sufrido la micro financiera a causa de la pandemia?

9.2. Personas entrevistadas

- Msc. Darwin Solano, (17 de marzo 2022) Gerente general FDL.
- Lic. Félix Leal, (19 de marzo 2022) jefe de sucursal COOPEFACSA.
- Lic. Franklin Benar, (19 de marzo 2022) Gerente general COOPEFACSA.
- Lic. Greybin Castillo (21 de marzo 2022) Oficial de crédito COOPEFACSA.
- Msc. José Urbina, (19 de marzo 2022) Gerente general FAMA.
- Lic. Junior Pérez (21 de marzo 2022) Oficial de crédito FAMA
- Lic. Magdiel Ortiz (21 de marzo 2022) Oficial de crédito FINCA.
- Lic. Martin Téllez (21 de marzo 2022) Oficial de crédito COOPEFACSA.

Msc. Yamileth Herrera, (19 de marzo 2022) Gerente general COOPEMUC



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA
CARIBE NICARAGUENSE

URACCAN

AVAL

CONSENTIMIENTO PREVIO, LIBRE E INFORMADO PARA INVESTIGAR Y
PUBLICAR

El Territorio/Comunidad/Empresa/Barrio Financiera Fama del municipio de Nueva Guinea por medio del presente escrito, otorga el consentimiento previo, libre e informado a URACCAN para que se realice la investigación titulada: Afectación en la cartera de crédito de las Micro-financieras de Nueva Guinea a partir de la pandemia covid 19 I semestre 2022, con el objetivo de: recaudar información pertinente y objetiva para la investigación monográfica la cual se desarrollará del 17 de marzo al 20 de marzo. Información que será utilizada única y exclusivamente con fines académicos.

Las instancias correspondientes autorizan la publicación de los resultados de la investigación, previa validación de los resultados en la comunidad/organización.

Nombre y apellido del representante:

José Presentación Urbina Dávila

Cargo: Gerente de sucursal Nueva Guinea

Firma: 

Lugar: Nueva Guinea

Fecha: 17 de marzo 2022



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA
CARIBE NICARAGUENSE

URACCAN

AVAL

CONSENTIMIENTO PREVIO, LIBRE E INFORMADO PARA INVESTIGAR Y
PUBLICAR

El Territorio/Comunidad/Empresa/Barrio Coopemuc R.L del municipio de Nueva Guinea por medio del presente escrito, otorga el consentimiento previo, libre e informado a URACCAN para que se realice la investigación titulada: Afectación en la cartera de crédito de las Micro-financieras de Nueva Guinea a partir de la pandemia covid 19 I semestre 2022

Con el objetivo de: recaudar información pertinente y objetiva para la investigación monográfica la cual se desarrollará del 17 de marzo al 20 de marzo. Información que será utilizada única y exclusivamente con fines académicos.

Las instancias correspondientes autorizan la publicación de los resultados de la investigación, previa validación de los resultados en la comunidad/organización.

Nombre y apellido del representante:

Jamileth Johanna Hernandez

Cargo: Gerente

Firma: [Firma manuscrita]

Lugar: _____

Fecha: 17 de marzo 2022





**UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE
NICARAGUENSE**

URACCAN

AVAL

**CONSENTIMIENTO PREVIO, LIBRE E INFORMADO PARA INVESTIGAR Y
PUBLICAR**

El Territorio/Comunidad/Empresa/Barrio Coopefacsa R.I del municipio de Nueva Guinea por medio del presente escrito, otorga el consentimiento previo, libre e informado a URACCAN para que se realice la investigación titulada: Afectación en la cartera de crédito de las Micro-financieras de Nueva Guinea a partir de la pandemia covid 19 I semestre 2022 con el objetivo de: recaudar información pertinente y objetiva para la investigación monográfica la cual se desarrollará del 17 de marzo al 20 de marzo. Información que será utilizada única y exclusivamente con fines académicos.

Las instancias correspondientes autorizan la publicación de los resultados de la investigación, previa validación de los resultados en la comunidad/organización.

Nombre y apellido del representante:

MBA. Juan Carlos López Hernández

Cargo: Gerente General



Firma: 

Lugar: Nueva Guinea, RACCS.

Fecha: 17 de marzo 2022



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA
CARIBE NICARAGUENSE

URACCAN

AVAL

CONSENTIMIENTO PREVIO, LIBRE E INFORMADO PARA INVESTIGAR Y
PUBLICAR

El Territorio/Comunidad/Empresa/Barrio Financiera FDL del municipio de Nueva Guinea por medio del presente escrito, otorga el consentimiento previo, libre e informado a URACCAN para que se realice la investigación titulada: Afectación en la cartera de crédito de las Micro-financieras de Nueva Guinea a partir de la pandemia covid 19 I semestre 2022

, con el objetivo de: recaudar información pertinente y objetiva para la investigación monográfica la cual se desarrollará del 17 de marzo al 20 de marzo. Información que será utilizada única y exclusivamente con fines académicos.

Las instancias correspondientes autorizan la publicación de los resultados de la investigación, previa validación de los resultados en la comunidad/organización.

Nombre y apellido del representante: Ing. Darwin Eleuterio Solano Aráuz

Cargo: Gerente de sucursal

Firma: _____

Lugar: Nueva Guinea

Fecha: 17 de marzo 2022





UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA
CARIBE NICARAGUENSE
URACCAN

RECINTO NUEVA GUINEA

Aval del tutor

El tutor/a: Astralia Rodríguez Fajardo, por medio del presente escrito otorga el Aval correspondiente para la presentación de:

- a. Protocolo
- b. Informe Final
- c. Artículo Técnico
- d. Otra forma de culminación de estudio (especifique): _____

Al producto titulado: Afectación de la cartera de crédito en las micro financieras a partir de la pandemia Covid19, II semestre 2021_____, desarrollada por el o los estudiantes: Katherine Samara Urbina García
Ruth Vanessa Hernández Reyes

De la carrera: Contabilidad Pública y Auditoria _____ Cumple con los requisitos establecidos en el régimen académico.

Nombre y apellido del tutor o tutora:

Astralia Rodríguez Fajardo

Firma: _____

Recinto: Nueva Guinea

Extensión: _____

Fecha: 08-05-2022