



Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa

UNAN- FAREM MATAGALPA

TEMA:

EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS CONTABLES, PARA LA EFICIENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA COMERCIAL EN LA MICROFINANCIERA FONDO DE DESARROLLO LOCAL (FDL), SUCURSAL MATAGALPA 2016

Tesis para optar al título de Maestría en Contabilidad con énfasis en Auditoría.

AUTORA:

Lic. Lisseth del Carmen Matus Calero

TUTORA:

Msc. Martha del Socorro González Altamirano

Matagalpa, septiembre 2017

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
CARTA AVAL.....	iii
RESUMEN	iv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
III. ANTECEDENTES	7
IV. JUSTIFICACIÓN	12
V. OBJETIVOS	13
VI. MARCO TEÓRICO.....	14
6.1. Procedimientos contables	14
6.1.1. Definición.....	14
6.1.2. Fases del proceso contable.....	15
6.1.3. Registro de las operaciones	17
6.1.4. Rotación de la cartera.....	24
6.1.5. Provisión de la cartera comercial.....	26
6.1.5. Razones para la provisión de la incobrabilidad de cartera	27
6.1.6. Efectos en los estados financieros de la provisión de cartera	30
6.1.7. Estados financieros	31
6.1.8. Control interno para el manejo de la cartera.....	36
6.2. Recuperación de la cartera comercial.....	40

6.2.1.	Procedimientos para colocaciones de cartera comercial.....	40
6.2.2.	Calidad de la cartera.....	43
6.2.3.	Control de calidad para los créditos de comercio	51
6.3.	Procedimientos aplicados en la eficiencia de recuperación de la cartera comercial.....	53
6.3.1.	Tipos de procedimientos aplicados en la eficiencia de recuperación de cartera comercial	53
6.4.	Microfinanciera.....	68
6.4.1.	Definición.....	68
6.4.2.	Microcrédito	69
6.4.3.	Microfinanciera en Nicaragua	71
6.4.4.	Impacto social de las microfinancieras	72
VII.	PREGUNTAS DIRECTRICES.....	76
VIII.	DISEÑO METODOLÓGICO	77
8.1.	Enfoque de la investigación	77
8.2.	Tipo de investigación.....	78
8.3.	Tiempo	78
8.4.	Población	79
8.5.	Variables	79
8.6.	Métodos y técnicas para recolección y análisis de datos	80
8.7.	Validación de instrumentos de recolección de la información.....	84
IX.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	87
9.1.	Microfinanciera.....	87
X.	CONCLUSIONES.....	133
XI.	RECOMENDACIONES	135

XII. PLAN DE ACCIÓN PARA LA EFICIENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA COMERCIAL EN LA MICROFINANCIERA	140
XIII. BIBLIOGRAFÍA.....	159

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico **a mi Dios** quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres Gerónimo Matus y Teresa Calero quienes por ellos soy lo que soy por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mis hermanas Carolina y Sthefany por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar siendo la alegría de mi vida.

A mi hermosa hija Camila Sofía que es el motor de mi vida que me motiva a seguir adelante para ofrecerle un mejor futuro siendo la razón de mi vida y mi mayor felicidad.

“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”. Thomas Chalmers

AGRADECIMIENTO

A Dios por las personas que puso en mi camino.

Mis padres por su confianza y su apoyo en mis años de estudios.

Mis hermanas por su apoyo y su voto de confianza.

A la profesora Martha González, por su orientación para el desarrollo de la presente tesis, su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable y ampliar mi formación como investigador.

A FDL que me apoyo en facilitar información y poder realizar esta investigación.

Todas las personas que me brindaron ayuda y asesoría para la elaboración de esta tesis que se cruzaron en este camino y que me dieron palabras de aliento y apoyo.

Matagalpa, 15 de agosto 2017

CARTA AVAL

Por la presente se deja constancia de que el informe de la investigación de tesis para optar al grado de Maestría en Contabilidad con énfasis en auditoría que lleva por título:

Evaluación de los “Procedimientos contables, para la eficiencia en la recuperación de cartera comercial en la microfinanciera Fondo de Desarrollo Local (FDL), sucursal Matagalpa 2016”

Autora:

Maestrante: Lisseth del Carmen Matus Calero

Reúne los requisitos básicos metodológicos y científicos para ser presentado en el acto de defensa.

La investigación realizada representa un acercamiento al problema de investigación, por lo que todavía se podría continuar profundizando en su estudio.

Atentamente,



MSC. Martha del Socorro González Altamirano

Tutora

RESUMEN

La temática abordada es la evaluación de procedimientos contables, para la eficiencia en la recuperación de cartera comercial en la microfinanciera Fondo de Desarrollo Local (FDL), sucursal Matagalpa, durante el año 2016, identificando los procedimientos que realizan para poder analizarlos y proponer opciones de mejora enfocada al incremento continuo de la cartera de créditos.

Este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativos. El universo fueron 12 funcionarios comprendidos en las áreas de negocio, operaciones y contabilidad; documentación soporte de transacciones. Se aplicó metodología, técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, siguiendo la normativa establecida por la UNAN Managua.

Las afirmaciones fueron respaldadas de los resultados obtenidos que señalan que los procedimientos contables que lleva la entidad es por medio de un software donde se registra toda la información, el cual está programado en base a las políticas y procedimientos que se tienen para cada actividad que realiza.

Con esta investigación se concluyó que antes de la creación de cuentas por cobrar se debe identificar, medir los riesgos, evaluar y dar seguimiento a la cartera crediticia por tipo de cliente, financiamiento, sector económico, zona geográfica y calificación como medida mitigante para evitar que incremente las provisiones de cobro dudoso.

Por lo cual se propuso un sistema de alerta temprana que debe analizar la calidad del portafolio, causas del incumplimiento de los clientes, estrategias comerciales y de cobranza con el objetivo de mitigar riesgos para FDL.

PALABRAS CLAVES: Procedimientos contables, recuperación de créditos, microfinanciera.

EXECUTIVE SUMMARY

The subject that was covered was the evaluation of the accounting procedures, for the efficiency in the recovery of commercial portfolio in the microfinance; Local Development Fund (FDL), Matagalpa Branch during 2016. Identifying the procedures they perform to analyze them and to be able to propose improvement options focused on the continuous increase of the loan portfolio.

This study was made taking into account the quantitative approach with qualitative elements. The universe was 12 employees included in the areas of business, operations and accounting; As well as transaction support documentation. It was applied the methodology, techniques and instruments necessary for an adequate investigation, following the regulations established by UNAN Managua.

The statements were supported by the results obtained that indicate that the accounting procedures that are carried in the entity is by means of a software where all the information is recorded which was programmed based on the policies and procedures that have for each activity performing.

At the end of the investigation, it was concluded that, before the creation of accounts receivable, risks should be identified and measured, and credit portfolio should be evaluated and monitored by type of client, financing, economic sector, geographical area and qualification as a mitigating measure for to avoid that it increases the provisions for doubtful collection for which an early warning system was proposed that warns in advance of the eventuality of an event with the aim of mitigating risks.

KEY WORDS: Accounting procedures, credit recoveries, microfinance

I. INTRODUCCIÓN

El tema de las micro finanzas es sin duda clave para la economía del país donde las necesidades de crédito son crecientes, los niveles de pobreza aquejan aun a amplios sectores del campo y la ciudad y en los últimos años este sector de micro finanzas ha crecido de forma acelerada hasta llegar a ser un peso importante para la generación de servicios financieros a los micro y pequeños empresarios convirtiéndolas en entidades con mayor nivel de eficiencia y especialización.

En Nicaragua las instituciones microfinancieras han venido creciendo a partir de los años 90 desarrollándose de forma progresiva, de manera tal que es parte importante en la industria financiera del país y quizás la mejor alternativa de acceso a servicios financieros para los pequeños productores, la micro y pequeña empresa y otros que han estado excluido del sistema financiero formal.

Por lo antes mencionado es que nace la Organización no Gubernamental (ONG) Fondo de Desarrollo Local (FDL) que es una asociación sin fines de lucro creada por Nitlapán UCA en 1993 con el propósito de prestar servicios financieros a los pequeños y medianos empresarios rurales y urbanos.

Es por esto que se planteó la temática: Evaluación de los “procedimientos contables, para la eficiencia en la recuperación de cartera comercial en la microfinanciera Fondo de Desarrollo Local (FDL), sucursal Matagalpa 2016” siendo el objetivo general evaluar cómo se ejecutan los procedimientos contables que juegan un papel relevante como instrumento que

define y norma el registro y control de los recursos financieros, así como de los bienes y obligaciones. Siendo uno de los aspectos de la contabilidad que se ha constituido en la técnica importante para ordenar, analizar y registrar las operaciones que se realizan en las entidades como una herramienta que se ocupa para mitigar los riesgos por ello.

Por ende la importancia de evaluar los procedimientos contables para la eficiencia en la recuperación de cartera comercial en la microfinanciera Fondo de Desarrollo Local (FDL) identificando los procedimientos que realizan, los beneficios que conlleva la aplicación de estos procesos para una efectiva recuperación para poder analizar y proponer opciones de mejora enfocado a la mejora continua de la cartera de créditos, detectar las desviaciones a la metodología y políticas crediticias, añadiendo valor a la gestión y mejorando los resultados financieros y operativos.

Los resultados principales de este trabajo son conocer los procedimientos contables que utiliza la empresa con un control interno del manejo de la recuperación de la cartera apegada a sus procedimientos y normas establecidas por el gobierno en el periodo 2016 que le disminuya sus riesgos ante un posible deterioro de la cartera y planteamientos de posibles sistemas de alertas tempranas que les ayude a manejar de manera más óptima su cartera y cumplir con sus indicadores de productividad.

Según Sampieri, Collado, & Lucio (2014) con el fin de presentar la información de manera organizada y facilitar su comprensión, la tesis se encuentra estructurada en doce capítulos que se detallan a continuación, de los cuales la estructura se basó:

En la **portada** se describe la institución y facultad a que pertenece el investigador, el título de la investigación, grado académico que se está optando, nombre de la autora y la tutora de la tesis, así como la fecha de presentación del trabajo investigativo.

El **índice** consta de los diferentes aspectos que tiene el trabajo de investigación científica y que está de acuerdo con el orden que conlleva una tesis de maestría.

El **Resumen** presenta de manera simplificada los partes fundamentales del trabajo desde la problemática hasta las conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo uno se presenta la **Introducción**, donde se plantea los antecedentes de la problemática, la importancia de la investigación sobre los procedimientos contables en la recuperación de cartera para ver la incidencia de su aplicación en la mitigación de riesgos siendo la motivación del tema para ver la formulación del problema por medio del objetivo general e hipótesis creando la justificación del problema.

En el capítulo dos se encuentra el **planteamiento del problema** se realiza para ver cuál es el beneficio de realizar esta investigación dejando claro la entidad que se está trabajando y el periodo del estudio.

En el capítulo tres esta los **antecedentes**, que refleja las referencias de investigaciones que se han realizado en este campo nivel nacional y de otros países y que se la dará continuidad con esta temática.

Para el capítulo cuatro, está la **justificación** y se explica él porque es importante realizar este estudio donde se resalta los beneficios que tiene realizar

esta investigación donde se expresa cual sería el producto de la investigación incorporando el porqué, quién y para qué es necesaria.

Con el capítulo cinco, objetivos se establece la finalidad de la investigación por medio de objetivos específicos que delimitaran los temas abordar derivados del problema.

Ya en el capítulo seis, está el **marco teórico** donde se presentan citas bibliográficas de manera coherente conforme a los objetivos del estudio donde se conceptualizan las ideas y términos especiales y se explica cada uno de ellos haciendo referencia a la entidad.

En el capítulo siete están las **preguntas directrices** que ayudara a formular los propósitos y significados de la investigación directamente relacionada con el problema y los objetivos de la investigación.

Para el capítulo ocho está el **diseño metodológico**, el cual consta del enfoque, tipo de investigación, métodos, técnicas e instrumentos que se utilizaron por el investigador para la recolección de la información incluyendo la validez y confiabilidad de los instrumentos y validez de la investigación para determinar la población, muestra y los sujetos participantes a criterio del investigador.

El capítulo nueve está análisis **y discusión** de resultados que resume los datos recolectados que describe aquellos que sean relevantes basados en los instrumentos que se emplearon en la operacionalización de las variables como son entrevista, encuesta y revisión documental según el enfoque y alcance de la investigación del cual dependen las conclusiones y recomendaciones que serán propuestas.

En el capítulo diez están las **conclusiones** relacionados claramente con el problema, objetivo, preguntas directrices en los cuales se ponen la postura del investigador.

En el capítulo once son las **recomendaciones** las cuales están orientadas a la solución del problema planteado.

Ya en el capítulo doce se tiene las fuentes **bibliográficas** consultadas en libros, revistas, web ajustadas al tema de referencia organizadas de forma alfabética y conforme al sistema american psychological association (APA)

Y por último los **anexos** que están conformados por tablas y los instrumentos que se ocuparon para el estudio de campo de la Operacionalización de las variables.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Nicaragua las instituciones microfinancieras han venido creciendo a partir de los años 90 desarrollándose de forma progresiva de tal manera que es parte importante en la industria financiera del país y quizás la mejor alternativa de acceso a servicios financieros para los pequeños productores, la micro y pequeña empresa y otros que han estado excluido del sistema financiero formal.

La temática de estudio surge por la necesidad de conocer como los procedimientos contables ayudan a realizar las recuperaciones de las cuentas por cobrar y el tratamiento que se le debe dar.

Ya que en el desarrollo de la temática se quiere saber si por medio de políticas, procedimientos administrativos y contables que se utilizan en el otorgamiento del crédito y recaudación del dinero puedan ejercer un control efectivo con agudeza de visión financiera a fin de colocar de forma efectiva y eficiente la cartera.

Se eligió la microfinanciera Fondo de Desarrollo Local porque es una empresa sólida y en constante crecimiento en donde sus procesos, manuales y políticas han resultado útiles para mantenerse en el mercado y la necesidad de ella en crecer en la cartera comercial por su constante rotación de dinero y por qué sus recuperaciones las realizaría de forma más dinámica.

Es por ello que a partir de lo planteado anteriormente surge la pregunta:

¿De qué forma los procedimientos contables ayudan para la eficiencia en la recuperación de cartera comercial en la microfinanciera Fondo de Desarrollo Local (FDL), sucursal Matagalpa 2016?

III. ANTECEDENTES

La historia de los procedimientos contables empieza desde la Baja Mesopotamia, que datan del año 3.500 A.C., los cuales son precisamente documentos de carácter administrativo y contables, referentes a los impuestos que se habían de pagar al templo, ya para la edad media con la orden de los templarios se desarrolló los libros contables (Barros, 2016).

Con el pasar del tiempo los procedimientos contables se han tenido que ir especializando conforme a los procesos que realice una entidad para registrar todo movimiento o transacción y reflejar la información lo más acertada posible para una toma de decisión.

Es por esto que a principios de 1990 en Nicaragua surge las organizaciones no gubernamentales en el sector financiero denominado como microfinancieras que ofertan servicios de microcrédito a los pobres a medida que este sector se organizaba nacen las normas que exigían a los operadores de instituciones de microcrédito una administración financiera más fuerte y sólida, particularmente en lo que respecta al manejo de la morosidad y la rendición de informes.

A partir del año 1995 a nivel global, las Instituciones de Micro finanzas han crecido tanto en términos del tamaño como el tipo, número y complejidad de las mismas. Al mismo tiempo, se ha colocado un mayor énfasis en la rendición de cuentas, la administración y la viabilidad financiera de estas instituciones (Barres, y otros, 2009).

Para el 2000 el reto de las microfinancieras es el proceso mediante el cual una institución financiera informal o semi formal crea o se transforma en una

institución financiera regulada, bajo la normativa y la supervisión de las autoridades bancarias de su país, y se incorpora al sistema financiero formal.

El término hace referencia al ascenso de categoría de la institución, no de nicho de mercado. En la mayoría de los casos, una ONG ya existente dedicada a las micro finanzas crea una institución financiera nueva que está sujeta a la regulación y la supervisión bancaria, y adquiere la participación mayoritaria en el capital de la nueva entidad creando cambios en los procesos contables para la actualización de información diaria y que se compatible con los mismos informes que emite el ente supervisor.

Con el auge de las micro finanzas se han realizado estudios de tesis sobre los procedimientos contables tanto a nivel internacional como nacional.

A Nivel Internacional

En Ecuador se realizó una tesis para maestría que corresponde al “Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismo de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas”, donde su objetivo general fue identificar las principales causas, por las que los beneficiarios de créditos se atrasan en el pago del crédito y mejorar los mecanismos de prevención de morosidad donde el planteamiento de la problemática es como reducir el índice de morosidad que presenta la cartera de crédito (Ramos, 2013).

Una vez concluido este estudio se determinó como conclusiones falta de personal capacitado en el departamento de cobranza lo que provoca un deterioro en la calidad de la cartera por lo cual recomiendan ampliación en el personal y mantener constantes capacitaciones para realizar la cobranza y brindar un seguimiento oportuno a los clientes.

En Perú se realizó una investigación sobre: “Modelo de gestión de cartera morosa”, cuyo objetivo fue plantear un modelo de gestión de cobranza que asegure la eficiencia y eficacia en la administración y control de la cartera. Al finalizar la investigación se tiene por conclusión un modelo de cobranza que elevará la eficiencia y eficacia en la administración y control de la cartera por medio de procesos de retroalimentación que permite crear estrategias según el comportamiento de pago del cliente (Rixe 2002).

En México se realizó una tesis de maestría “La administración del departamento de crédito y cobranza en empresas farmacéuticas” de la Universidad Iberoamericana Santa Fe ciudad de México donde su objetivo general es contar con una manual de consulta que les proporciona alternativas que les permita recuperar en forma efectiva la cobranza con una guía de acción para otorgar créditos de acuerdo al tipo de cliente (Chino, 2005).

Se elabora una hipótesis donde se considera que las empresas farmacéuticas que tienen problema con las recuperaciones de sus ventas al crédito no consideran estrategias administrativas que le permitan agilizar y optimizar el proceso de cobranza por lo cual con un diseño de proceso administrativo integral del departamento de crédito y cobranzas serán eliminados las deficiencias operativas de este departamento.

A Nivel Centroamericano

En el Salvador se elaboró un trabajo de investigación “Metodología para la elaboración de políticas y procedimientos en el otorgamiento y recuperación de créditos de las organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro” de la facultad de ciencias económicas escuela de contaduría pública, donde su objetivo general es dar a conocer una metodología que abarca desde el otorgamiento hasta la recuperación de los créditos otorgados por las organizaciones sin fines

de lucros en el Salvador. Al finalizar el trabajo investigativo se concluyó que las organizaciones sin fines de lucro son indispensables que cuenten con herramientas necesarias para llevar a cabo proyectos de financiamiento que todavía existen proyectos que no son apoyados por el sistema financiero tradicional por no ser rentables por estas entidades (Viscarra, Robles & Vides,2012).

A nivel nacional

En Nicaragua se encontró una tesis llamada “Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de foro Mirafior” en Estelí en el periodo 2010-2011” de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Facultad Regional Multidisciplinaria Estelí donde su objetivo general fue evaluar el sistema de control interno y su incidencia en los procesos de las cuentas por cobrar de la Asociación de pobladores y productores de Mirafior. Al finalizar la investigación se comprobó que el manual de control interno está desactualizado tomando como referencia el informe COSO I es decir no se incorporan los cinco elementos, los tres objetivos y sus respectivas normas de regulaciones (Cruz, 2012).

Este trabajo hace ver que la falta de manuales y procedimientos ligados con la política de crédito hacen más propensos los riesgos crediticios, esta investigación será de utilidad en el desarrollo del marco teórico de mi tesis porque se plantea los tipos de riesgos y la forma de administrarlos ya que son parte inherente de un crédito y la única forma es mitigarlos o disminuir el impacto negativo que pueden conllevar a una recuperación de crédito.

En la biblioteca de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa se encuentran artículos científicos, monografías, seminarios de graduación, tesis de licenciados egresados de la carrera de contaduría pública y finanzas los cuales están

relaciones sobre procedimientos contables en entidades privadas y públicas de la ciudad

Una de ellas es el artículo científico “Aplicación de políticas y procedimientos de cartera y cobro de ADDAC en el municipio de Matagalpa en el II Semestre del año 2010” donde su objetivo general es analizar las políticas y procedimientos aplicados a la cartera y cobro de ADDAC. Por medio de esta investigación se llegó a la conclusión que ADDAC tiene políticas y procedimientos para otorgar un crédito que le han sido efectivas para establecer condiciones que necesitan ser cumplidas por el solicitante del crédito (Kuan, Ramos, Lopez, Castro, & Rivera, 2011).

No cabe duda la importancia que tienen un adecuado procedimiento contable para un control eficaz y eficiente para cualquier entidad sin importar el giro de su negocio, es por esto que se vio el interés de realizar una tesis sobre procedimientos contables en una entidad microfinanciera tomando como prototipo a la Microfinanciera Fondo de Desarrollo Local empresa que tiene 20 años en el mercado donde cada vez demuestra su crecimiento ligado con su solidez financiera y capital humano donde su base está fundamentada en procesos contables que van de la mano con las operaciones crediticias que realizan.

IV. JUSTIFICACIÓN

El Fondo de Desarrollo Local en los últimos años ha venido en constante crecimiento siendo una de las microfinancieras más sólidas de Nicaragua, uno de sus ventajas en la zona del pacifico y occidente ha sido el crecimiento de sus clientes de comercio siendo un 70 % de esta cartera y el resto está conformada por cartera de consumo y agropecuaria.

En cambio, la zona norte su rubro más fuerte era el sector agropecuario, pero a partir del año 2012 por orientaciones de la Gerencia General se orientó que durante todo el transcurso del año se transformaría la cartera, el 60% fuera de comercio y el 40 % cartera agropecuaria, esta meta se logró.

Por lo cual es importante conocer por medio de este trabajo el manejo de la contabilidad para esta cartera y ver los ingresos que se tiene en los estados financieros.

Estudiar los procedimientos de la provisión de incobrabilidad de esta cartera, según las normativas de la Superintendencia de Bancos e instituciones financieras (SIBOIF), y poder analizar cuáles son las causas principales de envejecimiento de la cartera.

Este trabajo será de utilidad para el Fondo de Desarrollo Local ya que conocerá todos los beneficios que obtiene por medio de la buena administración de la cartera con los sistemas de alerta temprana y también este estudio puede servir de base para investigación a la sección educativa que esté interesada en conocer la importancia de los procedimientos contables.

V. OBJETIVOS

5.1. General:

- Evaluar los Procedimientos contables, para la eficiencia en la recuperación de Cartera Comercial en la microfinanciera Fondo de Desarrollo Local (FDL), Sucursal Matagalpa 2016”.

5.2. Específicos:

- Identificar los procedimientos contables aplicados en la recuperación de Cartera Comercial en la microfinanciera Fondo de Desarrollo Local, Sucursal Matagalpa 2016.
- Determinar la eficiencia en la recuperación de la Cartera Comercial en la microfinanciera Fondo de Desarrollo Local, Sucursal Matagalpa 2016.
- Analizar los procedimientos contables aplicados en la eficiencia de recuperación de cartera comercial en la microfinanciera Fondo de Desarrollo Local, Sucursal Matagalpa 2016.
- Proponer plan de acción para la eficiencia en la recuperación de cartera comercial en la microfinanciera Fondo de Desarrollo Local, Sucursal Matagalpa 2016.

VI. MARCO TEÓRICO

6.1. Procedimientos contables

6.1.1. Definición

Toda actividad financiera o no financiera necesita de procesos los cuales son el conjunto de actividades interrelacionadas y que al momento de interactuar transforman los elementos de entrada y los convierten en resultados, con esa misma lógica se trabaja en la contabilidad y se denominan procesos contables.

Sistemas (s.f.) Conjunto de fases a través de las cuales la Contaduría Pública obtiene y comprueba la información financiera.

Niño (2004) conjunto de procedimientos interrelacionados que señalan el plan de acción para alcanzar objetivos básicos de una organización.

Los procedimientos contables son creados para el buen funcionamiento de la empresa y la confiabilidad de los Estados Financieros que esta genera a través de las transacciones que opera así que para lograrlo se necesitan de manuales que sean eficientes y documenten el funcionamiento integral por medio de políticas interrelaciones, flujos operacionales, procedimientos que sirvan para la ejecución de las fases contables.

Por ejemplo, en las instituciones financieras en Nicaragua utilizan manuales de política de crédito, Instructivo de operaciones de crédito, Formalización de desembolsos entre otros que les ayuda a controlar y supervisar las operaciones que realiza.

6.1.2. Fases del proceso contable

Según Alcarria (2009) las fases del Proceso Contable son:

- a) Captación de hechos contables
- b) Análisis y valoración de hechos contables
- c) Registro de hechos contables
- d) Elaboración de informes

Captación de hechos contables

Alcarria (2009) un hecho contable es cualquier acontecimiento que tiene un efecto en términos monetarios sobre una unidad económica, la captación se realiza a través de documentación soporte de acontecimientos producidos o actividades realizadas.

El sistema contable debe establecerse de forma que se tenga la seguridad de que se captan todos los hechos contables, que no existen acontecimientos que puedan escapar a la detección del sistema, puesto que ello producirá una deficiencia en la información tratada y elaborada.

Para soportar estas operaciones las empresas diseñan formatos donde detallan las transacciones que perciben y realizan; un ejemplo de ello es un recibo que se ocupa en caja chica para las transacciones menores que según políticas administrativas deben establecer el monto máximo que se realizará, este formato debe contener los siguientes requisitos: Nombre de la empresa, nombre del formato a llenar, fecha en que se realiza el pago, nombre de la persona o entidad que se entregará el efectivo, el monto en número y letras, el concepto del pago, la persona que lo solicita y autoriza a como se observa en el anexo No. 7

Análisis y valoración de hechos contables

Consiste en el análisis de los hechos contables y la valoración de lo ocurrido teniendo en cuenta sus repercusiones sobre la unidad económica, se trata de una fase crítica del proceso en el cual se requieren los conocimientos técnicos específicos que se exigen en la profesión contable (Alcarria, 2009).

Este análisis e interpretación se realiza por los usuarios valiéndose de los conocimientos y técnicas existentes de lo que resulte de su análisis e interpretación se tomarán las decisiones para la entidad. Sirva de ejemplo otorgar un crédito que conlleva a la entrega de dinero y la recuperación de este lo que resulta una operación que necesita el registro y seguimiento de la amortización de la deuda creada hasta su cancelación.

Registro de hechos contables

Alcarria (2009) consiste en la anotación de los hechos contables en los instrumentos de registro adecuado, esta fase suele ser mecánica y repetitiva una vez se ha analizado correctamente el hecho producido, a esta fase también se le denomina teneduría de libros.

Es de vital importancia los registros contables ya que permiten generar una fuente ordenada de datos para una buena administración lo que permitirá analizar, gestionar y proyectar la información para la toma de decisiones es por esto que en la actualidad las instituciones financieras necesitan de un sistema automatizado que le permita registrar de forma automática todas las transacciones que conllevan el proceso de registro de los créditos que otorga.

Elaboración de informes

Alcarria (2009) consiste en la acumulación de la información registrada y la elaboración de informes de síntesis útiles para la toma de decisiones.

Los diferentes reportes que genera la contabilización de las transacciones son herramientas que sirven para realizar un control de gestión y evaluar la marcha del negocio así como para la toma de decisiones de inversión o necesidad de financiación así que la elaboración de los reportes sirven tanto para los usuarios internos y externos para una mejor visión de como esta funcionando la entidad.

Entre los reportes que un sistema automatizado debe generar estan: reporte de colocaciones, reporte de clientes cancelados, reporte de clientes inactivos, reporte de morosidad, reporte de cartera contaminada con un día de atraso, reporte de clientes nuevos.

6.1.3. Registro de las operaciones

6.1.3.1. Libro diario

Es un instrumento de representación que recoge cronológicamente todas las transacciones o eventos que afecten el patrimonio empresarial, cada anotación en el diario se denomina asiento, muestra toda la información acerca de cada transacción concreta y explica la misma y están ordenados por fecha y numerados, se puede presentar en un libro encuadernado u otro soporte físico o virtual en el que se recogen todos los asientos (Alcarria, 2009).

Es un libro que debe ser llevado obligatoriamente por todo comercio según lo señala el Código de Comercio de Nicaragua el cual exige que debe ser sellado en todas sus páginas, foliado, empastado y presentado en el registro mercantil antes de ser utilizado ya que en él se registran por primera vez las operaciones de la empresa y es importante porque en el quedan registradas todas las transacciones que se dan a lugar este debe ir en orden cronológico, donde se registra el nombre de las cuentas que han de cargarse y abonarse y los importes.

La forma de diario más utilizado es el que muestra a continuación: nombre de la empresa, nombre del formato, fecha en que se efectuó la transacción, nombre de la cuenta, número de la cuentas que se están afectando a como aparece en el catálogo contable, el concepto del porque se realizó la operación y los soportes que la sustentan a como se muestra en el anexo No.8 de la aportación que realizo un nuevo socio donde se afectó tres cuentas de activo las cuales son caja, banco y equipo de cómputo contra la cuenta de pasivo denominada capital.

6.1.3.2. **Libro mayor**

Alcarria (2009) consiste en el libro encuadernado u otro soporte virtual en el que se recoge el conjunto de todas las cuentas individuales de activos, pasivos, patrimonio neto, ingresos y gastos.

La importancia del libro mayor en el proceso contable es que en el se registran todas las transacciones que aparecen en el libro diario de forma resumida con el propósito de conocer sus movimientos y saldo de forma particular lo que permite controlar los aumentos y disminuciones que experimentan las diferentes partidas.

Un ejemplo de como debe ser llenado un libro mayor esta en el anexo No.9 donde su encabezado está compuesto por el nombre de la cuenta de mayor en este caso se ocupo la de Banco donde se refleja el número de la cuenta y el tipo de cuenta si es corriente o de ahorro y el periodo en que se esta haciendo, en el cuerpo se refleja la fecha de las operaciones, el concepto si es un cheque, deposito, nota de débito o nota de crédito, retiro o transferencias, el debe donde vamos aumentando la cuenta, el haber donde se presentan las disminuciones y el saldo con el que va quedando la cuenta.

6.1.3.3. **Catálogo contable para la cartera comercial**

De cara a la regulación con la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SIBOIF) se debe tener un catálogo contable según el Manual Único de Cuentas (MUC) para las instituciones financieras del mercado de valores, que tiene como propósito fundamental, “implementar un sistema uniforme de registro contable para las operaciones que realizan estas Instituciones en Nicaragua, de manera que los estados financieros que elaboran se presenten de forma homogénea y reflejen adecuadamente la situación financiera, patrimonial los resultados de su gestión” (Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, 2006).

El MUC ha sido elaborado tomando en consideración los criterios prudenciales que deben prevalecer en la industria, los establecidos en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF's) y Principios de Contabilidad generalmente Aceptado en los Estados Unidos de América USGAAP.

Por esta razón en este manual se han incluido cuentas que permitan a las instituciones un mejor registro y control de las operaciones que realizan, en algunos casos por las particularidades de las instituciones y otras que actualmente no están contempladas por las Leyes y Normas vigentes pero que debido a su importancia y previa autorización de la SIBOIF, se pueden emitir disposiciones futuras; por lo tanto, las Instituciones Financieras del Mercado de Valores en todo momento deben realizar única y exclusivamente las operaciones previstas en las Leyes y Normas vigentes.

Es por ello que es de carácter obligatorio que lo usen todas las Instituciones Financieras del Mercados de Valores, que se encuentran bajo la supervisión de la SIBOIF.

La codificación que se emplea para este catálogo está conformada por 3 niveles

Nivel 1

Clase Se identifica con el primer dígito
 Grupo Se identifica con los dos primeros dígitos
 Cuenta Se identifica con los cuatro primeros dígitos

Nivel 2

Subcuenta Se identifica con los seis primeros dígitos

Nivel 3

Sub subcuenta Se identifica con los ocho primeros dígitos

Un ejemplo de cómo se debe tener un catálogo contable con esta codificación sería con la siguiente tabla.

Empresa XYZ
Catálogo Contable

	<i>Cuenta contable</i>	<i>Descripción</i>	<i>Tipo</i>	<i>Nivel</i>	<i>Centro Costo</i>	<i>Movimiento</i>
<i>Clase</i>	6000-00-00-0-00-00	<i>Gastos</i>	<i>Deudora</i>	1	<i>No Aplica</i>	<i>No Aplica</i>
<i>Grupo</i>	6200-00-00-0-00-00	<i>Provisiones por incobrabilidad</i>	<i>Deudora</i>	1	<i>No Aplica</i>	<i>No Aplica</i>
<i>Cuenta</i>	6201-00-00-0-00-00	<i>Gastos de provisión para incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar</i>	<i>Deudora</i>	1	<i>No Aplica</i>	<i>No Aplica</i>
<i>Subcuenta</i>	6201-01-00-0-00-00	<i>Constitución de provisión por cartera de créditos</i>	<i>Deudora</i>	2	<i>No Aplica</i>	<i>No Aplica</i>
<i>Su Subcuenta</i>	6201-01-00-1-00-00	<i>Constitución de provisión por cartera MN.</i>	<i>Deudora</i>	3	<i>Si Aplica</i>	<i>Si Aplica</i>

Figura No.1 Codificación del grupo de cuentas de gasto

Fuente: Creación propia, a partir del MUC, 2006.

Según (Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, 2006) la estructura del catálogo es:

Clase 1 Activo

Clase 2 Pasivo

Clase 3 Complementarias de Activo

Clase 4 Patrimonio

Clase 5 Ingresos

Clase 6 Gastos

Clase 7 Cuentas Contingentes

Clase 8 Cuentas de Orden Deudoras

Clase 9 Cuentas de Orden Acreedoras

A excepción de esta estructura, el FDL solo llega hasta la clasificación número 8.

Cabe recalcar que, a efecto de mantener la uniformidad en la contabilización de las operaciones realizadas por las Instituciones Financieras del Mercado de Valores, éstas no podrán abrir nuevas cuentas, subcuentas y sub subcuentas sin previa autorización de la SIBOIF.

Cuando se requiera la apertura de una nueva cuenta, subcuenta o sub subcuenta para registrar un tipo de operación no previsto en el presente Manual, la institución Financiera del Mercado de Valores que lo requiera debe presentar una solicitud escrita a la SIBOIF, describiendo la operación y proponiendo la ubicación de la misma.

La Superintendencia analizará la solicitud y si considera que la misma se apegue a las Normas y Disposiciones legales vigentes, procederá a realizar las modificaciones al Manual que fuesen necesarias. Mientras la solicitud no sea respondida la institución solicitante contabilizará la operación en la cuenta, subcuenta o su subcuenta de "Otros" previstas en el Manual identificándolas en todo momento

para su traspaso posterior al momento de obtener la autorización por parte de la SIBOIF.

Lo único que las Instituciones para fines de registro y control de operaciones internas, pueden utilizar dígitos adicionales a los ocho dígitos de carácter obligatorio utilizados en el presente MUC, sin necesidad de informar a la Superintendencia de Bancos.

Dentro del grupo de cuentas las que se hará mención serán las siguientes con referencia a las cuentas que tengan afectaciones en una cartera comercial.

Grupo 14

1400.00.00 Cuentas por cobrar

Este grupo comprende los derechos derivados de operaciones bursátiles, comisiones tarifas y cuotas por servicios e incluyen los saldos de principal e intereses de los préstamos otorgados a funcionarios y empleados y otras cuentas por cobrar a favor de la Institución (Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, 2006).

Las partidas registradas en las cuentas 1401, 1402, 1403, 1404, 1405 y 1409 con antigüedad mayor a los 90 días a partir de su registro inicial, se sanearán en un 100% contra los resultados del periodo. Se exceptúa de esta disposición a los montos registrados en las subcuentas con el calificativo de “Otras”; los que se sanearán en un 100% después de los 60 días a partir de su registro inicial.

Esta cuenta se Debita por las siguientes causas:

1. Las comisiones por cobrar por operaciones de intermediación y asesoría bursátil con crédito a la subcuenta respectiva de la cuenta “5101- Ingresos por Operaciones crediticias”.

2. Los saldos vigentes de los Préstamos otorgados a Funcionarios y Empleados y otros derechos del Puesto.

3. Los importes por cobrar por las comisiones, tarifas y cuotas por servicios y por los productos por cobrar sobre Cuentas por Cobrar.

4. Las actualizaciones a la cotización de cierre de los saldos en moneda extranjera, cuando ésta ha aumentado, con crédito a la cuenta “5902.00 – ingresos por efectos cambiarios/ajustes Monetarios”.

5. Las actualizaciones de los saldos con mantenimiento de valor, cuando el índice de ajuste ha aumentado, con crédito a la cuenta “5902.00 – ingresos por efectos cambiarios/ajustes monetarios”.

Se Acreditará por:

1. Los pagos efectivamente recibidos.

2. Las actualizaciones a la cotización de cierre de los saldos en moneda extranjera cuando ésta ha disminuido, con débito a la cuenta “5902.00 – ingresos por efectos cambiarios/ajustes monetarios”.

3. Las actualizaciones de los saldos con mantenimiento de valor, cuando el índice de ajuste ha disminuido, con débito a la cuenta “5902.00 – ingresos por efectos cambiarios/ajustes monetarios”.

1401.00.00 Comisiones por Cobrar por Intermediación Bursátil

En esta subcuenta se registran los saldos vigentes de las comisiones ganadas por Intermediación bursátil que se encuentran pendientes de pago.

6.1.3.4. **Ajustes contables**

Están relacionados al concepto contable de causación y al principio de realización y partida doble donde implica el reconocimiento de un ingreso o un gasto lo que permite resaltar la importancia de los ajustes para poder determinar los Estados Financieros acorde con la situación real de la empresa (Vásquez, GuzmánVasquéz, & Cifuentes, 2005).

Alcarria (2009) el objetivo final de los ajustes a realizar es que las cuentas anuales presenten la imagen fiel de la situación patrimonial y financiera y de los resultados obtenidos del período al que hacen referencia.

Los ajustes contables se realizan en base al Principio de contabilidad Generalmente Aceptado el de Importancia Relativa, el cual permite a los contadores acortar y simplificar el proceso contable ya que obliga a meditar acerca de las consecuencias de tener un evento y si es o no oportuno presentarlo en la información financiera, una muestra de ello puede ser:

- Ajustes que se utilizan para la contabilización de gastos pagados por anticipado.
- Ajustes para contabilización de provisiones.
- Ajustes para la contabilización de ingresos financieros (intereses devengados sobre cuenta de bancos)
- Ajuste para corrección de errores

6.1.4. Rotación de la cartera

Según Medina (2004) muestra las veces que la cartera es convertida en efectivo en un periodo de tiempo determinado previamente.

Es un indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo, o en otras palabras, es el tiempo que la empresa toma en cobrar la cartera a sus clientes.

El seguimiento de la cartera en una microfinanciera es lograr que la cartera se recupere dentro de los plazos establecidos. La rotación de la cartera enseña varias cosas como:

a) Cuál es el promedio de días en que se recupera la cartera generada por los créditos otorgados.

b) El número de veces que en determinado lapso se otorgan créditos y se recupera la cartera generada por estos créditos.

c) Con qué eficiencia se están empleando en cartera los recursos de la entidad pues si la rotación es correcta los recursos de la entidad producen utilidades.

Un número alto en este indicador significa una rápida rotación de las cuentas por cobrar; pero si es bajo, puede deberse algunas de las siguientes causas: cobranzas lentas porque esta labor no se sabe hacer o por situación difícil del deudor, variaciones en las normas de concesión de créditos en épocas especiales, notable aumento en el volumen de los créditos otorgados, créditos concedidos en forma defectuosa, cartera sin castigar.

Según Medina (2004) Hay varias fórmulas para establecer la rotación de la cartera. La más común:

$$\frac{\text{Valor total neto de los créditos concedidos en el lapso}}{\text{Total, de cartera}} = \text{No de veces que rota}$$

En el primer elemento (valor total neto de los créditos concedidos en el lapso) se incluye únicamente el valor total de los créditos concedidos durante el tiempo que se va a analizar; por ejemplo, un bimestre, trimestre, semestre, año, etc. El segundo elemento (total cartera) está conformado por la totalidad de las deudas sin pagar, incluyendo tanto las no vencidas como las que sí lo están y sin tener en cuenta la edad de esta cartera. El resultado indica el número de veces, que durante el tiempo o lapso analizado rotó la cartera.

Una segunda fórmula según Medina (2004) es:

$$\frac{\text{Total, cartera}}{\text{Valor total de los créditos netos en el lapso X lapso}} = \text{días.}$$

Como se aprecia, es la misma anterior, pero invertida. En este caso el resultado indica el promedio de días en que se está recuperando la cartera.

Una tercera fórmula es índice de rotación de cartera que se puede aplicar tanto a toda la cartera de la entidad como a determinada clase de crédito. El conocimiento de la antigüedad o mora de la cartera ayuda a analizar su rotación. (Medina 2004) su fórmula es:

$$\frac{\text{Total, de la cartera en mora}}{\text{Cartera total}} = \text{porcentaje}$$

Se mide en porcentaje para ver cuánto representa de la cartera total es así como evalúan el porcentaje de cartera en mora que tiene la entidad.

El saldo en mora total que actualmente acumulan las instituciones de micro finanzas en Nicaragua es equivalente al 5.58 por ciento y de ese valor el 3.25 por ciento corresponde a la cartera mayor a 30 días de mora y el 2.33 por ciento corresponde a créditos que se encuentran en mora menor a 30 días (Microfinanzas, 2012).

6.1.5. Provisión de la cartera comercial

6.1.5.1. Definición

La provisión de cartera afecta directamente a la utilidad de la entidad, este gasto es destinado para acumular una reserva que será utilizada en caso que los créditos sean irrecuperables y están en función principalmente a clasificación del deudor y la garantía que respalda al crédito.

Según Loring (2008) la provisión de la cartera es un gasto que la institución tiene que asumir de manera.

Existe un riesgo normal que algunos clientes no paguen sus deudas, lo que busca la provisión de cartera es precisamente prever y reconocer ese riesgo constante de perder parte de lo colocado, de no poder recuperar esa cartera, de no poder cobrar esas deudas.

6.1.5. Razones para la provisión de la incobrabilidad de cartera

La institución deberá efectuar permanentemente una evaluación de la calidad de sus activos de riesgo, calificándolos de acuerdo a los criterios establecidos en la presente norma, con el objeto de estimar la recuperabilidad de sus activos de riesgo y tomar las medidas correctivas y de resguardo que correspondan. La institución financiera deberá mantener actualizadas las clasificaciones de sus deudores, de acuerdo a los antecedentes que señalen variaciones del nivel de riesgo de pérdidas del deudor. En ningún caso se admitirá cartera no clasificada (CONAMI, 2013).

La importancia que tiene la provisión de cartera radica principalmente en que permite depurar lo que la empresa en realidad tiene cumpliendo con el principio de contabilidad de importancia relativa donde expresa la importancia que tienen las partidas en la información financiera y en este sentido todo movimiento cuyo monto o naturaleza tenga significado debe ser procesado y presentado ya que hacer caso omiso de esto distorsionaría los objetivos que pretende la información financiera.

También permite determinar con exactitud qué es lo que efectivamente puede cobrar de sus deudas; y la parte que no se pueda cobrar se lleva como un gasto, lo cual afecta directamente los resultados del ejercicio, es decir, disminuye la utilidad en el valor que los clientes no pagan, que es el valor provisionado.

Las provisiones de cartera constituyen el instrumento más apropiado para determinar preventivamente la solvencia mitigando el impacto de los créditos morosos en la situación económica y financiera de la entidad.

Para evaluar el nivel de recuperación de los créditos de cada deudor es necesario determinar la clasificación de la cartera y está en función del tipo de crédito que se otorgará, los días de retraso que pueda presentar el cliente.

Todo esto se complementa con la gestión de la cartera vencida por parte del área de crédito de la institución, ya que el crecimiento de esta cartera expone los indicadores de mora y deudores con problemas de pago que ayuda a obtener un cálculo más objetivo de los rendimientos, eficiencia y productividad de los productos.

Llegados a este punto se hablará de las cuentas contables que se ven afectadas por la provisión de la cartera:

En el grupo 32 está la cuenta 3200.00.00 provisión para cuentas por cobrar

Esta cuenta se registrará el monto de las provisiones que es necesario contabilizar ante la eventualidad de pérdidas originadas por la incobrabilidad de las Cuentas por Cobrar (Superintendencia de bancos y otras instituciones financieras, 2006).

Se Debita por:

1. El importe de la provisión cuando se cobra o se sanea una cuenta por cobrar, o sus intereses y comisiones por cobrar.
2. Las actualizaciones a la cotización de cierre de los saldos en moneda extranjera, cuando ésta ha aumentado, con débito a la cuenta 5902 ingresos por efectos cambiarios/ ajustes monetarios.
3. Las actualizaciones de los saldos con mantenimiento de valor, cuando el índice de ajuste ha aumentado con débito a la cuenta 5902 ingresos por efectos cambiarios/ ajustes monetarios.

Se Acredita por:

1. La constitución de los montos de provisiones para incobrabilidad, con débito a la subcuenta 6201.02 gastos por constitución de provisión por incobrabilidad de cuentas por cobrar.

2. Las actualizaciones a la cotización de cierre de los saldos en moneda extranjera, cuando ésta ha aumentado, con débito a la cuenta 5902 ingresos por efectos cambiarios/ ajustes monetarios.

3. Las actualizaciones de los saldos con mantenimiento de valor, cuando el índice de ajuste ha aumentado con débito a la cuenta 5902 ingresos por efectos cambiarios/ ajustes monetarios.

5500.00.00 Ingresos por disminución de provisión

Según la Superintendencia de bancos y otras instituciones financieras (2006) en esta cuenta se registran los ingresos del período por concepto de disminución en las provisiones para desvalorización de las tres categorías de inversiones financieras.

5501.00.00 Ingresos por disminución de provisiones por deterioro de valor de inversiones financieras.

Según la Superintendencia de bancos y otras instituciones financieras (2006) en esta cuenta se registran los ingresos del período por concepto de disminución en las provisiones por deterioro de inversiones financieras.

Se Debita por:

- I. El saldo acumulado al efectuarse el cierre de las cuentas de resultado al final del ejercicio.

Se Acredita por:

1. Las reducciones de la provisión para desvalorización e irreuperabilidad de las inversiones financieras.

5501.01.00 Ingresos por disminución de provisión por deterioro de inversiones disponible para la venta.

5501.02.00 Ingresos por disminución de provisión por deterioro de inversiones mantenidas hasta el vencimiento.

5501.03.00 Ingresos por disminución de provisiones de cuentas por cobrar.

6201.00.00 Gastos de provisión por incobrabilidad de cuentas por cobrar y otras cuentas x cobrar.

En esta cuenta se registran los gastos del período por incobrabilidad de cuentas por cobrar y otras cuentas por cobrar. Incluye, por lo tanto, el efecto en los gastos de la contabilización de provisiones para tales conceptos, así como, los ajustes por insuficiencia de las mismas (Superintendencia de bancos y otras instituciones financieras, 2006).

Se Debita por:

1. La contabilización de provisiones para incobrabilidad.
2. Los ajustes cuando la provisión para incobrabilidad resulte insuficiente.

Se Acredita por:

1. El saldo acumulado al efectuarse el cierre de las cuentas de resultado final del ejercicio.

6.1.6. Efectos en los estados financieros de la provisión de cartera

Si no se hiciera la respectiva provisión de cartera, los Estados Financieros expondrían unos valores irreales, puesto que si bien las cuentas por cobrar son reales, jamás se podrán cobrar, por lo que se estaría presentando una información contable inexacta, se estaría revelando algo que la empresa nunca podrá disponer (Alcarria, 2009).

Para reconocer los efectos de la provisión de cartera primero hay que saberla ubicar en los Estados Financieros, en el Balance General está dentro del activo corriente se presenta en forma negativa, restando el saldo de las colocaciones denominada Provisión por Incobrabilidad de Cartera.

En el caso del Estado de Resultado está en Margen Financiero Bruto como Ingresos (Gasto) netos por estimación prevención de riesgos, restando a los ingresos financieros contribuyendo así a la disminución de la utilidad de la entidad. Ver anexo No 13 y 14.

Es claro ver que la provisión tiene una afectación negativa en los Estados Financieros por lo cual se deben tomar las siguientes consideraciones para disminuir los niveles y montos de provisión en la cartera:

- a) Evaluar correctamente a los clientes antes de otorgar créditos para evitar futuros fracasos y sean clasificados en categorías superiores a lo normal.
- b) Evitar el crecimiento del saldo vencido de cartera, es decir no solo se guiar por el índice de mora, sino las razones de tal atraso cliente a cliente y llevarle seguimiento por medio de un reporte de record del cliente donde se ve el número de créditos otorgados, montos, actividad a financiar, los días de atraso, días de pagos adelantados y realizar un promedio de ambos para medir la calidad de cliente.

6.1.7. Estados financieros

Los estados financieros son la principal fuente de información en el cálculo de indicadores financieros, esto significa que la calidad de las decisiones que se deriven del análisis que se realice, depende en forma directa de la confiabilidad de la información contenida en los estados financieros, la cual, a su vez, depende de los criterios utilizados al momento de su reconocimiento contable (Olmo, s.f).

Los estados financieros que se emplean según la CONAMI en el manual único de cuentas para instituciones de micro finanzas son:

Estados financieros	Forma	Frecuencia
Estado de Situación Financiera	Forma A	Mensual
Estado de Resultados	Forma B	Mensual
Estado de Cambios en el Patrimonio	Forma C	Semestral
Estado de Flujos de Efectivo	Forma D	Anual
Balance de Comprobación de Saldos	Forma E	Mensual

Figura No. 2 Estados Financieros

Fuente: CONAMI, 2014.

Para llegar a la realización de los estados financieros es necesario que se cree la actividad económica la cual en una institución financiera por pequeña o grande que sea necesita de actividades de financiamiento para contar con recursos financieros para realizar las inversiones en los activos que generen los ingresos, como se muestra en la siguiente figura:

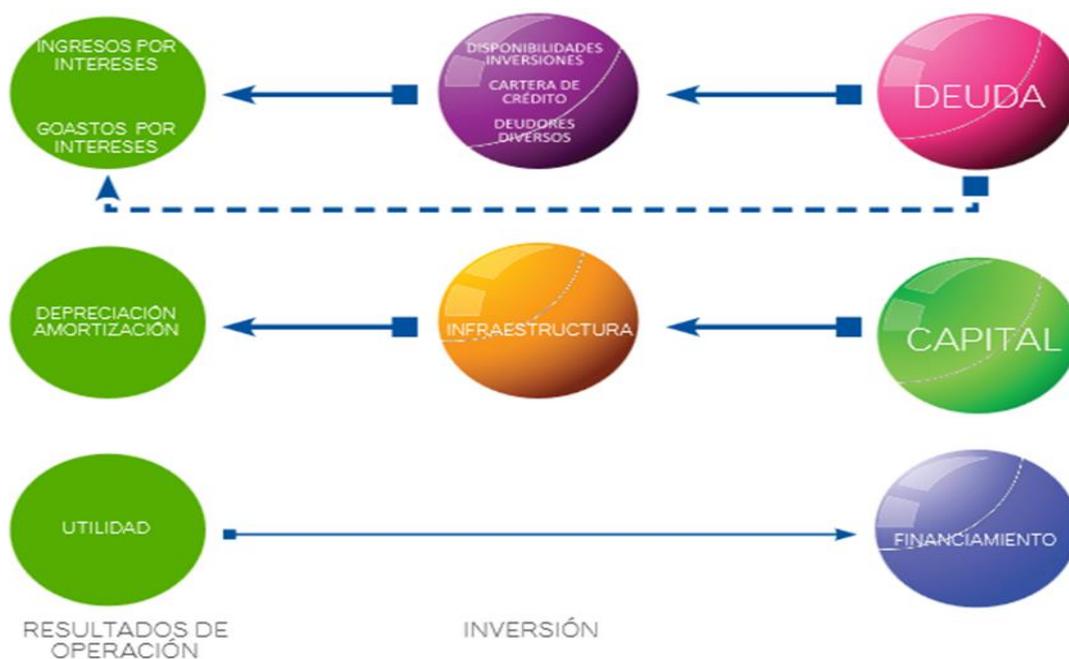


Figura No.3 Recursos y Aplicaciones

Fuente: Creación propia

Como se observa en el esquema, los recursos provenientes de la deuda están invertidos en un grupo de activos que generan ingresos a través de los intereses cobrados, ya sea a clientes o a instituciones financieras, estos activos tienen la cualidad potencial, de ser convertibles a efectivo.

Con referencia al capital contable debe estar financiando las inversiones en infraestructura, debido a que los recursos provenientes del capital contable no tienen obligación de reembolso, como la deuda, por lo que, al estar invertidos en activos no convertibles en efectivo, se da la congruencia entre recursos que no requieren movilidad.

Dichas infraestructuras se recuperan a través de la depreciación y la amortización, convirtiéndose en un gasto virtual en el estado de resultados.

El financiamiento efectuado en activos operativos se recupera a través de su conversión en efectivo y la lógica de negocio es, que este se vuelve a invertir en este tipo de activos; en el efectivo recibido, existe una parte excedente, que es la parte correspondiente a los intereses que se reconoce en el estado de resultados y que corresponde a los ingresos, los cuales deben ser suficientes para cubrir el costo financiero.

La recuperación de las inversiones en infraestructura, los gastos de operación y que exista un remanente denominado Utilidad.

Dicho lo anterior la principal condición para que los estados financieros puedan ser utilizados como herramienta de gestión directiva, es que muestren el desempeño real de la empresa, permitiendo determinar su situación financiera en forma objetiva a través de los indicadores, lo que exige, por parte la dirección de las instituciones, que exista la firme convicción de mostrar la realidad de sus instituciones.

Para el buen monitoreo de las operaciones se utilizan tres tipos de indicadores: sustentabilidad financiera, eficiencia operativa y calidad del portafolio:

Sustentabilidad financiera

Según Stauffenberg, Jansson, Kenyon, Badiola, & Barluenga (2003) asegura que exista la liquidez suficiente como para que las instituciones de microfinanzas cumplan sus obligaciones de desembolso de créditos a los prestatarios y el repago de los créditos a sus acreedores.

Entre las fórmulas más empleadas para su análisis están:

$$\text{Retorno sobre cartera activa} = \frac{\text{Ingreso financiero}}{\text{Cartera activa promedio}}$$

$$\text{Tasa de costo financiero} = \frac{\text{Costos financieros}}{\text{Cartera activa promedio}}$$

$$\text{Tasa de costo operativo} = \frac{\text{Gastos operativos}}{\text{Cartera activa promedio}}$$

Eficiencia operativa

Según Stauffenberg y otros (2003) estos indicadores son coeficientes de desempeño que muestran en que medida la institución esta haciendo eficaz sus operaciones Entre las fórmulas más empleadas para su análisis están:

$$\text{Costo por unidad monetaria prestada} = \frac{\text{Costos operativos}}{\text{Préstamos desembolsados}}$$

$$\text{Costo por préstamo} = \frac{\text{Costos operativos}}{\text{Número de préstamos}}$$

$$\text{Número de clientes por oficial} = \frac{\text{Número de clientes}}{\text{Número de oficiales de crédito}}$$

Calidad del portafolio

La mayor fuente de riesgo para cualquier institución financiera reside en su cartera de créditos por lo cual es la que resulta más difícil de medir ya que la mayoría de las instituciones de microfinanzas sus préstamos no están respaldados por garantías realizables (Stauffenberg y otros 2003).

Entre las fórmulas más empleadas para su análisis están:

$$\text{Cartera en atraso} = \frac{\text{Pagos atrasados}}{\text{Cartera de Préstamos}}$$

$$\text{Préstamos perdidos} = \frac{\text{Préstamos perdidos}}{\text{Cartera de préstamos}}$$

$$\text{Razón de Reserva} = \frac{\text{Reserva para incobrables}}{\text{Cartera de Préstamos}}$$

6.1.8. Control interno para el manejo de la cartera

Proceso efectuado por el consejo administrativo, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas aplicables (Barquero, 2013).

Para mantener el control interno la institución de microfinanza debe crear un plan de organización con una serie de procedimientos y controles donde todo el personal juega el papel de medios de control donde la mayoría de las actividades están entrelazadas entre el que realiza y supervisa para garantizar un mejor control y calidad en cada una de las operaciones.

Con el objetivo de monitorear que todos los procedimientos creados sean cumplidos por el personal, con la finalidad de fomentar la eficiencia de todas las operaciones.

Un ejemplo de esto sería cuando se realiza un crédito, el Oficial de Crédito visita al cliente recopila información y lo ingresa al sistema que tenga la entidad, el Jefe del área de crédito revisa que la información plasmada en expediente de cartera sea la misma que se digitó en sistema y además hace visitas aleatorias en campo donde termina de corroborar que la información tomada en campo es verdadera.

Dentro de los controles internos que se emplean en una institución de microfinanza se pueden mencionar los que realiza el área de operaciones:

- Cuando se realice el proceso del desembolso del crédito es de obligatorio cumplimiento que el cliente presente su cédula de identidad, así como para su fiador solidario para poder entregarle el efectivo o cheque de acuerdo a como lo disponga el cliente o el comité de crédito en la resolución del crédito.

- Se leen las condiciones del crédito lo cual abarca plazo, monto a desembolsar, porcentaje de tasa de interés corriente y moratorio si llegara a presentar atrasos. Se entrega plan de pagos donde se detalla cuotas y fechas de sus pagos, esto se realiza con la finalidad de corroborar que el cliente está de acuerdo con los términos y si es lo que había gestionado con el oficial de crédito.
- Este mismo proceso se repite en caja ventanilla donde al cliente se le entrega el efectivo y su recibo enumerado, donde se detalle el número de crédito a desembolsar.

Uno de los requerimientos del control interno es que la información sea confiable para ello en la institución existe un departamento denominado “Contabilidad” que tiene por objeto registrar todas las operaciones para presentar de forma mensual información verídica y confiable a la Gerencia General para ello debe contar con un módulo sistematizado de contabilidad en donde se ingresan todas las partidas contables que se generan en cada Sucursal y la Casa Matriz.

Un método de control para mantener al día la contabilidad es que los Jefes de Operaciones de cada sucursal le envía de forma diaria toda información que necesite ser ingresado a la contabilidad por medio de valija por servicio de encomiendas, que se encarga de llegar a cada sucursal, recoger la información y enviarla a casa matriz para el departamento que necesite la documentación.

Otro proceso de control interno para poder salvaguardar los bienes es el departamento de auditoría interna el cual realiza constantes visitas a las sucursales para constatar por medio de revisión de expedientes de cartera y legal si es confiable la información tomada en campo, así como revisar que tanto el área de crédito está al pendiente de las recuperaciones y cobro a los clientes que presenten atraso.

La auditoría toma una muestra de la cartera, por lo general los montos más grandes y visita a los clientes para verificar la información del oficial de crédito si es verdadera y la forma de atención que reciben por parte del personal. Este proceso se

realiza para evitar fraudes, de parte del oficial de crédito o por los mismos clientes o en conjunto de ambas partes y ver la forma de cobro y atención que ha recibido por parte del personal y si le ha gustado el servicio que se le ha ofrecido.

Para que sea efectivo el cumplimiento de los controles internos debe contar con una metodología de selección de personal que, en la medida de lo posible, permita identificar a potenciales empleados con altos niveles de ética y que desde el proceso de contratación se enfatice en la importancia de los valores institucionales de las instituciones de microfinanzas.

Por lo tanto, las empresas deben establecer manuales donde se reflejen los valores institucionales, principios y reglas de conducta, perfiles del talento humano y de los puestos, políticas de capacitación y formación permanente que realice actualización frente a las estrategias y a la forma de desarrollar adecuadamente esos procesos, todo con el fin de que se desarrolle y solidifique una cultura de autocontrol, autocorrección y autorregulación.

Todo esto debe estar plasmado en el manual de conducta y políticas del personal el cual contiene los siguientes elementos:

- Código de Ética
- Valores Éticos.
- Cumplimiento de las Normas
- Actuaciones prohibidas al personal
- Manejo de la información privilegiada
- Relaciones con los socios y clientes
- Relaciones con proveedores
- Conductas frente a regalos y atenciones recibidas
- Prácticas de negocios aceptables y no aceptables
- Criterios para el manejo de incentivos

Otro proceso de control interno es el Control y Seguridad en la cual se mencionan procedimientos vitales para que garantice una seguridad tanto al personal como a los clientes que visiten las instalaciones:

- Para la apertura y cierre de las oficinas, el personal autorizado serán los encargados de hacerlo.

- Se podrán cerrar las sucursales dentro del horario de atención al público, tales como cuando se presentan manifestaciones públicas o disturbios que puedan poner en riesgo la integridad de las personas y bienes o cuando se presente un asalto en la sucursal, las autorizaciones que deben tenerse para obrar en este sentido.

- Las alarmas que deberán mantenerse en la sucursal para identificar si la apertura de la sucursal está autorizada, o no, para avisar a las autoridades de policía cuando se esté cometiendo un atraco o robo en la oficina.

- El personal de seguridad se encarga de salvaguardar la operación diaria de la sucursal.

- Las cámaras o equipos de video que graben la actividad diaria de la sucursal con el fin de que permitan identificar los delincuentes que asalten la sucursal.

- Solo el personal autorizado tendrá acceso directo a los cubículos de caja, salvo que, entre personal a parte debidamente identificados a realizar labores de reparación, mantenimiento del equipo que está en custodia del cajero en presencia del jefe de operaciones.

- El cajero no podrá recibir dinero para abonos de los créditos por parte de menores de edad.

- El cajero no podrá aceptar abono de créditos por parte del personal a favor de los clientes ya que únicamente se recibe con un recibo provisional que este firmado por la gerencia de la sucursal para hacer recuperaciones de crédito en campo.

➤ La prohibición de que ninguna persona, diferente de los encargados de la vigilancia, podrán permanecer armados en la sucursal.

6.2. Recuperación de la cartera comercial

6.2.1. Procedimientos para colocaciones de cartera comercial

Un manual de políticas y procedimientos es aquel que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, este debe contestar las preguntas sobre lo que hace (políticas) el área, departamento, dirección, gerencia u organización y como hace (procedimientos) para administrar el área y controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido (Torres, 1996).

Los manuales son una de las mejores herramientas administrativas porque le permite a cualquier entidad normalizar sus operaciones, transmitir conocimientos y experiencias lo que proporciona estabilidad y solidez.

Las instituciones de microfinanzas deben tener su política de crédito donde estipula los procesos permitidos para la colocación de sus créditos donde pueden financiar todas aquellas actividades económicas que se desarrollen en el territorio nacional, y estén dentro del marco de las leyes del país.

Las actividades que principalmente podrán ser financiadas son: agropecuarias, comerciales, servicio, pequeña industria y asalariados.

Los destinos a financiar podrán ser: capital de trabajo, inversión en equipo e infraestructura, vehículos de trabajo y/o para prestación de servicio de transporte de pasajeros o de carga, compra de propiedades rurales, construcción, reparación y mejoras de vivienda, compra de terrenos, casas en el área urbana y otros.

A quienes puede financiar la institución:

- Micros, pequeños y medianos empresarios.
- Mujeres rurales, campesinos de subsistencia, pequeños y medianos productores agropecuarios.
- Clientes asalariados.

Entre los requisitos más generalizados que las instituciones de microfinanzas que ocupan para aceptar clientes para cartera comercial son los siguientes:

- Nicaragüenses residentes en Nicaragua: Cédula de Identidad.
- Extranjeros residentes en Nicaragua: Cédula de Residencia
- Los deudores y fiadores deberán ser mayores de edad (21 años) o emancipados por escritura pública, matrimonio, sentencia judicial o que esté constituido legalmente como comerciante, y sean mayores de 18 años.
- Referencias personales o comerciales.
- El domicilio y/o ubicación de la unidad económica de los clientes financiados y de sus fiadores deberá estar dentro del radio de acción definido por el plan de negocios de la Sucursal.
- Fotocopia de colilla de INSS (si aplica).
- Avalúos y seguros. (si aplica).
- Colilla de pago (si el empleador la emite). Se aceptarán con una antigüedad máxima de 3 meses)
- Libertad de gravamen. (si aplica).
- Constancia de salario (cuando el empleador no emita colilla de pago)
- Avalúo para bienes inmuebles e historia registral.
- Matricula de negocio
- Negocios no agropecuarios con al menos seis meses de antigüedad.
- Solvencia Municipal (del año que se solicita el crédito).
- Documento que demuestre otros ingresos. (si aplica)
- Matrícula de fierro vigente (si aplica).

➤ Documentos que demuestren la propiedad de los bienes ofrecidos en garantía. (copia: carta compra-venta, carta venta semovientes, facturas, escrituras, licencia de circulación, entre otros)

Los requisitos para aceptar personas jurídicas como clientes para cartera comercial son los siguientes:

- Escritura de Constitución de la Sociedad.
- Flujo de Efectivo proyectado con base en el plazo y forma de pago solicitado, debiendo incluir todos los adeudos con el Sistema Financiero y soportado con su respectiva memoria de cálculo.
- Poderes de representación.
- Anexo de memoria de cálculo de los ingresos y egresos.
- Fotocopia de cédula de identidad del Representante Legal.
- Indicadores Financieros.
- Matrícula del Negocio y No. RUC.
- Documento que demuestre la propiedad de los bienes ofrecidos en garantía (copia: carta compra-venta, carta venta semovientes, facturas, escrituras, entre otros).
- Certificación de Accionistas
- Informes técnicos de producción, costos, ventas y precios.
- Certificación de Junta Directiva
- Avalúos y seguros de las garantías ofrecidas.
- Detalle de Principales Funcionarios de la Empresa
- Participación de Accionistas, Directivos y Funcionarios
- Libertad de Gravamen; Solvencia Municipal e Historia Registral.
- Estados Financieros (Balance General y Estado de Resultado) más recientes y de los dos últimos periodos fiscales.

Ya se mencionaron los clientes que, si puede financiar la entidad, pero también se hará mención de los clientes que no capta por las siguientes circunstancias:

Clientes con sobreendeudamiento en Instituciones de Micro finanzas o Financieras y en empresas comerciales. No se incluyen las que tengan como fiador.

Que no realicen la actividad económica, no tengan fuentes de ingresos comprobados y/o no tengan experiencia, con excepción de los casos de cartera de desarrollo comercial y Asociaciones Comunales.

Que tengan malas referencias sociales, comerciales, laborales y antecedentes penales.

Realicen actividades que atenten contra la moral, buenas costumbres y/o se sospeche o conozca que son para realizar negocios ilegales.

Gocen de inmunidad o que en caso de incumplimiento representan altos costos o dificultad para recuperar el préstamo; por ejemplo: alcaldes, concejales, militares, policías, abogados y dirigentes políticos.

Con antecedentes penales como: asesinato, violación, lavado de dinero, tráfico de drogas y trata de blancas, etc.

Morosos sin voluntad de pago o que tienen operaciones en cobro judicial, saneados en otras instituciones o con malas referencias en reconocidas instituciones financieras. Que hayan participado en el Movimiento no Pago. De comercio, servicio, pequeña industria y asalariados con más de una deuda. No se incluirán las fianzas solidarias.

6.2.2. Calidad de la cartera

La cartera de créditos es el mayor activo de las empresas microfinancieras, y la calidad y el riesgo que representa pueden resultar muy difíciles de medir. Las mejores instituciones microfinancieras mantienen una más alta calidad de cartera que los bancos comerciales de muchos países (Stauffenberg y otros 2003).

Una cartera sana no es cuestión de suerte sino del esfuerzo continuo de la empresa por medio del establecimiento de políticas de venta, políticas de crédito que

faciliten entregar un préstamo lo que facilite la disminución de riesgos y cobranzas que afecten la eficiencia de la cartera.

Un ejemplo en Nicaragua para mantener la calidad en las carteras ya sea de la banca formal o en las microfinancieras son las centrales de información crediticia, que ayudan a las entidades que puedan atender a las personas que no se conocen por que en estas centrales aparecen el historial crediticio de los deudores y fiadores, sin importar su origen social o convicciones religiosas o políticas.

6.2.2.1. Riesgo crediticio

6.2.2.1.1. Definición

Según el Instituto Tecnológico Empresarial (2007) la posibilidad de que una entidad de crédito incurra en pérdidas debido a la existencia de deficiencias o fallos en los procesos y sistemas, equipos técnicos o humanos inadecuados o acontecimientos externos imprevistos.

En las bibliografías consultadas se muestra el riesgo asociado siempre con situaciones que generan desconocimiento, incertidumbre y en todas las conceptualizaciones encontradas aparece la palabra probabilidad. Por tanto, es necesario que se conozcan estos conceptos que tienen tanta importancia para su comprensión.

Probabilidad: es la proporción de que ocurra o no un evento en particular en un tiempo determinado, asumiendo que las condiciones permanecen constantes.

Incertidumbre: Imposibilidad de predecir o pronosticar exactamente el resultado de una situación en un momento dado. Esta imposibilidad, se debe principalmente al desconocimiento o insuficiencia de conocimientos sobre el futuro independientemente de que este desconocimiento sea reconocido o no por los individuos.

La naturaleza del riesgo se referencia en base a los eventos o situaciones que pueden dar origen a él y además la forma en que estos riesgos se clasifican una vez que se manifiestan. Resulta de vital importancia que se conozcan las causas que originan los riesgos para poder hacer una labor sólida y efectiva para mitigarlos.

Las causas que originen los riesgos son las siguientes:

- Probabilidad de que algo ocurra (evento).
- Que dicho evento contenga cierta incertidumbre.
- La espera de un resultado por una inversión

Ante estas causales las instituciones de microfinanzas deben hacer un balance entre el crecimiento, rentabilidad, participación de mercado versus riesgo, capitalización y eficiencia.

6.2.2.2. Tipos de riesgo crediticio

- Riesgo de Crédito
- Riesgo Operacional
- Riesgo de Liquidez
- Riesgo Mercado
- Riesgo Legal

Riesgo de Crédito

Considerado como el riesgo por excelencia de las entidades bancarias, hace referencia a la probabilidad de impago por parte del prestatario y al incumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato (deterioro de su capacidad de pago) (Ruza & Curbera, 2013).

Es el riesgo de una pérdida económica originada por la eventual incapacidad de la contraparte (CLIENTE) para pagar la deuda. Su efecto se mide por el costo de reemplazar el flujo de ingresos que se perdieron. Involucra la posibilidad de no pagar, ya sea en el momento de la transacción o en el futuro. Consiste de un riesgo antes del vencimiento de la obligación y de riesgo en el momento del vencimiento.

Para medir un riesgo crediticio abarcan las siguientes consideraciones: Garantizar que las exposiciones estén dentro de los parámetros establecidos en la estrategia del negocio.

- Supervisar la calidad de la cartera de crédito
- Proteger el patrimonio expuesto a riesgo de crédito
- Mejorar la calidad y diversificación para optimizar la relación riesgo-rendimiento
- Proveer información confiable y oportuna para la toma de decisiones
- Proporcionar herramientas que apoyen la colocación y seguimiento de la cartera de crédito
- Contribuir a la creación de valor económico
- Gestionar el riesgo conforme a las mejores prácticas

Desarrollo de modelos internos de cálculo, que permitan cuantificar el riesgo de crédito de la cartera con base en estimaciones internas de la calidad de los prestatarios, que se traducen en estimaciones del monto de pérdidas potenciales futuras y en requerimientos de adecuación de capital.

En FDL tienen una serie de procesos para disminuir el riesgo crediticio, estos se han adquirido por medio de la experiencia en la colocación de cartera tanto por los factores externos como los internos creando una base de datos donde se pueden guiar y prevenir los riesgos o disminuir su impacto económico en la institución, dentro de los que hace mención el departamento de riesgo son los siguientes esto según el orden de los procesos establecidos para el otorgamiento y recuperación del crédito:

- 1) Promoción del segmento meta
- 2) Selección del cliente
- 3) Visita del cliente

- 4) Comprobación de la actividad declarada
- 5) Comprobación de fuentes de pago
- 6) Comprobación de la garantía
- 7) Comprobación del fiador (capacidad de pago)
- 8) Análisis de capacidad de pago
- 9) Aplicación de la política de crédito
- 10) Diseño de un buen plan de pago
- 11) Procesos administrativos
- 12) Deducciones correctas
- 13) Contratos adecuados
- 14) Seguimiento al crédito después del desembolso
- 15) Cobranza y recuperación
- 16) Refinanciamiento

Estos procesos de control han venido a beneficiar a la institución en el aumento de la utilidad o resultado, aumento del volumen de negocios, mejora en la eficiencia o productividad, mejora en la calidad del servicio y mejora en el nivel de riesgo.

Riesgo operacional

Surge como consecuencia del mal funcionamiento de los sistemas de control y gestión de la entidad en sentido genérico e incluye una gran variedad de aspectos tales como el control interno de riesgos, los sistemas operativos de gestión, los sistemas informáticos, modelos de valoración inadecuados, así como posibles errores humanos y fraudes (Ruza & Curbera, 2013).

El riesgo operacional puede ser el segundo riesgo mayor si es que a veces no es el mayor. Básicamente representa el riesgo de que la entidad sufra pérdidas o daños financieros no esperados debido a sistemas de informática inadecuados,

debilidades o brechas (incluyendo el fraude) en sus procesos operacionales o de controles internos, o catástrofes no anticipadas.

Este tipo de riesgo está presente básicamente en todas las áreas, desde los procesos que estos tienen para registrar y otorgar préstamos hasta el registro de partidas en el sistema contable.

Un claro ejemplo de este riesgo es la falta de fluido eléctrico que provoque se detenga la operatividad de una sucursal, o la mala capacitación de un trabajador en el manejo del software que emplea la organización e introduzca información basura que puede perjudicar la veracidad de la información que se presente a la junta directiva.

Los objetivos específicos que se emplean para un riesgo operacional son:

- Predicción de pérdidas.
- Prevención de pérdidas.
- Control de las pérdidas.
- Manejo de Contingencias.

Riesgo de liquidez

Según Ruza & Curbera (2013) se refiere a la probabilidad de que la entidad no pueda satisfacer la totalidad de peticiones de liquidez ante una inesperada retirada masiva de fondos por parte de los depositantes.

La determinación del riesgo de liquidez se basará en los análisis de los Flujos de cajas particularmente a corto plazo a fin de identificar los requerimientos de fondo, las instituciones financieras deben fijar directivas sobre los límites de liquidez a corto plazo como forma de evitar día a día las eventuales exposiciones.

Cualquier institución de microfinanza enfocada en un buen servicio debe contemplar un departamento de tesorería el cual vela por garantizar la liquidez

necesaria en toda la red de sucursal, esto lo hace por medio de la liquidez diaria que le envía las sucursales tanto de su disponibilidad en Caja Bóveda como en las cuentas de banco así mismo este departamento es el responsable de enviar efectivo a la sucursal tanto en moneda nacional como extranjera para cumplir con las colocaciones proyectadas por la gerencia de negocios y la gerencia de la sucursal.

Riesgo de mercado

Según Ruza & Curbera (2013) originado como consecuencia de los movimientos que afectan el valor de la cartera de inversión y negociación de la entidad.

Es fundamentalmente el riesgo producido por la variación de los precios de los activos, el precio de los títulos, el precio de los activos en función de la variación de los tipos de interés.

Un ejemplo de riesgo en las tasas de interés puede ser cuando ocurre que el costo de los fondos sube más rápido de lo que la institución puede estar dispuesta en ajustar sus índices de crédito.

Riesgo legal

Es la contingencia de pérdida derivada de situaciones de orden legal, que puedan afectar la titularidad de las inversiones o la efectiva recuperación de su valor, que los contratos no sean legalmente aplicables o no estén correctamente documentados o variaciones de orden normativo que impliquen cambio en las reglas de juego impuestas por el regulador (Ruza & Curbera, 2013).

El desconocimiento sobre las leyes, decretos, normativas y reglamentos nacionales repercute en un impacto negativo para la entidad, sus financiadores y su imagen ante los clientes ya que una mala interpretación provoca la pérdida de un crédito.

Una muestra de los riesgos legales que están sometidas las entidades financieras es la ambigüedad en la aplicación legal, revelación inadecuada de la información del cliente, fallos en la protección de la privacidad del cliente.

Además de los riesgos crediticios también es importante mencionar el riesgo contable el cual por su falta de atención puede causar serios problemas en la veracidad de la información financiera y por ende en la toma de decisiones.

Riesgo contable

Según Olmo (s.f.) es el grado de incertidumbre generado debido a las distorsiones contables.

Dentro de las distorsiones que son causa de riesgo está el desconocimiento de las normas y criterios contables que deben ser aplicados en el registro de todas las transacciones, las políticas estatales que aplican para el reconocimiento de la cartera vencida y la provisión de esta.

La falta de conocimiento en el empleo de los criterios fiscales que se contraponen a los criterios de la contabilidad financiera un ejemplo de esto es el reconocimiento de la depreciación de los activos al cierre anual en lugar de realizar la provisión de forma mensual.

Un ejemplo de un riesgo contable es una falta de supervisión en las estimaciones contables lo que provoca un aumento en los gastos ocasionando desconfianza en la veracidad de los Estados Financieros.

6.2.2.3. **Administración de riesgos**

El proceso de administración de riesgo implica en primer lugar la identificación de riesgos, en segundo su cuantificación y control mediante el establecimiento de

límites de tolerancia al riesgo y finalmente la modificación de dichos riesgos a través de disminuir la exposición al riesgo o de instrumentar una cobertura (Haro, 2005).

Para poder administrar los riesgos es necesario que se identifiquen en la empresa y evaluar la importancia que tienen para ello se debe monitorear de forma rutinaria y gestionar los procesos que puedan analizarse desde un punto de vista de desempeño y evaluación probando la efectividad y evaluar los resultados de dichos procesos y en una constante revisión de las políticas y procedimientos para mantener controlados los riesgos.

Para poder administrar todos estos riesgos es necesario tener una defensa que minimice o erradique estos riesgos los cuales serían:

- Plan estratégico
- Controles
- Incentivos
- Provisiones
- Utilidades
- Capital

Un ejemplo de una mala administración de riesgos es en la repercusión de la rentabilidad de la entidad incrementando los gastos operativos, costos financieros y una falta de planificación que conlleve a una caída de colocación de créditos, es por ello que se le debe tomar la debida importancia para garantizar calidad en todas las operaciones que se realicen.

6.2.3. Control de calidad para los créditos de comercio

El control de calidad se caracteriza por la participación de todos desde los altos directivos hasta los empleados de más bajo rango y no se dirige solo a la calidad del producto sino también a la calidad del servicio después de la venta, la calidad de la administración, de la compañía, del ser humano (Garza, 1996).

El objetivo de un control de calidad es ofrecer y satisfacer a los clientes al máximo y conseguir los objetivos de la empresa es por ello que se debe aplicar a todos los procesos la ventaja de ello es que se crea un orden e interrelación de los distintos procesos, un seguimiento más detallado de las operaciones lo que ocasiona que se detecten con anticipación los problemas y se corrijan con prontitud.

En el proceso de aprobación de créditos individuales, es común que el asesor de crédito use un formato estándar para capturar información que ayude a determinar la capacidad de pago del acreditado.

Las instituciones de microfinanzas deben prestar un servicio de calidad que incluye procesos de solicitud sencillos, desembolsos a tiempo, entrega de información sobre los términos y condiciones del servicio, evaluación precisa de la capacidad de pago y amabilidad del personal.

Para medir la capacidad de pago el proceso a seguir es la siguiente:

Ser evaluados de acuerdo al ingreso mensual tomando como referencia el margen de la actividad principal del cliente y su estacionalidad, esto incluye meses de ventas bajas, regulares y buenas, tomar en cuenta otros tipos de ingresos que reciba el solicitante, ingreso de cónyuge e hijos que habiten en la misma casa, siempre y cuando se puedan constatar a través de soportes o la evaluación económica de las actividades.

Para garantizar la transparencia, antes del desembolso del crédito, la institución debe contar con un sistema que permita garantizar que el cliente comprenda todos sus términos, incluyendo el calendario de pagos y los montos adeudados, los procedimientos en caso de mora, etc. Una vez desembolsado el préstamo el asesor de crédito debe asegurarse por medio de visitas de que el cliente esté utilizando el crédito de la forma estipulada en la solicitud, si el cliente presenta atrasos en sus cuotas recibirá sanciones las cuales varían dependiendo el atraso.

Un control de calidad es una práctica que realiza las instituciones de microfinanzas que, durante el desembolso de los préstamos, se les explica a los clientes sobre su derecho a presentar reclamaciones y deben conocer los procedimientos que ha designado para tal efecto a como lo ha estipulado la CONAMI en la ley No.842. Ley de Protección de los Derechos de las personas Consumidoras y Usuarias en el artículo 6 acápites 8 y 19.

Por ejemplo, el uso de buzones de sugerencias para captar sus quejas, reclamos o sugerencias para mejorar sus servicios o mediante la figura de un defensor, a través de una tercera instancia que en este caso sería con la CONAMI y el método de control es mediante la auditoría interna que verifica si las reclamaciones de los clientes están recibiendo la atención oportuna.

6.3. Procedimientos aplicados en la eficiencia de recuperación de la cartera comercial

6.3.1. Tipos de procedimientos aplicados en la eficiencia de recuperación de cartera comercial

La cobranza es parte integral del ciclo del crédito, no debe ser entendida como el paso final ya que es durante este proceso cuando la institución recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso/seguimiento (Acción InSight, 2008).

La Cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de “volver a prestar”; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes.

Muchos problemas en la cobranza podrían evitarse si las instituciones microfinancieras se aseguraran que los procesos previos al proceso de cobranza son

conducidos correctamente. A continuación, se muestran algunos de los errores más comunes que ocurren dentro de los subprocesos antes de la cobranza:

Promoción: El producto no responde a las necesidades reales de los clientes; falta una clara definición del cliente objetivo; el destino del crédito difiere del destino pretendido con el producto; no se promociona “la relación crediticia a largo plazo” sobre la base del pago oportuno de las cuotas del crédito; falta de capacitación del asesor de crédito, vendedor, etc.

Evaluación: Fallas en la aplicación correcta de la metodología de crédito como: El monto del crédito sobrepasa la capacidad del negocio o los clientes presentan sobreendeudamiento; cliente tiene malas referencias o actitud negativa hacia el pago puntual; no se verifica la consistencia de la información o no existe control de la documentación; carencia de políticas claras para la renovación de créditos.

Falta de herramientas para el análisis y control del riesgo; herramientas que permitirían mayor entendimiento de la probabilidad de no pago del cliente, identificando las causas en el entorno que podrían afectar la recuperación de un crédito desembolsado y alertar a la alta gerencia acerca de los múltiples eventos asociados con una débil identificación de los riesgos operacionales (fraudes, deficiente infraestructura, contradicciones y vacíos en los procesos).

Aprobación: Decisiones son influenciadas por la presión de alcanzar metas; se toman de manera subjetiva, basadas en la confianza o experiencia del asesor de crédito sin el debido análisis de crédito.

Desembolso: Ausencia de un análisis objetivo para el establecimiento de las condiciones del crédito: monto a prestar, plazo, monto de la cuota, fecha más oportuna para el pago de las cuotas del crédito; falta de motivación del cliente para el pago oportuno debido a la carencia de educación y mención al cliente durante el desembolso.

No existen canales alternativos de pago como Internet, agentes y redes de pago que pueden reducir los costos de transacción para los clientes; errores operativos en la formalización del crédito como no identificación del titular o falta de firmas en los contratos y documentos de crédito.

Otro aspecto a considerar es el retraso en el desembolso de créditos, que podría ocasionar la pérdida de la oportunidad de inversión y consecuentemente la desviación de los fondos del crédito o su uso para fines de consumo.

Esto pasa en el proceso para otorgar un crédito, pero ya en la gestión de cobranza puede también estar mal definida o que no es bien entendida y llevar a la toma de estrategias equivocadas, costosas. A continuación, se describen errores en este sentido:

Orientación a la refinanciación, renovación, o el otorgar un crédito para cancelar uno previo en atraso sin el debido análisis y seguimiento de la situación actual del cliente: Estos son prácticas erradas que conllevan a maquillar la cartera y empeorar la situación en el corto plazo.

Un refinanciamiento debe ser entendido como una nueva evaluación y como tal se debe realizar un análisis objetivo de cada caso en particular y no diseñar estrategias o campañas masivas, ya que éstas no contribuyen a mejorar la cultura de pago.

Es importante también destacar que existen algunas excepciones, sólo en caso de desastres naturales o calamidades como incendios en mercados, inundaciones, donde un número importante de clientes podrían verse afectados.

Orientación a la colección de bienes o artefactos del negocio o el hogar como medio de repago de la deuda: Esta práctica puede desorientar al gestor que se convierte en una especie de intermediario o vendedor de artefactos.

La institución de microfinanza incurre en altos costos de almacenaje y administración de estos bienes y emite un mensaje erróneo a los clientes con

respecto al pago de sus obligaciones. Muchas veces el cliente prefiere entregar sus bienes sin hacer esfuerzo para cancelar el crédito, así debilitando la imagen y posición de la institución en el mercado.

Orientación a la subjetividad: Considerar ciertos clientes y casos como pérdida total, o confiar en exceso en la buena voluntad de los clientes, pueden distraer la gestión resultando en pérdidas de tiempo y dinero de la institución.

Por ende “la gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones” (Acción InSight, 2008).

El cliente debe percibir la gestión de cobranza como algo continuo y no esporádico, de allí que resulte muy importante el seguimiento oportuno y rápido de las acciones de cobranza por los diversos participantes de la gestión: call center, asesores de crédito y gestores de campos.

El cliente debe sentir que lo están marcando constantemente, siendo dinámicos, ágiles y resolutivos para controlar la situación; es fundamental realizar acciones dirigidas a todas las personas que participaron en el crédito, incluyendo cónyuges, garantes, y familiares/amigos que ofrecieron referencias, de acuerdo con su perfil de riesgo y probabilidad de pago.

A continuación, se muestran las mejores prácticas que implementan las instituciones microfinancieras a nivel mundial mucho antes de observar la morosidad, y buscan crear estrategias proactivas para evitar los créditos morosos, reconocen el rol importante del personal tanto interno como externo.

Recomiendan técnicas para la recopilación y mantenimiento preciso de información, la segmentación de clientes y la oferta de “productos de cobranza”

conocidos también como alternativas de pago ajustadas a las necesidades de los clientes.

Práctica No. 1 Adoptar Estrategias Proactivas para Tratar la Morosidad antes que Comience

Según Acción InSight (2008) tratar el problema antes que surja ha sido una de las mejores estrategias para reducir la morosidad. Actividades preventivas son menos costosas y la mejor cobranza es la buena administración de los clientes al día.

Educar a los clientes sobre características del producto, costos y gastos de cobranza. La educación al cliente puede resultar una medida significativa para reducir tasas de morosidad. Previo al desembolso de crédito, las instituciones deben educar y entrenar al cliente y los garantes en todo lo que implica acceder a un crédito, el funcionamiento del producto, los beneficios del pago oportuno, y el entendimiento del cronograma de pago, así como los lugares o medios más accesibles y convenientes para realizar el pago.

Durante la etapa de educación al cliente es importante enfatizar tanto los beneficios del pago oportuno como los gastos que pueden incurrir al no pagar la cuota a tiempo.

Algunas instituciones transmiten esta idea como “un premio al pago puntual” ofreciendo descuentos en las cuotas por el pago en fecha y otras instituciones de microfinanzas como en India, el sistema de la colección de dinero es en el lugar de trabajo o el domicilio del cliente es el sistema imperante en el mercado.

En India donde el crédito grupal es el modelo de financiamiento imperante (metodología Grameen) las instituciones promueven como habitual práctica que en cada reunión de grupo de clientes se repita en conjunto una especie de código de conducta o ética que es pronunciado en lengua local y que enfatiza la obligación del

pago oportuno, la solidaridad del grupo que debe pagar en el caso que algún miembro no pueda cumplir con su pago y la importancia del ahorro.

En Banco Solidario de Ecuador enfatizó la importancia en la educación financiera sobre el buen pago a través de sus plataformas de atención usando material impreso sobre los beneficios en el pago puntual, así como los deberes de los garantes antes del desembolso del crédito. Otra actividad pro activa fue el desarrollo de sistema de premiación para clientes puntuales realizando sorteos “fuerza solidaria” y recordación del pago oportuno a través del call center interno del Banco y el asesor de crédito.

Práctica No. 2 Fomentar la Alta Productividad en el Área de Cobranza

Según Acción InSight (2008) la buena cobranza demanda una inmensa cantidad de tiempo y recursos. Las instituciones de microfinanzas deben decidir entre contratar una compañía especializadas de cobranza o crear una unidad interna para este propósito.

. A continuación, se presentan las ventajas y desventajas de estas dos técnicas de cobranza:

Opción 1: Contar con compañías especializadas de cobranza

Ventajas	Desventajas
Cuentan con personal entrenado y especializado que disponen del tiempo suficiente para una buena gestión del cobro.	Carecen de experiencia en el trato con el sector de bajos ingresos.
El control y la supervisión de las actividades son costosos, y este costo se traslada a la compañía.	No son disponibles en todos los mercados o países. Poco interés en la relación con el cliente, lo que dificulta su reactivación.
El cliente es intimidado ante la aparición de un nuevo gestor o compañía diferente.	La comunicación interna entre la institución y la compañía se complica, se puede duplicar esfuerzos y caer en contradicciones frente al cliente.

El cliente es intimidado ante la aparición de un nuevo gestor o compañía diferente.	Al tener contacto directo con los clientes, muchos problemas internos se dan a conocer y las instituciones pierden confidencialidad.
Tienen mayor capacidad para desarrollar una gama de servicios de cobranza, como son los call centers, colectores de pago, gestores en terreno, y puntos de recaudo.	Falta de autoridad para el cobro cuando los clientes los desconocen alegando no tener vínculo alguno con ellos. Compañías especializadas podrían no adherirse a los mismos procedimientos éticos y estándares que promueven las instituciones para el tratamiento de los clientes

Figura No.4 Compañías especializadas de cobranza

Fuente: (Acción InSight, 2008)

Opción 2: Implementar una Unidad Interna de Cobranza

Ventajas	Desventajas
Las unidades internas tienen mayor conocimiento del cliente y del mercado.	Las unidades internas exigen un proceso formativo especializado que pocas instituciones de microfinanzas pueden brindar a su personal, por falta de tiempo y recursos; el control y supervisión de las actividades y personal de cobranza también implican costos altos.
Se preocupan por mantener la relación con el cliente, y la posibilidad de reactivación.	
Contribuyen en la retroalimentación interna del proceso integral del crédito.	Carencia de un adecuado reconocimiento personal y profesional a los gestores de cobranza. La cobranza es una actividad poco grata y en algunos contextos culturales tiene una imagen negativa.
El personal se siente parte de la organización y se compromete con los objetivos.	
Cuentan con una base de datos que permita el desarrollo de la cobranza predictiva.	Distracción de las labores de promoción y análisis sobre todo en periodos de expansión.

Figura No.5 Unidad Interna de Cobranza

Fuente: (Acción InSight, 2008)

Vista las ventajas y desventajas de tener un outsourcing para la cobranza o un departamento interno en la empresa, sería desde el punto de vista de la junta directiva de la institución cual resulta más beneficiosos a como se muestra en estos dos ejemplos.

En Paraguay los accionistas y directores de Financiera El Comercio crearon una compañía separada de cobranza denominada “Gestión” para recuperar las cuentas con más de 180 días de mora que adquiría de Financiera El Comercio, usando gestores de cobranza y abogados especializados.

Esta compañía también proveía el servicio de call center para créditos en mora hasta 30 días, para apoyar a los asesores de crédito de Financiera el Comercio en sus actividades de cobranza. Después de varios años esta compañía se reintegró a Financiera El Comercio.

Sus principales razones por esta decisión fueron altos costos operativos al contar con dos estructuras administrativas separadas (dos contabilidades, dos directorios), un divorcio entre las dos instituciones que muchas veces no hablaban el mismo idioma, y la carencia de un sistema de retroalimentación desde la empresa Gestión hacia el área de riesgos de la financiera para la revisión de sus políticas y procedimiento.

Otro ejemplo paso en Brasil para Real Microcrédito (RMC) utilizó los servicios del Banco ABN AMRO Real (Call Center) a partir de 5 días de atraso, adicional a una empresa especializada para gestionar la cobranza de sus créditos.

Una lección aprendida de esta experiencia fue que el lograr posiciones dedicadas para RMC tanto en el call center del Banco y la empresa de cobranza contratada por el Banco ABN AMRO Real permitió que RMC pudiera contar con un servicio más personalizado y adecuado al sector ya que estos servicios antes se proveían para el sector tradicional del Banco de altos ingresos.

Con ello se incrementó y mejoraron los contactos con los clientes, por ejemplo, el “speech” de cobranza se diferenció (se contó con otro “speech” para los clientes de RMC), así como por ejemplo se realizó cobranza telefónica a avales, que no es política del Banco. También se mejoró la comunicación entre los gestores de cobranza y la empresa de cobranza para la realización de las negociaciones con el cliente.

Seleccionar y Capacitar el Personal

La capacitación es importante para garantizar el éxito en la recuperación de los créditos y el trato adecuado al cliente. Es importante capacitar al personal en técnicas y tácticas como: manejo de la argumentación típica del cliente moroso, manejo de personalidades difíciles, tipos de deudores, pautas y lenguaje para el contacto con el cliente, negociación, perfil del cliente moroso, así como completa comprensión y utilización de las herramientas de cobranza y el conocimiento del ámbito jurídico resultan relevantes (Acción InSight, 2008).

Por ejemplo, en Ecuador Banco Solidario desarrolló un plan de capacitación para su personal de cobranza basado en conocimientos y experiencia de ACCIÓN. El enfoque de la capacitación fue básicamente proporcionar a los gestores de cobranza una visión integral del rol de la cobranza en el ciclo integral del activo (cobro para volver a vender con servicio al cliente), y tácticas de cobranza.

Implementar un Sistema de Incentivos para el Personal

Según Acción InSight (2008) los incentivos motivan que el personal de cobranza oriente el máximo de su capacidad al logro de los resultados.

Adicional a mejorar el impacto de las actividades de cobranzas, conllevarán a un ambiente de sana competencia. Incentivos podrían basarse en función al flujo de la recuperación efectiva según los porcentajes de mora, este es un sistema simple conocido como “comisiones por recuperación” que incluso considera el escalonamiento de la comisión para los tramos de mayor mora.

Pueden ser monetarios o no monetarios, según el contexto. De otra forma, la meta se podría medir con base en la reducción mensual de gastos por provisiones.

Por ello es importante aplicar parámetros como medidas de alerta temprana al principio de un posible problema de morosidad. Un indicador o parámetro de mora desde 1 día de retraso o 2, 3, 5 resulta más efectivo en este sentido que los tradicionales parámetros de mora que consideran créditos en retrasos por más de 15, 30 o 60 días.

La identificación temprana de la morosidad y su monitoreo a través de parámetros y metas tempranos de mora contribuyen significativamente en el establecimiento de una cultura de cobranza con cero tolerancias a la morosidad.

Esto resulta más eficaz por que las posibilidades de recuperación son mayores durante los primeros niveles de mora y también por que contribuyen a evitar el enmascaramiento del incremento de la mora a través del crecimiento de cartera, permitiendo tomar acciones oportunas.

Práctica No. 3 Asegurar la Calidad de la Recopilación y Manejo de Información

La información precisa y oportuna sobre los clientes en atraso, su situación del crédito, así como el acceso a información importante que retroalimente el proceso integral de crédito, resultan relevantes para el éxito en cobranza. Desarrollar Eficientes Sistemas de Información y Soporte (Acción InSight, 2008).

Según Acción InSight (2008) para analizar adecuadamente la gestión de cobranza, se requiere la implementación de un eficiente soporte informático que facilite el monitoreo de clientes morosos y la generación de reportes claros y precisos. Estos reportes generalmente se clasifican en tres tipos.

Reportes para el diligenciamiento de la cobranza, utilizados por el personal de campo para seguimiento de la cobranza como: lista de clientes morosos a visitar por el oficial asesor de crédito o gestor de cobranza; lista de clientes morosos por monto

de crédito pendiente o días de retraso; reporte diario de mora. Este tipo de reportes normalmente son generados diariamente por el sistema.

➤ Reportes para el monitorio de la cobranza, los cuales son usados por la mediana y alta gerencia para el análisis y seguimiento de resultados de la cartera morosa como: reporte de mora por zona; mora por producto; ratios de eficiencia en cobranza; cartera en mora. En general estos reportes son semanales y mensuales.

➤ Reportes de riesgo que monitorean el impacto de la cobranza sobre los resultados de cartera a través del seguimiento de indicadores para la normalización, ciclos de facturación, saldos recuperados, ratios individuales de caída de cartera por sector. Estos reportes pueden ser generados diariamente para el seguimiento de la estacionalidad o mensualmente con el propósito de proyección y análisis de los resultados.

Obtención de Información de Calidad Acerca del Cliente

Según Acción InSight (2008) el contacto permanente y adecuado con el cliente resulta fundamental para el éxito en la gestión de Cobranza por ello la importancia en la recopilación de información clave y de calidad para la ubicación del cliente.

Por lo tanto, el proceso inicial de generación y análisis del crédito debe recopilarse importante información del cliente, tales como nombres completos, direcciones claras y precisas (croquis), teléfonos, y referencias personales y comerciales.

Esta información se debe verificar y actualizar en cada etapa del proceso de cobranza y por cada participante en la etapa, para así asegurar un contacto ágil con el cliente a lo largo del proceso. Las instituciones de microfinanzas deben desarrollar herramientas y procesos que permitan la actualización de los datos del cliente en forma permanente, tomando en cuenta los controles de seguridad y calidad de la información.

Una sugerencia en este sentido es crear un sistema de incentivos para el personal por la actualización de información del cliente.

Por ejemplo, en Paraguay en Financiera El Comercio contactó a las referencias del cliente para solucionar un común problema en la ubicación de clientes morosos. Las instituciones de microfinanzas generalmente atraviesan por muchas dificultades en la localización y ubicación de clientes quienes han cerrado su negocio y han cambiado de dirección domiciliaria. Para resolver esto, El Comercio pensó que sería una buena idea tratar de localizar a los clientes a través del contacto de las personas registradas como referencias personales en la historia del cliente durante el proceso de evaluación.

Anteriormente se pensaba que las referencias personales solo proveían información referente al carácter del cliente exclusivamente durante el proceso de evaluación del crédito, sin embargo, la experiencia ha enseñado que generalmente las referencias son amigos o familiares del cliente y pueden proporcionar información actualizada del paradero del cliente, vital para la recuperación de créditos en mora.

Práctica No. 4 Contar con Políticas y Procesos de Recuperación Claramente Definidos

Según Acción InSight (2008) para la creación de una fuerte unidad de cobranza es necesario contar con procedimientos y políticas claros, sistematizados, y homogéneos, que orienten al personal involucrado en las actividades de cobranza, en cómo actuar en cada situación.

Para ello debe definirse lo siguiente:

Establecer Políticas para el Contacto con el Cliente, ¿Cuándo realizar el primer contacto? Sería mejor por teléfono, vía e-mail, cartas, visitas. El factor clave para la elección del más conveniente medio es el costo frente al beneficio considerando los días de atraso y la posibilidad de recupero.

Las políticas de contacto también pueden incluir estrategias preventivas, como el recuerdo de pago, y deberían incluir un plan que especifique la fecha del próximo contacto y las correspondientes medidas a tomar.

La cobranza segmentada debe ser por niveles de riesgo, durante el proceso se debe decidir cuándo contactar al cliente, quién contactarlo, cómo aproximarse al cliente, qué producto ofrecer, cómo tratar las promesas incumplidas y clientes desaparecidos, qué hacer en caso de tragedias o desastres naturales, y muchas otras decisiones que no pueden delegarse completamente a la experiencia del asesor de crédito. Es aquí donde la estrategia de cobranza segmentada por niveles de riesgo provee herramientas de gran valor al proceso de decisión crediticia.

Banco Solidario en Ecuador desarrolló una experiencia de cobranza que entre sus ventajas destacó la estandarización de los procesos de cobranza, la definición clara de las actividades a realizar, y el desarrollo de mecanismos de cobranza orientados a la fidelización de los buenos pagadores.

No todos los clientes son iguales, ni la situación que conllevó a la mora tampoco. Para una buena segmentación resulta fundamental la identificación de la causa del atraso y la clasificación del cliente basado en actitud, capacidad de pago, solvencia y ubicación.

Este proceso es adicional a la determinación del nivel de riesgo. Una adecuada segmentación de los clientes no se logra en los primeros contactos, resulta difícil clasificarlos y por ello es importante el seguimiento a realizar y los días de atraso que el cliente acumule.

A medida que los días de atraso del cliente aumenten, las estrategias cambian de orientación (van conociendo mejor al cliente). El objetivo de las estrategias de cobranza al principio es retener el cliente, pero en la medida que pasen los días la estrategia se va cambiando de enfoque para lograr la recuperación del activo (crédito).

Según Acción InSight (2008) la segmentación de clientes es una importante herramienta que complementa la información proveída por una herramienta de medición de riesgo.

Si la institución no cuenta con una segmentación con una clasificación de este tipo puede identificarlos de la siguiente manera:

- El cliente que quiere y puede pagar, requiere una gestión simple de cobranza y en muchos casos con una adecuada herramienta de negociación que ofrezca nuevas condiciones de pago se puede recuperar la deuda y reactivar al cliente. Se trata de clientes que no pagaron por olvido, no recibió el cronograma que indica las fechas de pago del crédito, encargo a terceros el pago del crédito y este no cumplió, etc.
- El cliente que quiere y no puede pagar, requiere la disponibilidad de adecuadas alternativas y facilidades. En estos casos la herramienta de negociación más adecuada sería la variación de las condiciones del crédito (reprogramación, refinanciación, entre otros).
- Dependiendo del comportamiento de pago del nuevo contrato este cliente también puede ser reactivado. Generalmente se trata de clientes que han sido afectados por un hecho imprevisto o una calamidad o porque están en una situación difícil o agobiante por una mala inversión o porque sus gastos son mayores a sus ingresos.
- El cliente que no quiere y puede pagar, le exige a la institución preguntarse ¿es un problema de calidad de atención o servicio? Si la respuesta es positiva requiere una solución inmediata al problema generado; si es negativa deben adoptar una estrategia inmediata y una acción más intensa en la gestión de cobranza. De resultar ineficaz la estrategia, se recomienda iniciar un proceso judicial.
- El que no quiere y no puede pagar, requiere un proceso judicial de inmediato. Generalmente se trata de clientes estafadores, con mal comportamiento, o créditos mal otorgados. Sin embargo, antes de proceder,

es importante asegurarse de su solvencia, es decir si posee bienes a su nombre, ya que podría resultar contraproducente accionar para no conseguir el objetivo de recuperar acreencia o servir solo de ejemplo. La institución debe evaluar el costo-beneficio de la acción a adoptar.

La relación directa entre intención de pagar y probabilidad de recuperación total de la deuda es evidente al observar esta propuesta de segmentación en la medida que la intención de pago disminuya, así también la probabilidad de recuperación total de la deuda.

Las instituciones de microfinanzas deben ofrecer varias alternativas de pago, ajustadas a las diversas necesidades y situaciones que demuestran nuestros clientes. Por lo tanto, se debe tomar acciones inmediatas para incrementar el impacto de las actividades de cobranza.

Las alternativas de pago son importantes herramientas de negociación y son claves para el éxito de la cobranza. Tradicionalmente las instituciones de microfinanzas han utilizado la reprogramación o reestructuración y la refinanciación de créditos como las únicas alternativas de pago, estas dos opciones no se ajustan a las diversas situaciones que presentan los clientes, de allí la necesidad de innovar y generar nuevas e innovadoras alternativas de negociación.

Para poder ofrecer estas alternativas, es importante que la institución de microfinanza F cuente con el apoyo de un sistema de información que sea tanto estable como flexible.

Por lo general, si no es posible cobrar el crédito en un solo pago, se debe buscar una alternativa válida. Este se debe realizar aún si implica extender el plazo de la deuda, implementar evaluaciones periódicas, o recibir cuotas mínimas durante un período de unos meses y el saldo al vencimiento del crédito.

Según la puntualidad del cliente, se reevalúa el caso hasta la conclusión pago de la deuda total, siempre evaluando el costo-beneficio.

Entre las alternativas de pago se pueden considerar descuentos en el cobro de gastos y penalidades por el pago total, asegurándose mayor descuento para el repago de deudas en el más corto plazo posible.

Por ejemplo, un cliente que ante una situación imprevista desea cancelar el total de su deuda atrasada debe recibir un descuento mayor que el que solicita un plazo de 15 meses para el repago, así se crea una motivación para la recuperación de la deuda en el menor plazo posible.

En Brasil Real Microcrédito (RMC) desarrolló un novedoso sistema denominado “acuerdo de pago” basado en un sistema de descuento de recargos, moras, intereses y gastos que tiene una correlación directa con el plazo acordado para lograr el repago total de la deuda. Así por ejemplo el cliente que escoge el menor plazo de repago recibe el mayor descuento. Este producto de cobranza fue diseñado dentro de una campaña de recuperación, sujeta a una estructura de plazos y con una duración predeterminada (no fue un producto permanente).

La alternativa se ofrece a los clientes a partir de cierto número de días de atraso, por lo que debe manejarse con mucha discreción ya que el cliente que posee 60 días de atraso y desea pagar y recibir el descuento podría elegir esperar hasta cumplir 90 días de atraso para alcanzar este beneficio.

6.4. Microfinanciera

6.4.1. Definición

Las “micro finanzas” se refieren a una variedad de servicios financieros provistos a clientes pobres que típicamente no son atendidos o no son lo suficientemente atendidos por otras instituciones financieras. Las instituciones de microfinanzas proveen créditos, ahorros, seguros y transferencias de dinero a microempresarios para sostener actividades productivas, conseguir activos, estabilizar el consumo y protegerse contra riesgos (MicroRate, 2016).

6.4.2. Microcrédito

Son aquellos créditos otorgados hasta por el equivalente en moneda nacional de diez mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$10,000.00), al tipo de cambio oficial, concedido a un deudor, persona natural o jurídica, cuya fuente principal de ingresos es fluctuante y proviene de la realización de actividades de producción, comercialización o prestación de servicios; no necesariamente cuenta con documentación o registros formales de respaldo sobre los ingresos ni con garantías reales registradas (SIBOIF, 2013).

Créditos de pequeños monto, hasta por un máximo equivalente a diez veces el producto interno bruto (PIB) per cápita del país, destinados a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercio, vivienda y servicios, entre otros, otorgados a personas naturales o jurídicas que actúan de manera individual o colectiva, con negocio propio o interés de iniciarlo y que serán devueltos principalmente con el producto de la venta de bienes y servicios del mismo. Estos créditos son otorgados masivamente utilizando metodologías crediticias especializadas para evaluar y determinar la voluntad y capacidad de pago del potencial cliente (CONAMI, 2013).

Se han mencionado tres definiciones de microcréditos donde recalca que son créditos de montos pequeños que se le da a personas con dificultad de acceso a la banca formal ya que para ellos no son atractivos por el bajo margen de ganancia y ausencias de garantías de ejecución legal, es por estas dificultades que nacen los micro créditos.

La historia de los microcréditos nacen en el año de 1974 de la mano de Muhammad Yunus, conocido como el “banquero de los pobres” y galardonado con el Premio Nobel de la Paz en el año 2006, denominándose microcréditos sociales.

Muhammad Yunus era Jefe del Programa Económico Rural de la Universidad de Chittagong en Banglades, al observar la realidad que le rodeaba y darse cuenta de las necesidades de la población más pobre, decidió inicialmente prestar a 42

personas dispuestas a trabajar los 27 dólares que necesitaban, dinero que recuperó íntegramente.

Esta iniciativa de carácter experimental la repitió durante nueve años con el objetivo de poder perfeccionar la metodología. A pesar de la evidencia de que los pobres devolvían el dinero, no logró obtener la confianza de los bancos tradicionales para que fueran ellos quienes prestaran directamente a los pobres que carecieran de garantías reales o avalistas, sino que, inicialmente, para poder conseguir los créditos él tenía que figurar como avalista o fiador.

Entonces surgió la idea de crear el Banco Grameen una entidad independiente para los pobres, que se dedicaría a la concesión de microcréditos, primando los objetivos de índole social sobre los beneficios financieros, desde entonces ha distribuido más de tres mil millones de dólares en préstamos a 2,4 millones de prestatarios.

Pero como todo proceso conlleva a una serie de ventajas y desventajas que se necesitan evaluar para ver si conviene incursionar y ver la madurez y cultura de pago que trae esta nueva responsabilidad

Uno de los beneficios más importantes de este tipo de créditos es que se caracterizan por ser ágiles, brindar facilidades en la gestión del crédito, y ser bastante flexibles en su trámite, dado que no hay que cumplir con tantos requisitos de formalidad. Cuando alguien solicita un microcrédito lo hace porque tiene un negocio productivo que conoce perfectamente y en el que ha puesto todo su potencial.

Una de sus desventajas es que la persona hace el préstamo, lo paga oportunamente, queda registrado con buen historial crediticio y utiliza esa información para solicitar otro microcrédito en dos entidades al mismo tiempo, incluso en más bancos, hasta llegar al punto de sobre endeudarse y no poder pagar.

Otra desventaja que surge es cuando el microcrédito se destina a un propósito contrario al principal. Algunas personas cuando cumplen con los requisitos para que les desembolsen el préstamo lo invierten en pagar deudas personales, cosa que no le generará utilidades, solo se endeuda.

6.4.3. Microfinanciera en Nicaragua

Surgieron en Nicaragua y en América Latina, como una de las respuestas a las medidas de ajuste estructural, que tuvieron como uno de sus resultados inmediatos el incremento del desempleo.

Hasta 1990, los pequeños y medianos empresarios tenían en Nicaragua dos fuentes formales de financiamiento: el Banco Nacional de Desarrollo y el Banco de Crédito Popular. La tercera fuente era la del crédito de usura, que tiene aún mucha presencia y que siempre es más activo en los niveles de subsistencia, el Banco de Crédito Popular no llegaba a los negocios de subsistencia, atendía de la micro y pequeña para arriba y especialmente a los comerciantes, el Banco Nacional de Desarrollo proveía el crédito agropecuario (Padilla, 2013).

Al desaparecer ambos bancos estatales, precisamente en el momento en que se incrementó sustantivamente el desempleo y creció el sector informal, se provocó un desabastecimiento financiero, en ese momento entraron las instituciones de microfinanzas y desde entonces juegan un papel importante.

La mayoría de estas entidades tienen un enfoque social, apuestan al desarrollo y aliviar la pobreza. En América Latina las instituciones de microfinanzas alcanzaron pronto un buen desarrollo en los países de Bolivia, Perú, Ecuador y Colombia.

En Centroamérica, Nicaragua es el país con más desarrollo, seguido por El Salvador y Honduras, después Guatemala y Costa Rica, dichas entidades tienen el

compromiso con aliviar la pobreza, con el fomento empresarial, con el fomento a la producción agropecuaria y a las zonas rurales (Padilla, 2013).

En las micro finanzas consideran que la fianza moral es la reina de las garantías, es la voluntad de pago que tienen las personas, cómo administran el dinero y cómo se organizan para pagar, más importante que la prenda que dan en garantía, algunas tienen un marcado acento de género, un ejemplo de esto son las microfinancieras como Programa para la Mujer (PROMUJER), Fundación 4i-2000, Fondo de Desarrollo para la Mujer (FODEM), Asociación Alternativa para el Desarrollo Integral para las Mujeres (ADIM).

6.4.4. Impacto social de las microfinancieras

En Nicaragua a partir de 1990 después de la recesión económica fue ampliando más y más el sector informal de la economía hasta llegar en el año 2002, según datos del FIDEG (Fundación Internacional para el Desafío Económico), al 75% de la población económicamente activa una cifra enorme (Padilla, 2013)

En este 75% hay gente en microempresas en diferentes rubros de la economía lo que tiene en común toda esta gente es que trabajan por cuenta propia y se generan sus ingresos. En ese sector informal un 60% son mujeres y entre esas mujeres casi el 80% manejan negocios de subsistencia.

Con este crecimiento de la economía informal viene de la mano las instituciones de microfinanzas que trabajan con unos 450 mil clientes y manejan una cartera de unos 400 millones de dólares. Las microfinancieras agremiadas en ASOMIF conformada por 36 instituciones trabajan con unos 500 mil clientes, un 62% de ellos son mujeres.

Estas proporciones de la participación de mujeres es la que mantienen en la actualidad todas las micro financieras en el país, siempre participan más mujeres, pero siempre con préstamos más pequeños, señales que indican la baja capacidad de pago y su situación de pobreza.

De la cartera total de ASOMIF 100 millones son para crédito al sector agropecuario, la banca formal no coloca nunca esa cantidad en el sector agropecuario. El FDL tiene aproximadamente 50 millones de dólares de cartera y 75 mil clientes, el 62% mujeres. El 60% de su cartera es para crédito agropecuario, estos datos fueron al cierre del año 2011 (Padilla, 2013).

Los clientes agropecuarios con los que el FDL trabaja reciben en promedio préstamos de 1,100 dólares, son gente que tiene tierras y animales como garantía de ese crédito.

Por el desarrollo que ya ha tenido el FDL, puede prestarles también a clientes que no tienen con qué soportar su crédito, campesinos de subsistencia, que son básicamente mujeres. De los 75 mil clientes del FDL, 30 mil son campesinos y campesinas de subsistencia. Por misión, el FDL atiende a estas personas bajo lo que llaman “cartera de desarrollo”: préstamos al 18% para que la mujer pueda comprar un cerdo, una vaca, para que siembre, para que ponga un negocio, para que haga su horno para rosquillas.

Esa capacidad la tiene el FDL desde el año 2002 hace 10 años no podía hacer eso, por la escala que ha alcanzado, por la experiencia que ha adquirido puede ofrecer esas tasas de interés más bajas a ese segmento del campesinado, otras instituciones no pueden hacerlo así.

Estos avances han sido en el sector privado, pero por parte del gobierno tiene problemas ya que no posee una red de distribución de fondos, no tiene sucursales, no tiene tendido y cuentan con pocos fondos. El 19 de abril de 2010 surgió el Banco de Fomento a la Producción (PRODUZCAMOS) no ha podido jugar el papel de ser un efectivo instrumento estatal, el gobierno dice que está canalizando fondos a 8% y a 5% a través de Alba-CARUNA, pero en el papel es donde es a 8%, pero “por debajo” hay un cobro de comisión que dispara la tasa de interés.

Otro problema es que la otorgación de esos créditos está relacionada con afiliaciones políticas y si por algo se han caracterizado las instituciones de microfinanzas ha sido por no hacer distinciones políticas ni de raza ni de religión. Una tasa del 8% anual no la puede dar ninguna financiera, por grande que sea.

Cuando se dio el problema de Jalapa del Movimiento No Pago en el 2008 el Presidente de la República ha dicho que él no llama a que no se pague sino a reestructuraciones. Pero una reestructuración de deudas a 20 años como en algún momento mencionaron algunos de los líderes del movimiento de Las Segovias es imposible para cualquier institución (Padilla, 2013).

En el caso de las microfinancieras, lo más que permiten los financiadores para pagarles son tres años, veinte años es un imposible. Este periodo de crisis provocó inseguridad a los clientes que si tienen la voluntad de pago por ejemplo las mujeres que el FDL atiende en la sucursal del Mercado Oriental lo primero que dijeron fue: “Cuidadito van a cerrar ustedes, cuidadito nos dejan de atender, porque nos va a tocar ir a caer con los usureros”.

Ahí dentro del Mercado, mujeres que trabajan vendiéndole café a la gente que trabaja en las zonas francas, si le cierran el crédito una sola semana quiebran.

Si desapareciera el microcrédito de Nicaragua se paralizaría el sector informal de la economía y los pequeños y medianos productores agropecuarios dejarían de producir. Los grandes productores seguirían tranquilos, porque ellos son bancables, el sistema financiero formal trabaja con el sector agropecuario grande. Pero éstas son “ligas mayores”. Las instituciones de microfinanzas están siendo el calmante del resto de la gente para enfrentar una aguda crisis económica, que el gobierno debería estar enfrentando.

Cuando se ataca a las microfinancieras, los primeros afectados son los más pequeños. Cuando apareció la nueva reforma de la Ley 176 de Préstamos entre Particulares en el 2002 que puso techo a las tasas de interés FAMA que en ese

tiempo era ONG lo primero que cortó fue el crédito agropecuario. Y muchas entidades redujeron el crédito agropecuario, que es un crédito caro. Y las instituciones de microfinanzas que estaban trabajando con grupos de subsistencia en su mayoría, grupos de mujeres se fueron a trabajar con pequeñas y con medianas empresarias.

Ya para el año 2012 el sector de las micro finanzas en Nicaragua atraviesa por un proceso de consolidación y recuperación, tras resultar fuertemente afectado en entre 2008 y 2011, debido a la inestabilidad económica y política del país, la crisis financiera internacional y el movimiento de los “No pago” (Padilla, 2013).

La aprobación de la Ley 769: “Ley de Fomento y Regulación de las Micro finanzas” en 2011 y la creación de la Comisión Nacional de Microfinanzas, que entró en operaciones en el 2012, le han dado un mayor impulso al sector que proyecta cerrar con una cartera de US\$170 millones, lo que representaría un crecimiento del 5% en comparación a los US\$163 millones que sumaron los préstamos otorgados por dichas instituciones en 2011.

Para Julio Flores, gerente general del FDL, el 2012 fue para ellos un buen año dio como resultado un crecimiento del 4%, después que los últimos tres años fueron de muchas dificultades, de calidad de cartera, de disminución del fondeo. Señaló que en 2013 esperan crecer un 10%, eso implica US\$6 millones más que 2012, "tenemos asegurados los recursos por todos los fondeadores y las perspectivas son apoyar el crecimiento económico del país", indicó. Actualmente la cartera es de US\$60 millones distribuida en todo el país, con 60,000 clientes de los cuales el 40% está en el sector agropecuario y un 40% ubicado en servicios y el resto en el sector vivienda (el Nuevo Diario, 2012)

VII. PREGUNTAS DIRECTRICES

¿Cuáles son los procedimientos contables que se aplican en la recuperación de Cartera Comercial en el microfinanciera Fondo de Desarrollo Local, Sucursal Matagalpa?

¿Cuáles son los parámetros que conllevan a la eficiencia en la Recuperación de cartera comercial?

¿Cuál ha sido el impacto de la aplicación de los procedimientos contables aplicados en la eficiencia de recuperación de cartera comercial?

VIII. DISEÑO METODOLÓGICO

Según Gómez (2006) el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que desee, es decir el plan de acción a seguir en el trabajo de campo.

Es decir, al elaborar el diseño metodológico constituye la médula de la investigación porque define la población sujeta a estudio y la selección de la muestra, diseño y aplicación de los instrumentos, la recolección de los datos, el análisis y la interpretación de los datos.

8.1. Enfoque de la investigación

En la presente investigación “Procedimientos contables de la Cartera Comercial del Fondo de Desarrollo Local Sucursal Matagalpa en el año 2016”, se aplicó el enfoque cuantitativo con elementos cualitativos

Según Gómez (2006) con el enfoque cuantitativo el diseño puede concebirse cuando se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Según Gómez (2006) el enfoque cualitativo el diseño puede concebirse cuando ya se planteó el problema de investigación y se definió el alcance inicial de la misma.

Por esa razón es cuantitativo con elementos cualitativos porque la investigación se conduce hacia el análisis de la problemática estudiada, interpreta los datos que se recolectan en la encuestas y entrevistas que recoge el comportamiento del talento humano dentro de la entidad, de los conocimientos de

los procesos y procedimientos que emplea la entidad para el cumplimiento de sus metas.

8.2. Tipo de investigación

Según Moguel (2005) esta investigación es de tipo descriptiva porque comprende el registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos, trabaja sobre realidades y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta.

Es descriptiva porque se realizó en Fondo de Desarrollo Local donde se recopiló la información necesaria para el análisis de los procedimientos contables y también para las encuestas del personal que trabaja en las diferentes áreas cuyos conocimientos aportaran a conocer mejor la calidad con la que se desenvuelven los procesos y comprobar la teoría que se hizo mediante una amplia revisión de libros sobre el tema del trabajo.

8.3. Tiempo

Según Gómez (2006) la investigación según el período de tiempo en que se desarrolla es de tipo transversal por apunta a un momento y tiempo definido.

En el caso de esta investigación se ocupó el tiempo transversal, porque se estudian las variables simultáneamente en determinado momento, haciendo un corte, el tiempo no es importante, puesto que se estudia un fenómeno en relación a como se da en ese momento dado.

El período que abarcó la investigación fue del año 2016 para ver cómo se llevaban los procedimientos contables si están de acuerdo con las normativas de contabilidad y la Súper Intendencia de Bancos (SIBOIF).

8.4. Población

Según Moguel (2005) la población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.

La población que se escogió para el desarrollo de la investigación es la entidad Fondo de Desarrollo Local que se dedica a ofrecer servicios de prestación de servicios crediticios en el área rural y urbana, recopilando información de todo el personal de sucursal Matagalpa.

El personal que se valoró para la toma de muestra fue el Gerente de sucursal, Jefe de operaciones, Contador, Oficiales de crédito y Cajero para un total de 12 personas.

8.5. Variables

Una variable es una característica que diferencia a los elementos de la población y que puede ser medida. Puede ser de naturaleza discreta si sus valores son unas pocas categorías mutuamente excluyentes o continuas si puede tomar muchos valores que al analizarlos conjuntamente parecen estar tan cercanos que se asemeja a un continuo (Gómez, 2006).

Según su capacidad o nivel en que nos permitan medir los objetos se clasifican las variables en el caso de esta investigación el tipo de variable más acertada son las variables individuales que presentan la característica o propiedad que caracteriza a individuos determinados, y pueden ser: Absolutas. Relacionales. Comparativas. Contextuales.

Las variables medidas en esta investigación son:

- Procedimientos contables
- Recuperación de cartera
- Microfinanciera

Una vez que se tiene identificadas las variables es necesario realizarle el proceso metodológico de operacionalización de las variables a como se presenta en el anexo N°1 todo para poder descomponer deductivamente las variables que componen el problema de la investigación y poder elaborar y aplicar los instrumentos que sustentarán los resultados de la investigación realizada.

8.6. Métodos y técnicas para recolección y análisis de datos

El método es un proceso de pasos a seguir para alcanzar una meta, y la técnica es el conjunto de procedimientos de los recursos de que se vale la ciencia para llegar a su fin, la técnica se puede repetir según el investigador lo considere para que su trabajo tenga validez (Gómez, 2006).

Se ocupó el método teórico por medio del análisis y síntesis en la recopilación de información bibliográfica del comportamiento de la cartera comercial en una entidad de micro finanzas.

Además del método histórico- lógico donde se analizó la trayectoria de la sucursal y su evolución poniendo de manifiesto la lógica interna de desarrollo hasta hallar el conocimiento más profundo y que significa la esencia y solución del problema.

Técnicas

Según Gómez (2006) son los procedimientos o actividades realizadas con el propósito de recabar la información necesaria para el logro de los objetivos de una investigación.

Ellas se refieren al como recoger los datos relacionados con la Operacionalización que se hace de las variables, parte fundamental del proceso de recolección de datos por qué se necesita para resolver el planteamiento del problema.

Los instrumentos representan la herramienta con la cual se va a recoger, filtrar y codificar la información

Los principales instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos en esta modalidad investigativa son los siguientes:

- Entrevista
- Encuesta
- Revisión documental

La entrevista según (Gómez, 2006) es una conversación entre una o más personas en el cual uno es el entrevistador y el otro u otros son los entrevistados o informantes claves.

Ella se utiliza para recabar información en forma verbal a través de preguntas que propone el investigador, es una de las técnicas preferidas de los partidarios de la investigación cualitativa, de la entrevista se obtiene toda aquella información que no obtenemos por la observación, porque a través de ello podemos penetrar en el mundo interior del ser humano para conocer sus sentimientos, su estado, sus ideas, sus creencias y conocimientos.

La estructura de esta guía se conformó para ver la aplicación de tres variables que son los procesos contables, recuperación de cartera y el de microfinanciera por medio de los indicadores captación de hechos contables, análisis y valoración de hechos contables, registro de hechos contables, elaboración de informes, libro diario y libro mayor, catálogo contable, ajustes contables, rotación de la cartera, elaboración de informes.

Razones para la provisión de cartera, efectos de la provisión en los Estados financieros, control interno, procedimientos para la colocación de créditos, calidad de cartera, control de calidad de la cartera, riesgo, microcrédito e Impacto social de las micro finanzas.

Este instrumento se aplicó para el gerente, jefe de operaciones, contador, para conocer el manejo de las políticas crediticias de la institución como llevan un adecuado control de lo que se coloca, en donde se redactaron 29 preguntas que se descomponen de la siguiente forma:

Preguntas para obtener información sobre los procedimientos contables y sus fases, como realizan el registro de las operaciones y el grado de conocimiento que tiene el personal de la sucursal sobre los diferentes procesos que se necesitan para contabilizar las afectaciones de la cartera y como ellos se ve afectado en los estados financieros.

El segundo instrumento que se aplicó fue la encuesta según (Gómez, 2006) es una técnica para obtener información general de una muestra de sujetos, recogida usando procedimientos estandarizados de manera que cada individuo se les hace la misma pregunta.

Una técnica de gran utilidad en cualquier tipo investigación que exija o requiera el flujo informativo de amplio sector de la población, se usa principalmente cuando la información requerida no puede obtenerse sino a través de la consulta masiva.

El tipo de encuesta que se ocupó fue de preguntas cerradas porque son fáciles de diligenciar, clasificar, analizar y requieren muy poco tiempo para ser respondidas, mantienen al sujeto en el tema.

La estructura de esta guía se conformó para ver la aplicación de tres variables que son los procesos contables, recuperación de cartera y el de microfinanciera por medio de los indicadores captación de hechos contables, análisis y valoración de hechos contables, rotación de la cartera elaboración de informes, razones para la provisión de cartera, efectos de la provisión en los

Estados financieros, control interno, procedimientos para la colocación de créditos, riesgo, microcrédito e Impacto social de las micro finanzas.

En el trabajo investigativo se realizó la encuesta a los oficiales de crédito que tienen que realizar todo el proceso de captación y recuperación de créditos y es importante manejar la similitud de conocimientos que tienen entre ellos sobre los procedimientos contables para una recuperación de cartera.

El tercer instrumento es la revisión documental según (Gómez, 2006) se define como el proceso dinámico que consiste en la recolección, clasificación, recuperación y distribución de la información.

Este instrumento es uno de los principales pilares en los que se sustenta la investigación educativa, es imprescindible para la elaboración del marco teórico ya que nos permite delimitar con más precisión el objetivo general.

Sirvió este instrumento para recabar información mediante las diversas fuentes documentales permitiendo triangular la información obtenida y corroborar los datos.

Con este instrumento se estudió las áreas de negocios para conocer los manuales y formatos que emplean para el levantamiento de la información del crédito, se revisó la política de crédito, el formato de control de calidad, los procedimientos que están ligados a las políticas de crédito como los tipos de comité de crédito, modalidades de préstamos, análisis de capacidad de pago, monto a financiar, plazos y formas de pago.

En el área de contabilidad se revisó el manual de contabilidad, los formatos que se emplean para el levantamiento de la información contable, los documentos que se archivan y el control de esa información.

Se tomó una muestra de un mes de los recibos de caja para verificar si tienen identificado el mes que se archiva, si se ordenan de forma consecutiva y si es debidamente firmado por las personas autorizadas según sus manuales de procesos, la forma que se levantan los estados financieros de acuerdo a la Superintendencia de Bancos.

Como está compuesto el libro diario y mayor, como está elaborado el catálogo contable según la codificación de la Superintendencia de Bancos, se tomó una muestra de 5 asientos contables para verificar si está conformado con las firmas de elaborado, autorizado y revisado, si está sustentado con la documentación soporte, que sean originales y que corresponda con la fecha al mes de revisión.

La estructura de esta guía se conformó para ver la aplicación de tres variables que son los procesos contables, recuperación de crédito y el de microfinanciera que se dividen en las sub variables: Las fases del proceso contable, registro de las operaciones, provisión de la cartera comercial, recuperación de la cartera comercial y la investigación se hizo mediante los indicadores captación de hechos contables, análisis y valoración de hechos contables, registro de hechos contables, elaboración de informes financieros, razones y efectos para la provisión de cartera en los estados financieros, control interno, calidad de la cartera, tipos de riesgos y microcrédito.

8.7. Validación de instrumentos de recolección de la información

Tamayo y Tamayo (2003) consideran que validar es “determinar cualitativa y/o cuantitativamente un dato”. La validez se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir.

La validez del instrumento de recolección de datos de la presente investigación se realizó a través de la validez de contenido, es decir se determinó hasta donde los ítems que contiene el instrumento fueron representativos del dominio o del universo contenido en lo que desea medir.

Los instrumentos que se aplicaron en la recolección de datos, fueron sometidos a validación, para lo cual se contó con el apoyo de:

Msc. **Cristóbal Castellón**, director del departamento de Ciencias Económicas y Administrativas UNAN- FAREM MATAGALPA.

Msc. **Manuel González García**, docente del área de Contabilidad departamento de Ciencias Económicas y Administrativas UNAN- FAREM MATAGALPA.

Msc. **Anabel Pravia**, docente del área de Contabilidad departamento de Ciencias Económicas y Administrativas UNAN- FAREM MATAGALPA.

Msc. **Karla Dávila**, docente de Lengua y Literatura departamento de Lengua y Literatura UNAN- FAREM MATAGALPA.

Msc. **Alexander Zeledón Alaniz**, docente del área de Contabilidad departamento de Ciencias Económicas y Administrativas UNAN- FAREM MATAGALPA.

Las sugerencias que se hicieron para mejorar los instrumentos fueron las siguientes:

- a) Mejorar la redacción de las preguntas en base a las preguntas directrices.
- b) Crear una propuesta en base a las dificultades presentadas en el desarrollo de la temática.

- c) Determinar las variables para la realización de la operacionalización.
- d) Mejorar la redacción de las preguntas en cuanto a no repetirlas.
- e) Para el análisis y discusión de resultados trabajar solo con 3 instrumentos.

IX. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Una vez finalizada la recopilación de la información relacionada con la evaluación de los “procedimientos contables, para la eficiencia en la recuperación de cartera comercial en la microfinanciera Fondo de Desarrollo Local (FDL), sucursal Matagalpa 2016” mediante el uso de los instrumentos de la entrevista que se aplicó al área de operaciones, contabilidad, gerencia de la sucursal, la encuesta para los oficiales de crédito y la revisión documental de los manuales y procesos que utilizan para el proceso de la información.

9.1. Microfinanciera

Las “micro finanzas” se refieren a una variedad de servicios financieros provistos a clientes pobres que típicamente no son atendidos o no son lo suficientemente atendidos por otras instituciones financieras. Las instituciones de microfinanzas proveen créditos, ahorros, seguros y transferencias de dinero a microempresarios para sostener actividades productivas, conseguir activos, estabilizar el consumo y protegerse contra riesgos (MicroRate, 2016).

Son importantes las microfinancieras en nuestro país por que la mayoría del comercio es informal y por ende no pueden optar a un crédito en la banca formal, por esta razón parte de la investigación se refleja la importancia que ha venido desarrollando estas entidades para el crecimiento de la economía nacional.

Mediante la revisión documental se investigó la misión, visión y valores de la entidad los cuales son los siguientes:

Misión:

El Fondo de Desarrollo Local (FDL) es una asociación sin fines de lucro, creado por NITLAPAN – UCA con el propósito de prestar servicios financieros a los micros, pequeños y medianos empresarios rurales que les permite aumentar su nivel de vida y capital. Para cumplir con su misión el FDL cuenta con recursos humanos

calificados y competentes, con infraestructura y tecnología apropiada y esta vinculado con instituciones que trabajan por el desarrollo nacional.

Visión:

Ser el líder en la prestación de servicios de crédito rural a pequeño y medianos empresarios siendo un referente nacional y regional en metodologías de financiamiento rural que favorecen al desarrollo sostenible.

Valores:

Equidad en el acceso a los servicios

Ética profesional

Espíritu de servicio

Respeto

Compromiso con el desarrollo humano

Honradez

Tolerancia ideológica

Eficiencia y Eficacia

A través de la entrevista se le preguntó al gerente si cree que el crecimiento de los microcréditos se ha debido solo al sector privado o con ayuda de los gobiernos a lo que nos respondió que el mayor crecimiento se debe al sector privado, por la necesidad de financiamiento para crecer los negocios pequeños mientras que los gobiernos no han presentado un programa de apoyo al sector, es importante recalcar que la microfinancieras como FDL permiten inyectar efectivo al dinamismo de estas pequeñas actividades y por ende a la economía local.

También se consultó al gerente cuales eran las ventajas y desventajas de optar a un microcrédito en el FDL a lo que respondió dentro de las ventajas esta que es de fácil acceso, pocos trámites y requisitos y entre la desventaja está que son montos pequeños y con tasas de interes altas.

Esta pregunta también se le realizó al Jefe de operaciones y manifestó que dentro de las ventajas es que es un crédito al que puede acceder las personas de bajos recursos y solo se necesita soportar los ingresos que genere su negocio y eso se hace midiendo cuanto inventario tiene en su negocio y cuanto le genera de ingreso, sin necesidad que la persona lleve una contabilidad o pague para que alguien se la realice.

Entre las desventajas está que un cliente puede llegar a sobreendeudarse u ocupar el préstamo para su consumo y no lo invierta en el negocio, lo que puede causar que se deteriore su capacidad de pago y no se le pueda seguir dando créditos.

A como se puede apreciar los dos coinciden en que es fácil optar a un microcrédito en una entidad pero también se corre el riesgo de sobreendeudarse con las tasas de interés que ofrece este sector de microfinancieras y las personas tienen que estar concientes de donde se tiene que ir a solicitar créditos y las condiciones de crédito que ofrece la entidad y evitar incrementar sus deudas por desconocimiento.

Por medio de la encuesta también se les preguntó a los Oficiales de crédito que dentro de las ventajas que ofrece el microcrédito mencionaran algunos de los beneficios:

- Incremento de ingresos y niveles de vida del cliente.
- Ayuda el nivel socioeconómico del país.
- Dan crédito al sector del comercio informal.
- Mayor oportunidad de empleos.
- El comercio informal es incrementado por el financiamiento (Ver gráfico N°1).

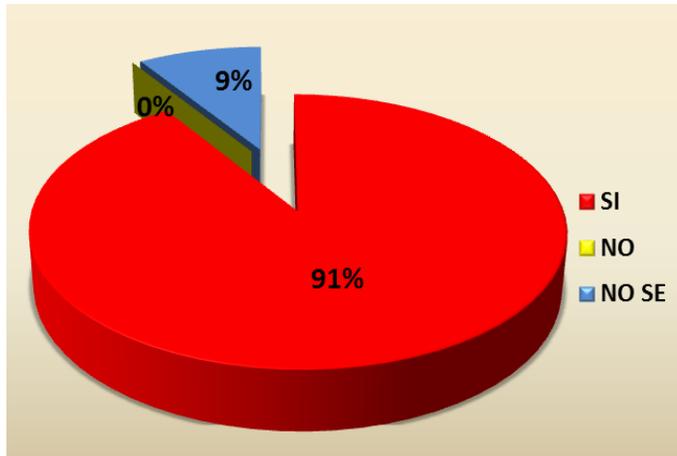


Gráfico N°.1 ¿Conoce los beneficios que aportan las microfinancieras en la economía? Si la respuesta es positiva mencione uno?

Fuente: Encuesta Aplicada a Oficiales de crédito

En entrevista realizada al gerente se le consultó dentro de la entidad que productos son los más demandados por los clientes, a lo cual respondió que los créditos para comercio, mejora de vivienda o compra de terrenos porque el estrato social que atiende más el FDL son comercio, agropecuario, servicio y asalariado, cada sector se divide por 3 niveles y cada uno se estima en base a los ingresos que posee cada uno de los clientes.

Esto también se le consultó al Jefe de operaciones e hizo mención a la mejora de vivienda para el sector asalariado y microcrédito para los comerciantes.

Los dos coinciden que estos son los productos más demandados para comercio y mejora de vivienda, este tipo de producto está relacionado con la dinámica de la economía.

9.2. Procedimientos Contables

Según Niño (2004) son un conjunto de procedimientos interrelacionados que señalan el plan de acción para alcanzar objetivos básicos de una organización.

En entrevista realizada al contador que lleva los registros centralizados desde la Casa Matriz de Sucursal Matagalpa se le planteó si conocía sobre los

procedimientos contables, a lo cual manifestó que si y explicó que los procedimientos conllevan a una serie de ajustes contables por medio de un software, que les permite llevar un control de los registros contables en donde se han creado módulos especializados para la administración de cartera de crédito, caja, banco, caja chica, inventario de insumos y materiales, nómina que le permiten realizar las reclasificaciones de los gastos, empleo de cuentas transitorias, y el registró de las provisiones de los cobros dudosos.

Esta misma entrevista se le hizo al gerente y jefe de operaciones donde solo expusieron que conocen el empleo de procedimientos contables que realiza la entidad, pero no manejan su uso, ya que ellos son los encargados de enviar los insumos que luego el contador usará para las afectaciones de las cuentas contables, en cambio en la encuesta aplicada a los oficiales de crédito mencionaron que el 67 % conoce los procedimientos que emplean en el departamento de contabilidad y un 33 % desconocen de su empleo. (Ver gráfico N°. 2).

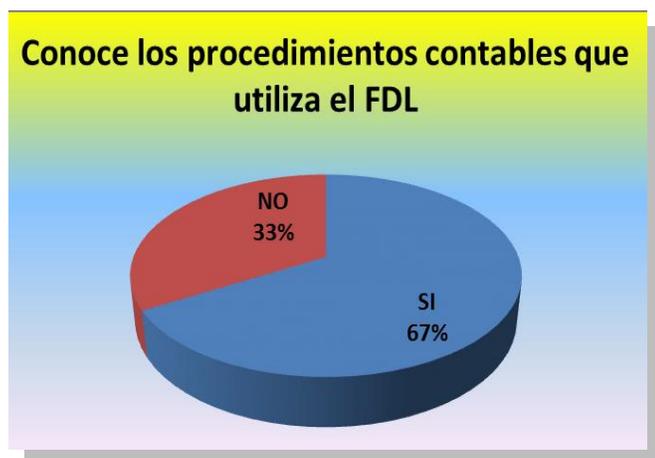


Gráfico N°. 2 ¿Conoce los procedimientos contables que utiliza el FDL?

Fuente: Encuesta Aplicada a Oficiales de crédito

En relación a lo expuesto se deduce que de todo el personal implicado solo el contador con ayuda del jefe de operaciones conoce los procesos contables que se deben realizar para la ejecución y procesamiento de la información recopilada en los

diversos módulos de sistema que tiene el software y se pudo corroborar con la revisión del manual de contabilidad donde se ve que el Jefe de operaciones brinda la información al contador y este realice las partidas contables que no son automáticas por el sistema para afectar las cuentas contables que se deben debitar o acreditar de acuerdo a su naturaleza.

Mientras que los Oficiales de crédito indicaron por medio de la encuesta que sí conocen el proceso contable que lleva la entidad, pero realmente no saben su manejo, porque dentro de sus funciones, a como lo describe el puesto, son los encargados de promocionar, gestionar y preparar los casos que aplican a los productos financieros que ofrece la entidad y la parte contable no está dentro de sus funciones.

Una vez analizado si conocen los procedimientos contables que realiza la entidad se consultó al contador la forma de cómo se realiza la contabilización de las cuentas que afectan la cartera comercial a la cual contesto que se hace de forma automática en el módulo de cartera denominado Sistema de Administración de Cartera, en sus siglas SAC.

Este trabaja de la siguiente manera, una vez que los créditos son desembolsados en el módulo de caja se crean las cuentas por cobrar contra la cuenta de caja.

Cuando los clientes van realizando sus abonos en caja el sistema carga a la cuenta de caja y acredita a la cuenta por cobrar que se le creó al cliente, al finalizar el mes lo que se realiza es un ajuste de forma manual donde se valida entre el módulo de contabilidad y el módulo de cartera si presentan los mismos saldos.

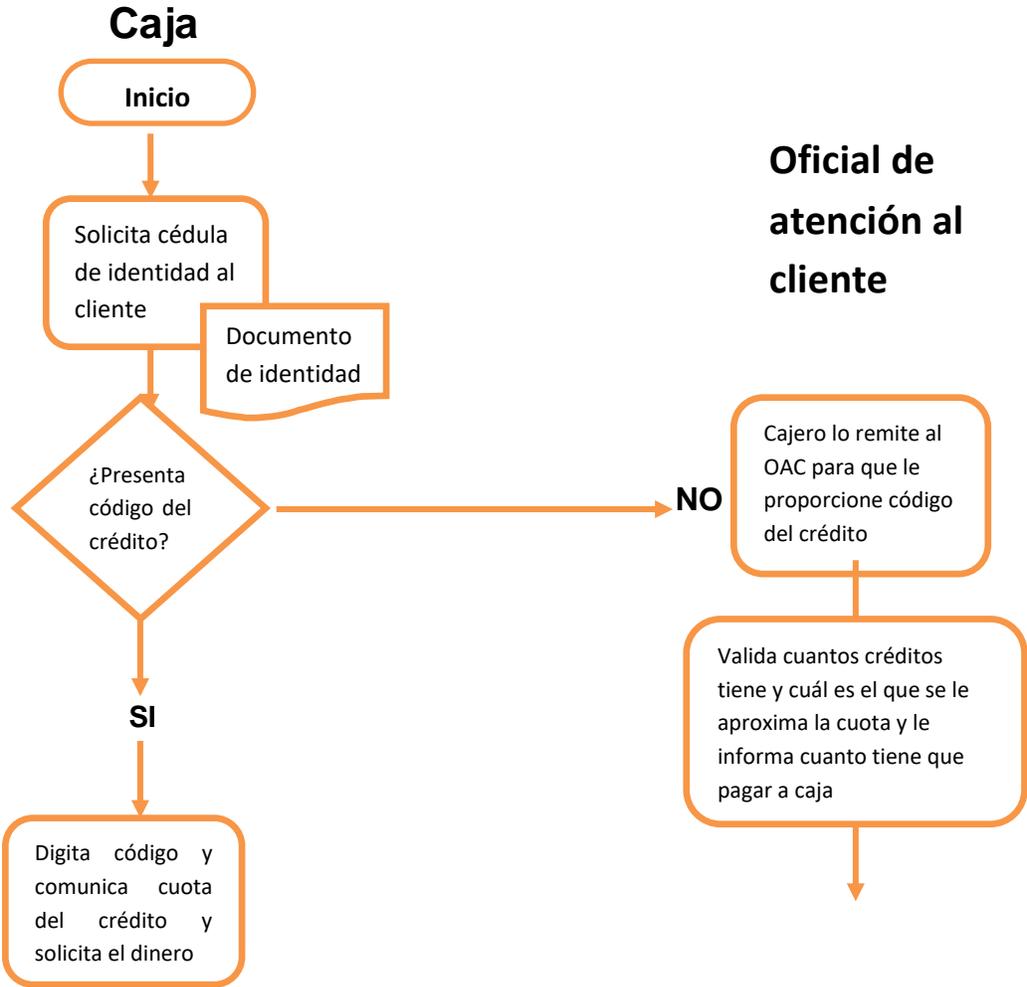
Mediante la revisión documental se confirmó los procedimientos que están por escrito en la entidad para el proceso de recuperación de los créditos, existen 3 personas involucradas en su realización los cuales son: cliente, cajero y oficial de atención al cliente.

El proceso consiste en lo siguiente para que el abono del crédito sea recibido en las cajas de toda la red de sucursales se les pide a los clientes 2 documentos, el primero es la cédula de identidad y el segundo es el código del cliente, este último solo se le puede brindar al cliente o al fiador solidario por el tema de seguridad de protección de información del usuario.

Si llega una persona que no tiene obligación con la institución a realizar un abono no se le puede recibir sino presente el código del crédito.

A continuación, se muestra el flujo grama que se realiza al momento que se presenta el cliente a la sucursal a realizar el abono del crédito:

Flujo grama “Abono de Crédito”



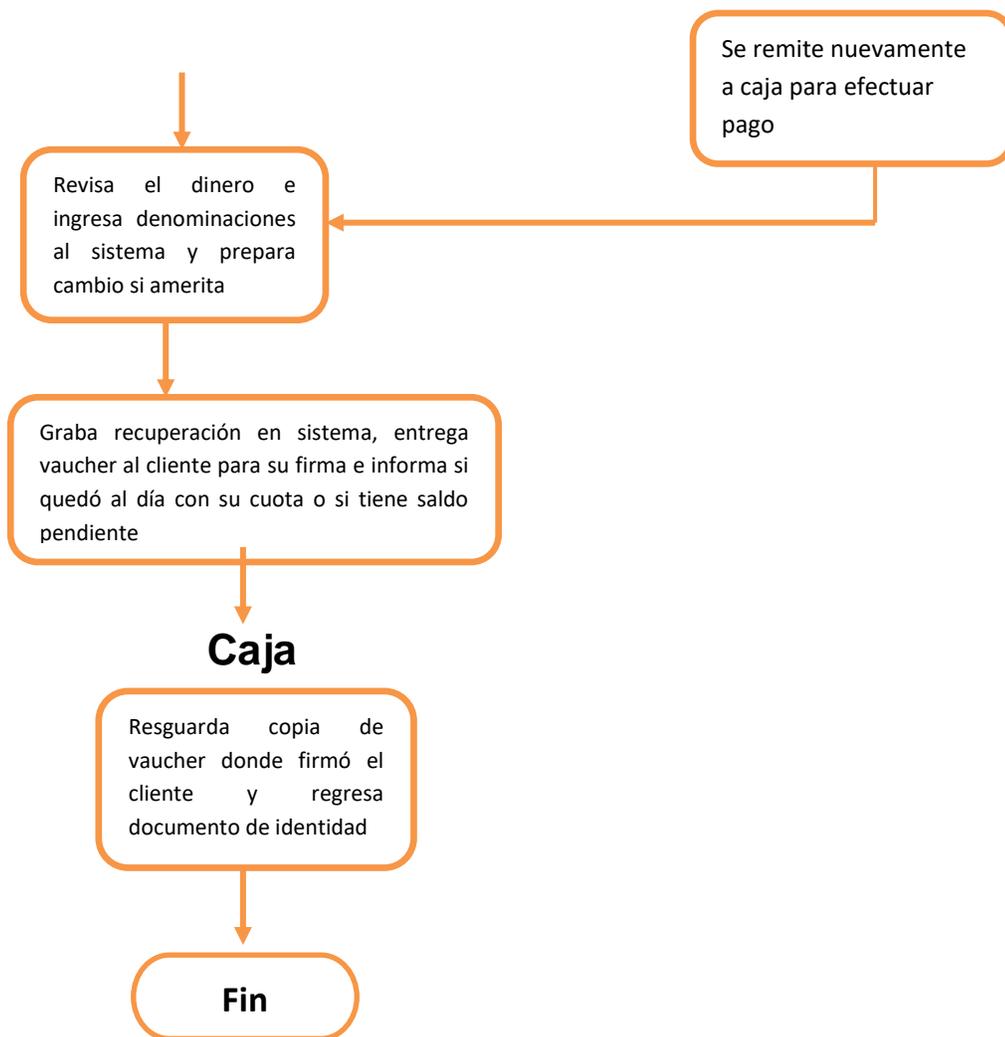


Gráfico N°. 3 Flujo grama “Abono de Crédito”

Fuente: FDL 2016

Como se puede apreciar son pocas las partidas contables que realiza el contador a la hora de crear la cuenta por cobrar al cliente por la deuda pactada, ya que todo lo realiza el módulo de caja, cartera que alimenta al de contabilidad, solo que al final de mes tiene que verificar que los saldos que se reflejan en contabilidad son los mismos saldos que tiene el módulo de cartera para llevar un doble control.

Mediante la revisión documental se pudo apreciar la afectación de las cuentas por cobrar a como se refleja en el anexo No. 10 donde se muestra un asiento contable producto de una colocación de crédito en el rubro de cartera comercial donde hay un aumento que se carga en el débito y un crédito en la cuenta de caja

moneda extranjera porque fue otorgado en dólares y en la cuenta de honorarios e inscripciones legales que emplea la entidad para la legalización de la deuda, donde quedan estipulados las condiciones del crédito por medio de un contrato legal avalado por el área de asesoría legal.

Otro ejemplo de la contabilización en las cuentas por cobrar se aprecia en el anexo No.11 y es cuando se registran los intereses que se ganan por las recuperaciones de crédito al cierre de cada mes por cada rubro, donde se ven afectadas las cuentas del grupo 1 que son las de activo, donde se refleja a que rubro pertenecen en dependencia del crédito que se otorgó contra la cuenta del grupo 5 que es la de ingresos, que son las ganancias que obtiene la entidad que se refleja en el estado de resultado en Ingresos Financieros por cartera de crédito.

Se le preguntó al gerente de sucursal cuáles son los procesos para evaluación económica de los créditos a lo que respondió que la forma de evaluar es por medio de identificación y medición del riesgo, evaluación y seguimiento de la cartera crediticia por tipo de cliente, tipo de financiamiento, sector económico, zona geográfica y calificación.

Con la revisión documental se validó la información que nos proporcionó el gerente y se pudo constatar que tienen procesos por escrito para valorar que el personal de negocios y operaciones realice todo lo necesario para recopilar la información y realizar el análisis de capacidad de pago del cliente.

Esto se hace por medio de políticas, manuales y procesos explicados con flujogramas donde se tiene estipulado los procesos a realizar, las áreas responsables de evaluar la información, formatos para estandarizar la información y el diagrama de flujos donde se ve quien realizará cada acción.

A continuación, se muestra el flujo grama que se realiza al momento que se realiza el llenado de la solicitud de crédito ya sea en el escenario que el cliente se presente a la sucursal o lo visite un oficial de crédito:

Flujo grama "Llenado de Solicitud de crédito en campo"

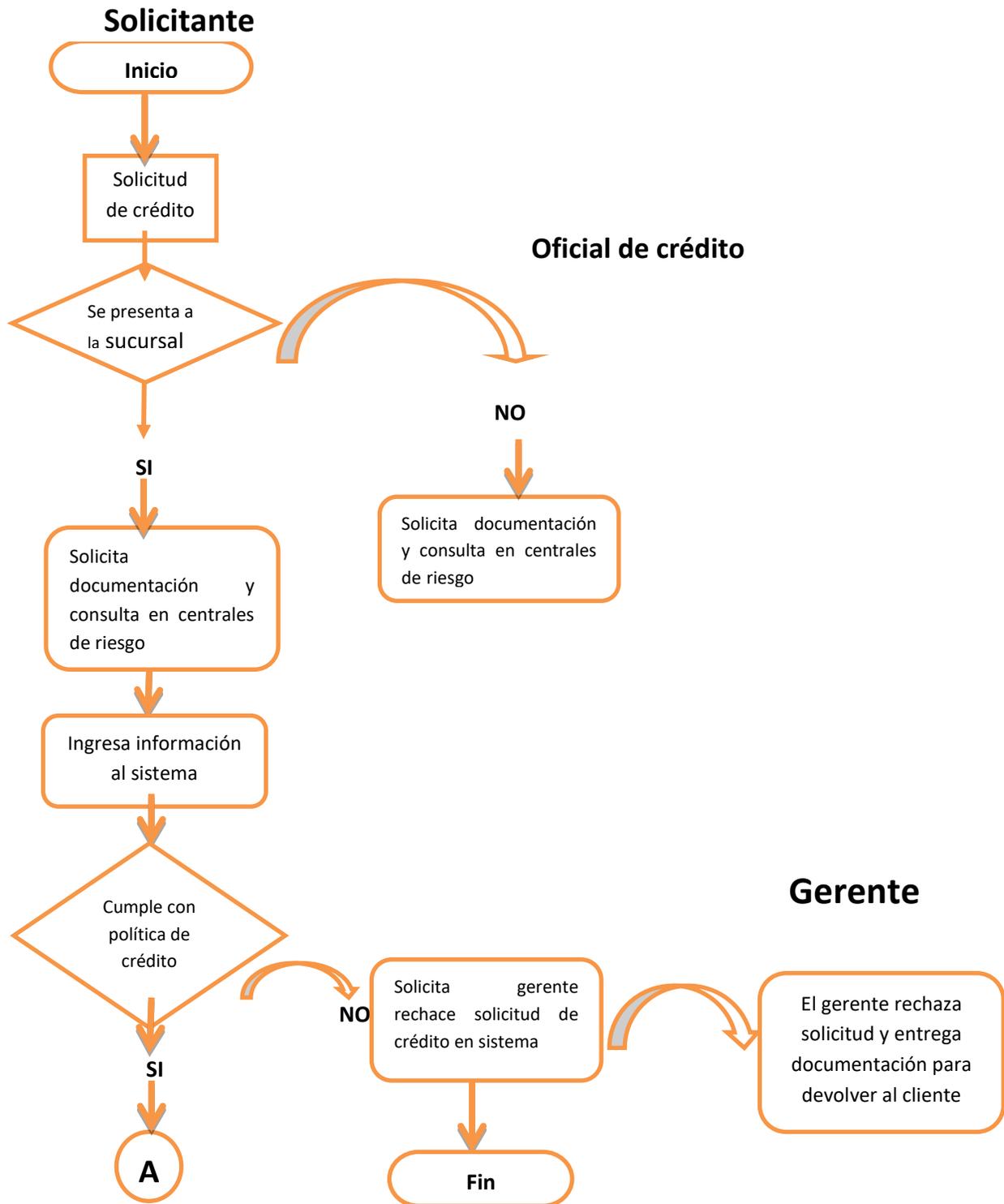


Gráfico N°. 4 Flujo grama "Abono de Crédito en campo"

Fuente: FDL 2016

Flujo grama “Llenado de Solicitud de crédito en la sucursal”

Oficial de gestión al cliente

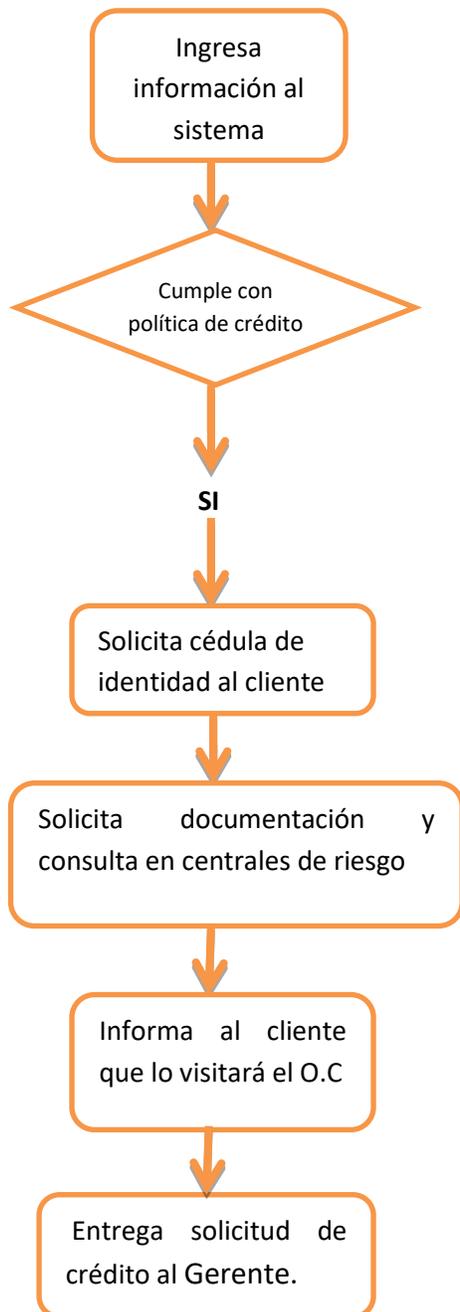


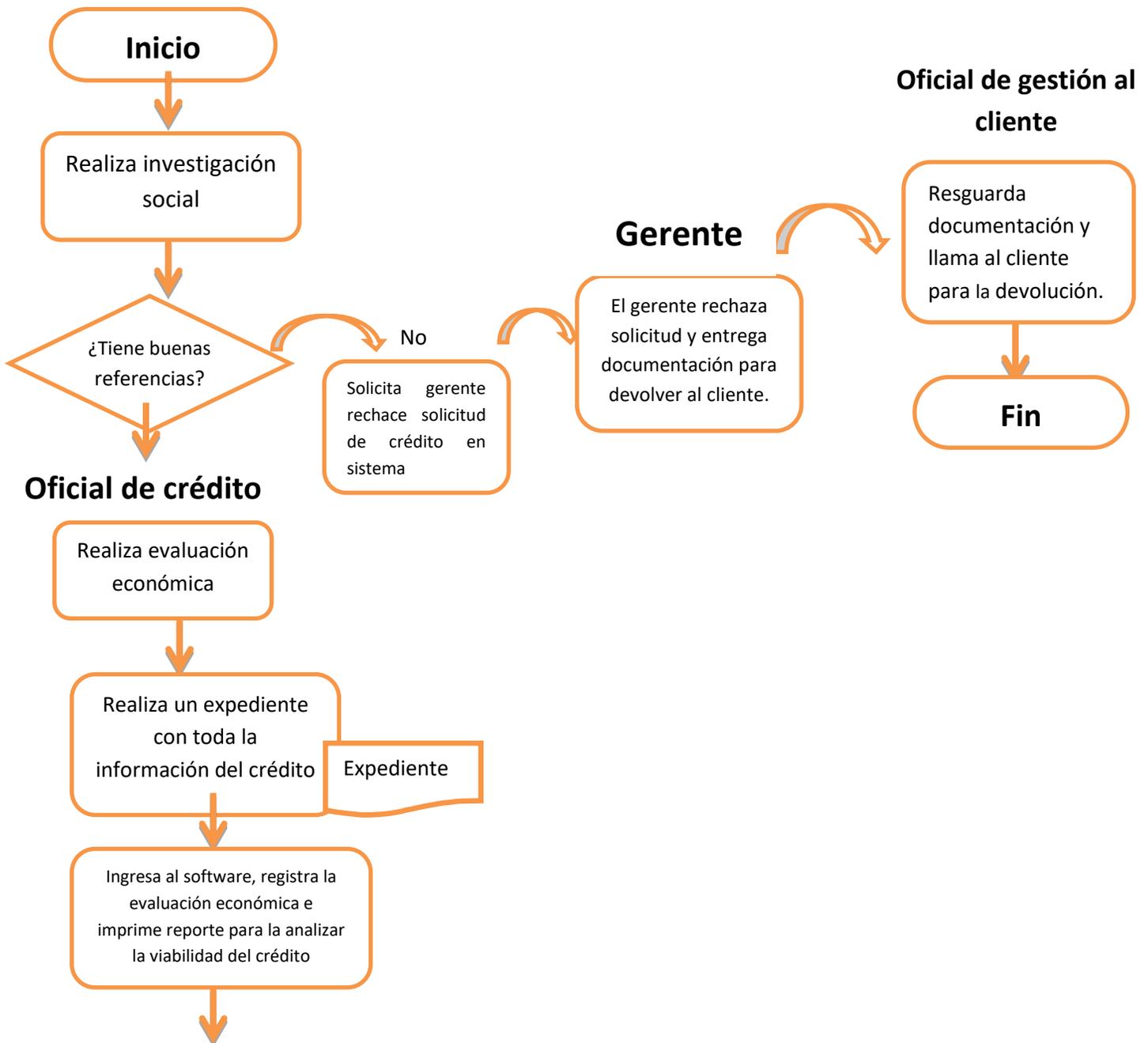
Gráfico N°. 5 Flujo grama “Abono de Crédito en la sucursal”

Fuente: FDL 2016

A continuación, se muestra el flujo grama que se realiza al momento que se realiza el análisis y la evaluación de la solicitud de crédito: ya sea en el escenario que el cliente se presente a la sucursal o lo visite un oficial de crédito:

Flujo grama de “Análisis y evaluación de solicitud de crédito.”

Oficial de crédito



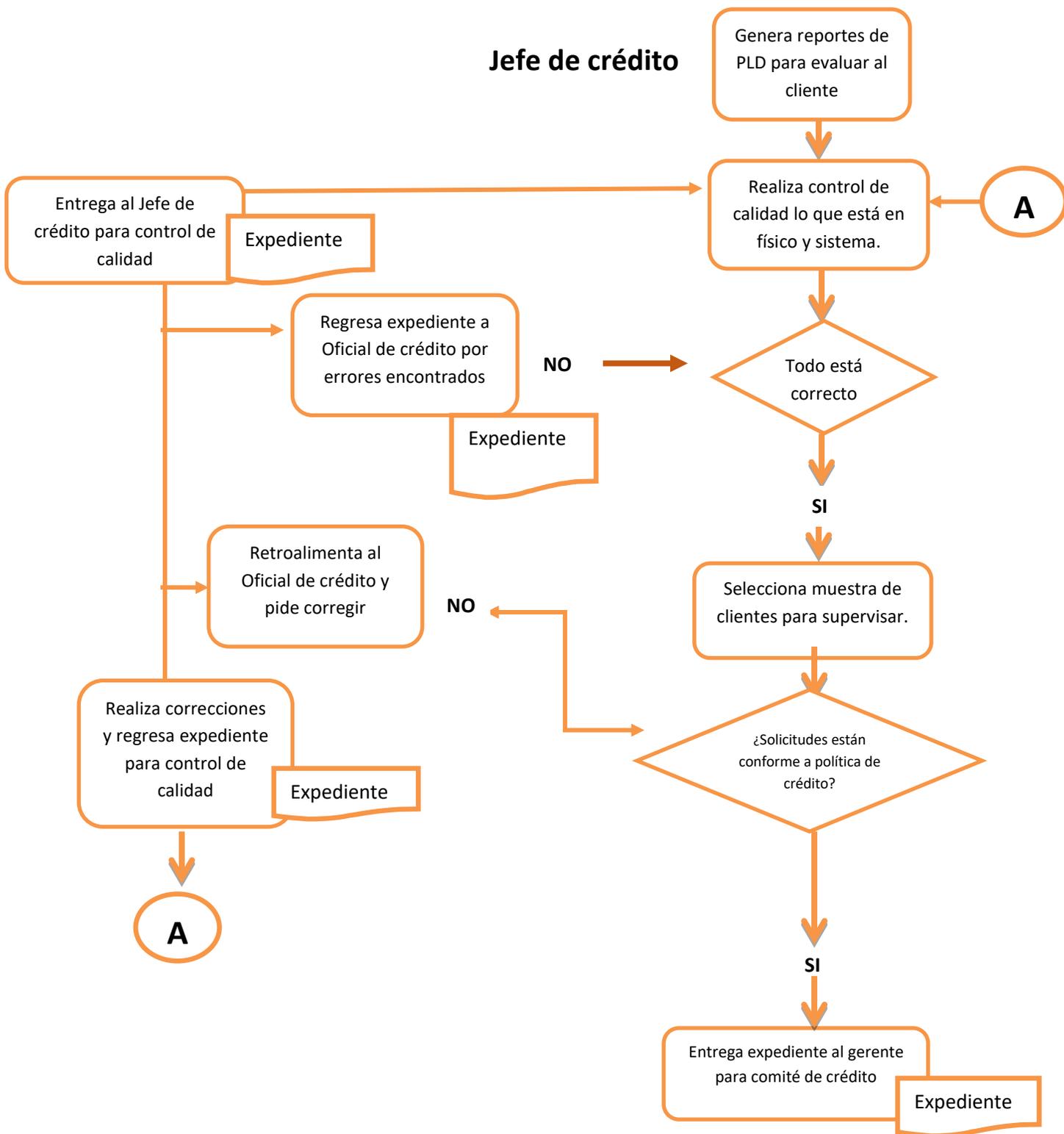


Gráfico N°.6 Flujo grama “Análisis y evaluación de solicitud de crédito”

Fuente: FDL 2016

Antes de indicar el flujo que ocupan en las sucursales para la aprobación de créditos se hará una breve explicación de este proceso que conlleva a la culminación del análisis y evaluación en donde el crédito pasa por un control de calidad para evaluar si realmente el crédito cumple con las condiciones y las mitigantes de riesgo sean mínimas y no se exponga a la empresa ante una posible no recuperación del crédito.

El gerente realiza un comité de mesa donde se evalúan todos los casos y como se realizó la investigación social del cliente, el oficial de crédito que presenta sus casos expone cada uno de ellos y como el cliente se encuentra con sus deudas, los ingresos que posee y la relación social que tiene en su entorno.

Este último se realiza porque se tiene que ver que el cliente no posee algún vicio que dificulte al momento de pagar, que sus ingresos sean constantes y respaldado por un negocio que no se creado en corto tiempo y se presuma lavado de dinero.

Sobre este particular fue que se tomó la decisión en la elaborar un plan de acción para la eficiencia en la recuperación de la cartera comercial en donde se valore la importancia de una eficaz investigación social que se le realiza al cliente para valorar todos los riesgos y disminuirlos y evitar un posible cliente moroso.

Con esta respuesta se hizo la investigación en los textos de cómo se debe proceder a evaluar un crédito y se valida que así es la forma correcta de proceder porque antes de otorgar el crédito se debe conocer al cliente, la experiencia en su actividad, ingresos que percibe el cliente, el plazo adecuado que este conforme a la actividad con la finalidad que en la forma que recibe sus ingresos tenga capacidad para poderle hacer frente a sus deudas, y que la zona donde realiza la actividad sea acorde al giro del negocio o actividad agropecuaria.

Como factor de control que realiza la entidad el oficial de crédito que presenta los casos no puede votar al momento de aprobar o no un crédito.

Se lleva un control del comité de mesa para saber los montos, plazos y productos que se aprobaron para los créditos con toda esa información recopilada se procede a realizar una votación en el sistema software donde da pase a ser aprobada las solicitudes de crédito y estén listas para su formalización y desembolso.

Una vez que las solicitudes de crédito han sido aprobadas o denegadas el gerente de sucursal entrega los expedientes a la oficial de atención al cliente para que se comuniquen vía telefónica con los clientes y notificarles que se encuentra disponible el desembolso y las condiciones y monto bajo las cuales se aprobó el crédito.

A continuación, se muestra el flujo grama que se realiza al momento que se realiza el procedimiento para la resolución de crédito:

Flujo grama “Aprobación del crédito en comité”

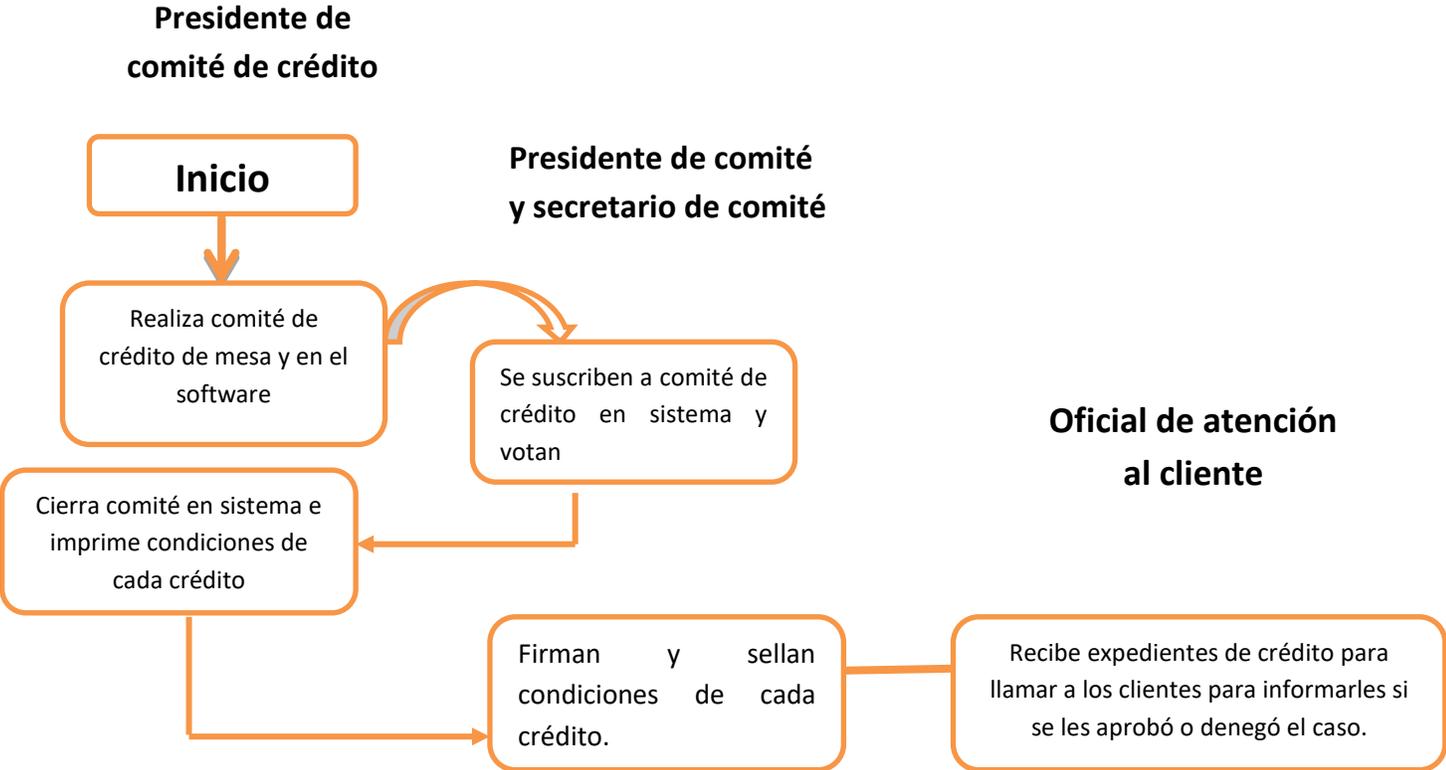


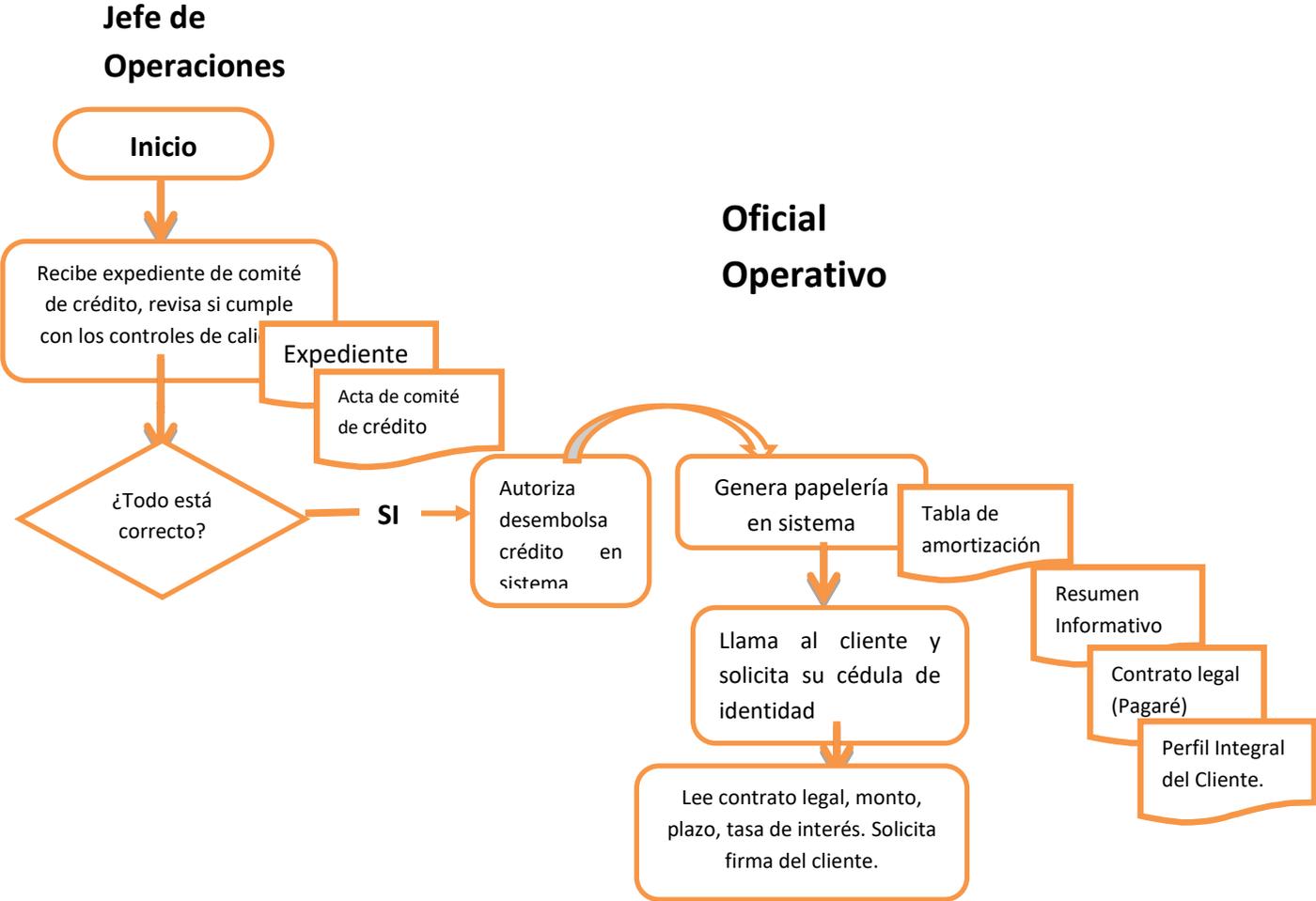
Gráfico N°.7 Flujo grama “Aprobación del crédito en comité”

Fuente: FDL 2016

Después de haberse realizado la aprobación de la solicitud de crédito en comité de crédito se procede en citar al cliente y una vez que llega a la sucursal se procede con realizar la formalización del crédito, se vuelve a realizar otro control de calidad donde se valida que se encuentran todos los documentos soportes que se necesita para conformar un expediente.

El jefe de operaciones una vez que revisa la información le da pase en sistema para que el oficial operativo imprima toda la documentación legal para que firme el cliente para lo cual se cuenta con un flujo grama donde se describe los procesos que deben realizar para contar con toda la documentación que respalde legalmente de la obligación legal que establecerá el cliente con la entidad:

Flujo grama “Revisión de expediente antes del desembolso”



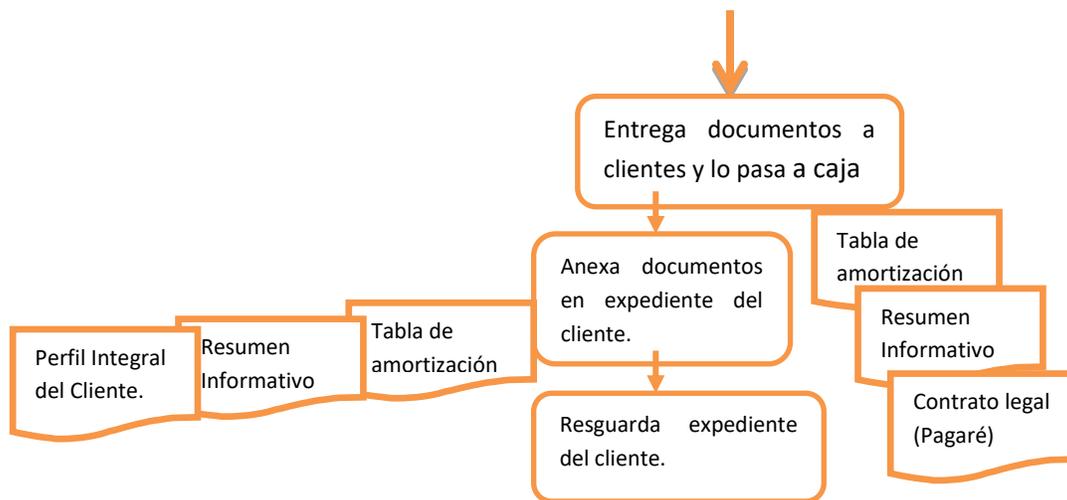
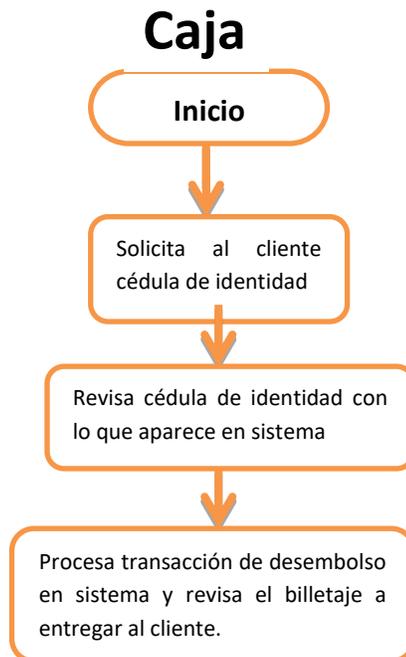


Gráfico N°.8 Flujo grama “Revisión de expediente antes del desembolso”

Fuente: FDL 2016

Después de que el cliente ha firmado toda la documentación legal pasa a caja para que la cajera proceda en validar la cédula de identidad que presenta el cliente con el nombre que se tiene gravado en sistema, si por alguna circunstancia el nombre no coincide se tiene que regresar al cliente para que vuelvan a validar la información y todo se encuentre correcto.

Flujo grama “Desembolso del cliente en caja ventanilla”



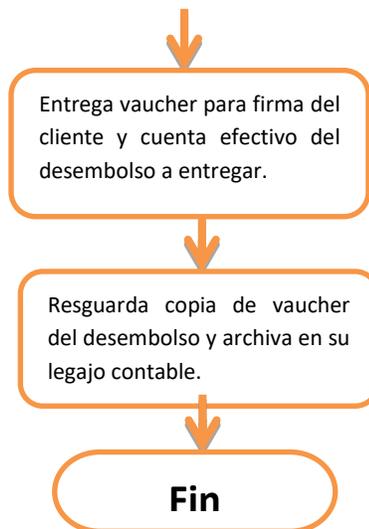


Gráfico N°.9 Flujo grama “Desembolso del cliente en caja ventanilla”

Fuente: FDL 2016

Los ajustes contables están relacionados al concepto contable de causación y al principio de realización y partida doble donde implica el reconocimiento de un ingreso o un gasto lo que permite resaltar la importancia de los ajustes para poder determinar los Estados Financieros acorde con la situación real de la empresa (Vásquez, Guzmán Vásquez, & Cifuentes, 2005).

A lo cual se consultó como se realiza el registro de las partidas contables por medio de entrevista al contador, a lo cual respondió que lo realiza en el módulo de contabilidad, donde solo él tiene acceso a ingresarlo, grabarlo, y consultar los movimientos.

Los soportes para dichos movimientos son proporcionados por la sucursal que la remite ya sea escaneado o se envía por correspondencia desde la sucursal hasta Casa Matriz y los registros de nómina se extrae de las colillas de pago que se consiguen desde el módulo de nómina.

Mientras que el jefe de operaciones en la entrevista mencionó que solo tiene acceso en el módulo de contabilidad a consultar las partidas contables que se realizan, pero a corregir o registrar no puede. El gerente desconoce como el departamento de contabilidad realiza la contabilización de las partidas contables.

En la revisión documental se cotejó como está compuesto un asiento contable para verificar la forma como se registra una partida contable.

En donde se vio que aparece en el encabezado el nombre de la entidad, el módulo del software donde se realiza el registro, numeración del comprobante donde inicia con el código de la sucursal que pertenece, el estado como se encuentra la partida contable.

Dentro del departamento de contabilidad se tiene segregada la funciones donde el contador elabora la partida contable y el jefe de contabilidad autoriza, regresa o anula el registró, la fecha de ingreso de la partida y la fecha que se aprueba, un espacio donde se redacta las observaciones del porque se realiza la partida contable, ver anexos 10 y 11.

En el cuerpo del asiento contable aparece la cuenta contable, los centros de costos, nombre de la cuenta y el débito y el crédito.

Al pie del comprobante aparecen los totales en donde tiene que sumar en cantidades iguales el débito con el crédito ya que si se registra de más en uno de los debe o haber el sistema enviará un mensaje donde no dejará guardar la acción. Al final se refleja quien lo elaboró, revisó y autorizó.

Como se puede observar con las respuestas de las partes implicadas no es del conocimiento de todo el personal el proceso de registro de partidas contables y el único autorizado a realizar ingreso de información al módulo de contabilidad es el contador, siendo lo más correcto para que solo el personal de contabilidad sea el encargado de manipular la información contable y así garantizan minimizar el riesgo de ingreso de partidas incorrectas.

Ya con la elaboración de todas las partidas contables se procede al cierre de mes, a procesar los Estados Financieros que son la principal fuente de información en el cálculo de indicadores financieros.

Esto significa que la calidad de las decisiones que se deriven del análisis que se realice, depende en forma directa de la confiabilidad de la información contenida en los estados financieros, la cual, a su vez, depende de los criterios utilizados al momento de su reconocimiento contable (Olmo, s.f.).

Es por ello que se preguntó al contador, jefe de operaciones y gerente si conocen cuáles son los informes contables definidos que se pasan de forma periódica a la junta directiva para la toma de decisiones a lo que respondió el jefe de operaciones y gerente que no conocen los informes que se le presentan a la junta directiva solo tienen acceso en el módulo de contabilidad y puede ver el Balance General, Estado de Resultado y Balanza de Comprobación sin incluir los gastos que genera Casa Matriz y como los distribuye a las sucursales.

En cambio, el contador expuso que los Estados Financieros que se presentan al consejo directivo son el Balance General, Estado de Resultado, Flujo de Efectivo, Estado de Cambio en el patrimonio y la Balanza de Comprobación, además elaboran informes como ingresos financieros por clasificación y sucursal, informe de provisión de cartera con relación a los créditos en estado saneado.

Esta pregunta también se le realizó a los Oficiales de crédito por medio de la encuesta la cual arrojó que el 57% conocen los informes que presentan al consejo directivo y el 43% dijo que no conocía esta información (Ver gráfico N°. 10).

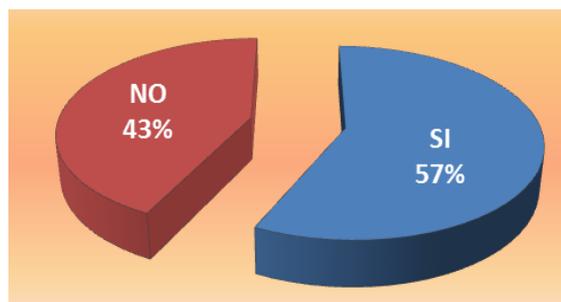


Gráfico N°.10 ¿Conoce los Informes financieros que el FDL realiza para la toma de decisiones?

Fuente: Encuesta Aplicada a Oficiales de crédito

Dentro de la encuesta la mayor parte de los oficiales de créditos reportaron conocer los estados financieros que se les muestra a la junta directiva mes a mes, pero se pudo constatar que esa información no es del dominio de todo el personal por el tema del sigilo bancario.

Dato que se pudo confirmar con la entrevista al gerente y Jefe de operaciones donde exponen que solo tienen disponible revisar estados financieros que se emiten en la sucursal, pero que en este reporte que se genera en sistema no tienen cargados todos los gastos que se generan en casa matriz y que al final del mes distribuye a sus centros de costos.

Por medio de la revisión documental no se pudo constatar la presentación de los estados financieros a la junta directiva y entes reguladores porque esta información solo es de uso de la Junta directiva.

Solo se tuvo alcance los que se ve en la sucursal y en ellos se pudo ver el Estado de Resultado, Balance General y Balanza de comprobación en donde se ve reflejado nombre de la Empresa, nombre del Estado Financiero, periodo, expresado en letras la moneda que se estipula en el estado la cual es córdobas.

La estructura de su Balance General este conformada por Activo, Pasivo, Patrimonio o Capital Contable, en el Estado de Resultado se divide en Ingreso Financiero, Gasto Financiero, Margen Financiero antes de ajuste monetario, Margen Financiero bruto, Margen Financiero neto, Resultado operativo bruto, Resultado antes del IR, Gastos por impuestos de la renta y Resultado neto, firma del contador, revisado y autorizado por, no presentan notas al pie de los estados. Ver anexos 13 y 14.

Ha como se puede ver mediante entrevista, encuesta y revisión documental solo el contador es el que realmente conoce los informes financieros que se emplean para toma de decisiones.

Ya que los estados financieros que visualizan el jefe de operaciones y gerente son informes donde solo se ve estipulado los gastos e ingresos que tuvo la sucursal, pero no se ve los gastos que se incurrieron en casa matriz.

9.3. Recuperación de Cartera

La cobranza es parte integral del ciclo del crédito, no debe ser entendida como el paso final ya que es durante este proceso cuando la institución recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso/seguimiento (Acción InSight, 2008).

Para realizar un efectivo proceso de cobranza se debe iniciar desde el proceso de conocer al cliente donde se vea que efectivamente tiene una actividad económica que le genera ingreso y por ende capacidad de pago.

De acuerdo a esta problemática se indagó con el Jefe de operaciones y Gerencia de sucursal que actividades financia el FDL a lo cual respondieron que se financia para las actividades de comercio, servicio, industria, consumo y asalariado.

La investigación de esta tesis se realizó con información de la cartera comercial donde se consultó al Jefe de operaciones y gerente que características posee la cartera comercial y según ellos la particularidad de este segmento es su rotación que es más rápida que la cartera agropecuaria.

También se les preguntó cuáles son las ventajas y desventajas de tener una cartera comercial dentro de las ventajas está que el interés es el más alto ya que es un crédito que tiene mucha demanda y son créditos que se colocan en todo el año y no son estacionales.

Entre las desventajas que corre es que muchos de los negocios giran en torno a la producción agrícola y ganadera de la zona si la producción de estos segmentos se baja o se caen los precios en el mercado esto provoca que no se dinamice el

comercio y los clientes de comercio no perciben mucho dinero y se corre el riesgo en el proceso de recuperación de cartera.

Con esta información se puede validar que tanto el área de negocios y operaciones debe manejar el entorno del mercado y cómo se desarrolla la economía de la zona para evaluar los créditos y tener insumos necesarios para dictaminar que actividad es viable financiarla y los plazos que se les puede dar a los clientes en las solicitudes de sus préstamos.

En base a esta problemática se elaboró un plan de acción donde se mencionan la importancia de crear un área donde se vele por la gestión eficaz del riesgo crediticio es decir donde se analicen que todos los procedimientos y controles de la entidad sean eficaces para mitigar los riesgos del entorno y evitarle pérdidas a la institución por incobrabilidad de créditos.

También se pudo validar por medio de la revisión documental con los informes de evaluación que se realizan al cierre de año donde se refleja lo siguiente:



Figura No.11 Evolución de la cartera por Actividad Económica

Fuente: FDL, 2016

Esta forma de actuar dentro de la entidad coincide con lo que se menciona en los textos literarios donde habla que es importante estudiar el entorno empresarial para identificar las posibles amenazas, oportunidades, incidencias, y factores demográficos, ecológicos, sociales y políticos que se presenten en el lugar y que pueden interferir en el desarrollo de los negocios y de esta forma se puede conocer la viabilidad de este.

Según Loring (2008) la provisión de la cartera es un gasto que la institución tiene que asumir de manera obligatoria.

Después de haber analizado el proceso que se debe llevar para evaluar un crédito también se tiene que estudiar lo que pasa cuando un crédito está en el proceso de recuperación y cuáles son las medidas que emplea la entidad para garantizar su recuperación y su forma de contabilizarlo.

Se consultó al contador, jefe de operaciones y gerente de sucursal cuál es la cartera en riesgo para la provisión, la misma respuesta se obtuvo de las 3 partes en donde explican que un cliente que tenga más de 30 días sin realizar el pago de su cuota vigente se procede en la contabilidad una provisión para cuentas de cobro dudoso y estos créditos se les define con la categoría de prorrogados, reestructurados, cobro judicial y saneado.

Ambos cargos explican la forma contable como se reconoce este tipo de cartera en riesgo y esto se validó con la información que aparece en los textos porque cumple con lo establecido en Basilea 2005, donde se hace ver que las provisiones deben ser más sensibles al riesgo en general y al riesgo crediticio en particular.

Por medio de la revisión documental se pudo ver la afectación de la provisión de cartera donde se observa que aumenta en la cuenta de gasto en el débito por su naturaleza deudora y aumenta en la cuenta contingente del grupo 3 de naturaleza acreedora y se registra las afectaciones a cada rubro donde se colocó el crédito y se realiza al cierre del mes donde se tienen los reportes de créditos con la cantidad de

día que presentan atrasos y se provisionará de acuerdo a la normativa que establece la CONAMI y la SIBOIF, ver anexo No.12

También se entrevistó al contador y se le hizo la pregunta de por qué es importante crear una provisión para cuentas de cobro dudoso, a lo cual responde que se hace para crear una protección que permita asegurar alguna posibilidad de incobrabilidad que surja al momento de tener que sanear un crédito por su mala clasificación, mientras que el jefe de operaciones respondió que es importante porque respalda a la entidad de los créditos que no se recuperan en un 100 %, ya que se va provisionando al gasto mes a mes y no en el momento que se dé la irrecuperabilidad y así poder proyectar las utilidades con mayor seguridad.

Al final ambas respuestas coinciden porque se hace con finalidad de proteger los recursos de la empresa disminuyendo el riesgo de irrecuperabilidad del crédito.

Estas dos respuestas van de la mano con lo que exige la SIBOIF como ente regulador ya que es una obligación de las entidades financieras según lo acordado en Basilea II, establecer criterios de administración del riesgo crediticio dentro de los portafolios de las entidades para mitigar el riesgo crediticio, que se define como la pérdida potencial en que pueda incurrir la entidad debido al incumplimiento de un deudor ante sus obligaciones.

Se le consultó al contador qué asiento debe hacerse para registrar la provisión para cuentas de cobro dudoso y lo que se realiza es un crédito a la cuenta de provisión de cuentas por cobrar con un débito al gasto por constitución de provisión genérica de cartera, ver anexo 12.

De acuerdo a la normativa de la SIBOIF es correcta la forma de contabilización del crédito y también en base a los textos de contabilidad donde se ve afectado un gasto en débito y un crédito a una cuenta contingente.

Siguiendo con el proceso de las provisiones de cartera se preguntó al contador, Jefe de operaciones y Gerente si conocen en que calificación tiene que estar un cliente para provisionar su cuenta como incobrable a lo que respondieron que si conocen los porcentajes de provisión.

La misma pregunta se realizó a los oficiales de crédito a lo que respondieron que el 100 % conocen que calificación se le da a un cliente que se le debe provisionar como cobro dudoso, ver anexo 15.

Como se podrá ver todo el personal que se le realizó esta pregunta admiten saber que calificación debe tener un cliente para proceder a provisionarlos.

Para confirmar la afirmación que se obtuvo con la pregunta anterior se consultó al jefe de operaciones, contador y gerente si conocen los porcentajes que se utilizan en la provisión de cartera, a lo cual respondió el jefe de operaciones que está en dependencia de los días de atraso de los clientes.

Mientras que el contador explica que se realiza un cuadro de los movimientos de provisión de cartera que incluye el saldo inicial más los movimientos del mes incluyendo los porcentajes de cobertura, luego se remite al área financiera si realizará un ajuste en la provisión y para calcular el porcentaje de provisión se hace en base a la categoría del crédito.

El gerente explica que para conocer los porcentajes de provisión se tiene una política de evaluación de cartera y se tiene los porcentajes ya establecidos para la categoría A es el 1%, categoría B 5%, categoría C 20 %, categoría D 50 % y para la categoría E 100 %

Por medio de la encuesta se hizo la pregunta a los oficiales de crédito si conocen los porcentajes que se utilizan en la provisión de cartera a lo cual respondió el 57 % que si conocen los porcentajes y el 43 % no los conoce. Ver gráfico N°. 4).

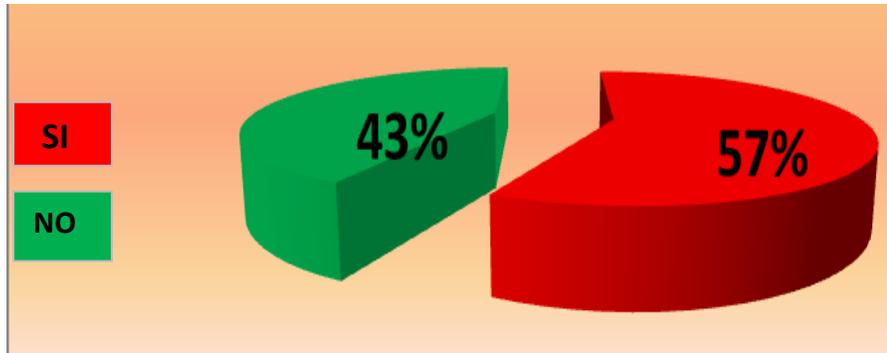


Gráfico N°.12 ¿Conoce usted los porcentajes que se utilizan en la provisión de cartera en dependencia de los días de atraso de los clientes?

Fuente: Encuesta Aplicada a Oficiales de crédito,2017

También se validó en revisión documental que tienen una política donde se establece los parámetros para evaluar su cartera y coincide con los porcentajes que explica el gerente mediante la entrevista, que, a la vez, lo tienen parametrizado en su software para que de forma automática el sistema realice el agrupamiento de la cartera por categoría y de esta forma saber la calidad de cartera que se maneja de forma mensual.

Con esta triangulación de la información se constató que se manejan los porcentajes de provisión según la CONAMI y la SIBOIF.

Según la ley 769 “Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas” en el caso de las instituciones que están inscritas a la CONAMI ella tiene la responsabilidad de supervisar las provisiones de la cartera crediticia para analizar que tanto rota su cartera o que tan antigua se convierte.

Las tasas de provisión para cartera en mora se realizan siguiendo la norma sobre gestión de riesgo crediticio para instituciones de micro finanzas según la resolución de fecha 26 de junio de 2013 de la CONAMI y se encuentra bien diferenciada con referencia a la siguiente política de provisión (CONAMI, 2013).

Clasificación	Tipo de Riesgo	Días	Provisiones
A	Riesgo Normal	Hasta 15 días	1%
B	Riesgo Potencial	De 16 a 30 días	5%
C	Riesgo Real	De 31 a 60 días	20%
D	Dudosa Recuperación	De 61 a 90 días	50%
E	Irrecuperable	>90 días	100%

Figura No. 7 Tasas de provisión para cartera.

Fuente: (CONAMI, 2013).

Nota: Este porcentaje se aplica a todo el saldo del préstamo afectado en dependencia de sus días de atraso según los artículos 15 inciso 1) y Artículo 16 de la presente norma.

En la entrevista que se realizó al contador, jefe de operaciones y gerente se les preguntó qué tipo de afectación tiene la provisión de las cuentas por cobrar en los Estados Financieros a los que respondieron los 3 que la afectación se ve reflejada en la reducción de las utilidades como efecto final.

Esta misma pregunta se les realizó a los oficiales de crédito por medio de encuesta si conocían que tipo de afectación tiene la provisión de las cuentas por cobrar en los Estados Financieros a lo que respondió un 86% que desconocía los efectos y el 14% dijo que si conocían que provocaba es una disminución en las ganancias de la entidad. Ver gráfico N°.13).

■ Aumenta la Utilidad ■ Disminuye la Utilidad ■ No sé

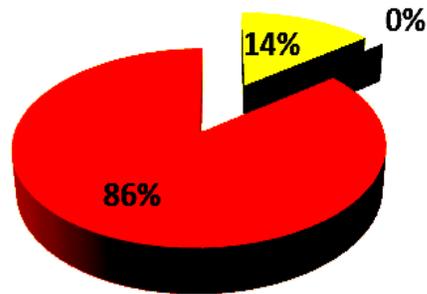


Gráfico N°.13 ¿Conoce usted los porcentajes que se utilizan en la provisión de cartera en dependencia de los días de atraso de los clientes?

Fuente: Encuesta Aplicada a Oficiales de crédito

En la revisión documental se buscó donde aparecen reflejada la provisión de cartera en los estados financieros, y se pudo confirmar que aparece en el Estado de Resultado y se ve reflejado en el grupo de margen financiero neto y se registra en la cuenta de mayor "Ingresos (Gastos) netos por estimación preventiva de riesgos" y es restado del margen financiero bruto.

En el estado financiero del Balance General en el grupo de activos después de la cartera de crédito neto y se registra como "Menos Provisión por incobrabilidad de cartera" y se resta del saldo de cartera y de los intereses y comisiones que se tienen pendientes al cierre del mes, ver anexo 13 y 14.

También se pudo validar por medio de la revisión documental con los informes de evaluación que se realizan al cierre de año donde se refleja lo siguiente:

EVOLUCIÓN CARTERA EN MORA Y Porcentajes AFECTADA MAYOR 30 DÍAS

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Cartera en Riesgo	3,5%	11,6%	10,3%	9,0%	4,7%	3,6%	2,4%
Cartera Afectada > 30 Días.	2,1%	8,1%	6,5%	4,5%	3,0%	2,6%	2,0%

Figura No.14 Evolución de la cartera en mora,

Fuente: FDL, 2014

CARTERA REESTRUCTURADA Y Porcentajes PRORROGADA, SANEADA

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Cartera Saneada	0,8%	1,8%	6,5%	5,8%	4,5%	2,4%	2,0%
Cartera Reestruct.	1,6%	2,9%	4,0%	4,5%	1,6%	0,9%	0,4%
Cartera Prorrogada	0,2%	1,1%	0,6%	0,5%	0,1%	0,0%	0,0%

Figura No.15 Cartera Reestructurada, prorrogada y saneada.

Fuente: FDL, 2014

En síntesis se vio por medio de la entrevista, encuesta y revisión documental que los funcionarios implicados en la sucursal manejan la importancia de la provisión de la cartera y las repercusiones que tienen en los estados financieros porque mensualmente se hace una provisión sobre el valor total de la cartera que tenga atrasos, provocando que el valor provisionado disminuye el valor de la cartera y se reconoce como gasto, de modo que su contabilización será un crédito a la cuenta provisión de cartera y un debito a la cuenta de gastos.

En lectura de textos Científicos se corroboró que la provisión de las cuentas por cobrar permite determinar con exactitud qué es lo que la empresa efectivamente

puede cobrar de sus deudas y la parte que no se puede cobrar, y esto se confirmó en la práctica que día a día realiza FDL.

La cobranza es parte integral del ciclo del crédito, no debe ser entendida como el paso final ya que es durante este proceso cuando la institución recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso/seguimiento (Acción InSight, 2008).

Para poder realizar los procesos de provisión de cartera a un cliente, él se tiene que atrasar 30 días después de su última cuota vigente, pero en ese lapso de tiempo el Oficial de crédito gestiona un proceso de cobranza y por medio de la entrevista y encuesta se investigó como lo hace la entidad.

En la entrevista se le preguntó al Jefe de operaciones si existe un manual de procedimientos para realizar un proceso de cobranza a lo que respondieron que si existe.

Mientras que el gerente nos respondió que además de un manual de cobranza existe otras herramientas para cobro en donde hizo mención a los siguientes documentos; estado de cuenta donde se ve reflejada la deuda del cliente y los pagos que ha realizado a la entidad, el cobro administrativo que lo realizan personal externo conocidos como gestores de cobro con la elaboración de cartas extrajudiciales avalada por el abogado, arreglos de pago con el deudor o el fiador que los realiza el oficial de crédito.

Asimismo, por medio de la encuesta se les consultó a los oficiales de crédito si conocen de algún manual que los oriente en el proceso de cobranza y el 100% respondió que sí (ver anexo N°16)

Con la revisión documental se investigó si existe formatos para el proceso de cobranza y se constató que, si tienen, pero es un formato que carece de mucha información donde no se monitorea el seguimiento del proceso de cobranza, ni las

herramientas que se emplearon para llegar a un arreglo, no se tiene cláusulas donde se le recuerde al cliente que está obligado a pagar, ya que el firmó un documento legal cuando se le desembolsó el crédito.

Ha como se pudo ver por medio de la entrevista, encuesta y revisión documental, la empresa cuenta con manuales, procesos y herramientas para realizar su proceso de cobranza pero es importante que las entidades financieras manejen manuales.

Para guiar al personal de cobranza cuáles serán sus parámetros a tomar para realizar las cobranza y estén de acuerdo a las normativas de la SIBOIF, para ellos siempre al personal de negocios se le tiene que mantener en constante capacitación para mejorar sus tácticas de cobranza y que sean eficaces al momento de hacerles uso.

Mediante la entrevista se le preguntó al gerente qué estrategias proactivas emplean para tratar la morosidad antes que comience y lo que nos informó es que se realiza un análisis de efectivo de la actividad del cliente, incluir deudas que se investigaron que el cliente no las dijo al momento de su análisis y realizar investigación social del cliente en el centro de trabajo o lugar de residencia.

Explica que este proceso se hace para mitigar riesgos y una mitigante es conocer al cliente donde se evalúa desde los bienes que posea, deudas, giro del negocio, cuanto tiempo tiene de residir en la zona.

Es muy importante todo el análisis completo que se les hace al cliente porque de esta forma se garantiza su evaluación si este proceso no se realiza de forma integral aumenta el riesgo del proceso de recuperación del crédito.

Siempre toda entidad debe manejar métodos para incentivar a su personal para elevar los índices de productividad por ende se preguntó al gerente si conocen los procedimientos que utiliza la empresa para mantener la productividad en el área de crédito a lo que nos respondió que sí.

Dentro de este plan de incentivo el gerente mencionó 2 indicadores que considere importante que influye en la productividad: planificación (plan de trabajo), y monitoreo constante con los clientes y más con los que han demostrado un deterioro en su capacidad de pago.

Por medio de la encuesta se preguntó a los oficiales de crédito si conocen los procedimientos que emplea la entidad para mantener la productividad en el área de crédito a lo que respondió el 100% que lo conoce, ver anexo N°.17)

Por medio de la entrevista y encuesta se pudo constatar que el personal de negocios está al tanto de los métodos que ocupa la entidad para mantener la productividad, lo que ayuda para la identificación de metas y parámetros de medición que sean claros e imparciales que resultan crucial en la definición de sistemas de incentivos, el diseño de políticas de cobranza, y la determinación de estrategias de cobranza, así como en la medición del éxito y cumplimiento.

Según Acción InSight (2008) la buena cobranza demanda una inmensa cantidad de tiempo y recursos. Las instituciones de microfinanzas deben decidir entre contratar una compañía especializadas de cobranza o crear una unidad interna para este propósito.

Con referencia a este punto siempre en los negocios que realizan ventas al crédito se necesita crearles un departamento de cobranza para gestionar su recuperación. Por esta razón se le consultó en entrevista al gerente y jefe de operaciones que, si una compañía especializada en cobranza bajaría los índices de morosidad a lo cual nos respondieron que no, ya que no se les llevaría un control de cerca y personalizado a sus clientes.

Mientras que las encuestas a los oficiales de crédito respondieron que el 29% si porque le ayudaría a enfocarse en incrementar las colocaciones de crédito, el 57% dijo que no y el 14 % no sabe si este mecanismo ayudaría con los índices de morosidad. (Ver gráfico N°16)

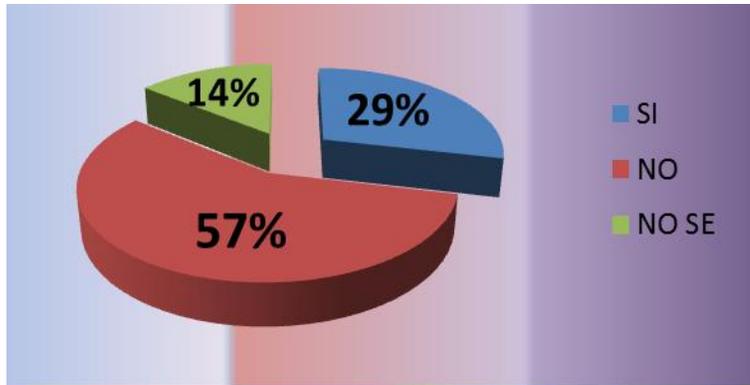


Gráfico N°.16 ¿Cree usted que una compañía especializada en cobranza bajaría los índices de morosidad?

Fuente: Encuesta Aplicada a Oficiales de crédito

También en la entrevista al gerente y jefe de operaciones se les consultó que, si la creación de una unidad interna de cobranza bajaría los índices de morosidad a lo que respondieron que sí, porque los analistas de crédito tendrían mayor tiempo en la promoción de créditos y por ende el nivel de colocaciones aumentaría ya que solo estarían enfocados en colocar.

La misma pregunta se les realizó a los oficiales de crédito en donde el 71% dijo que si y que les ayudaría a enfocarse en incrementar las colocaciones de crédito y el 29% dijo que no funcionaría con los índices de morosidad. (Ver gráfico N° 17).

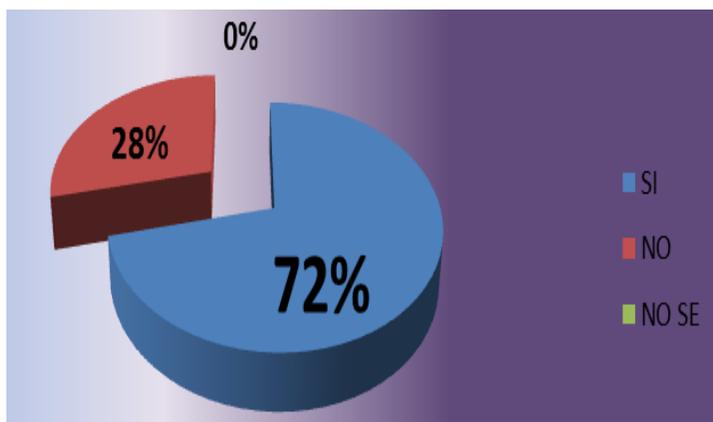


Gráfico N°.17 ¿Cree usted que la creación de una unidad interna de cobranza bajaría los índices de morosidad? Si la respuesta es positiva, ¿mencione los beneficios que conllevaría a este nuevo departamento?

Fuente: Encuesta Aplicada a Oficiales de crédito

Mediante la entrevista el gerente y jefe de operaciones coinciden que para ayudar en monitorear los procesos de cobranza lo más adecuado es que dentro de la entidad se cree un departamento que sea el encargado de realizar las gestiones de cobranza.

Este mismo punto de vista se pudo corroborar con la encuesta realizada a los oficiales de crédito donde un 57 % confirma que una unidad externa de cobranza no funcionaría soportándolo con la otra consulta donde dice un 71% que una unidad interna les ayudaría en bajar los índices de morosidad.

Mediante las investigaciones realizadas a textos científicos sobre esta metodología se han tenido una cantidad de ventajas y desventajas en optar por ambos servicios ya sea interno o externo.

Dentro de las ventajas de tener una unidad externa de cobranza está que cuentan con personal entrenado y especializado que disponen del tiempo suficiente para una buena gestión del cobro.

Pero la desventaja de ellos es que carecen de experiencia en el trato con el sector de bajos ingresos. Esto se debe analizar bien por la entidad porque la mayoría de sus clientes son de bajos ingresos y al sentir que los clientes sufren de maltrato o no se sienten familiarizados con el gestor de cobro puede conllevar a bajar los niveles de retención de clientes.

En el caso de crear una unidad interna de cobranza una de sus ventajas radica en que tienen mayor conocimiento del cliente y del mercado. Pero esta misma ventaja se puede convertir en desventaja porque para llegar a tener el dominio de los

procesos de cobranza se necesita pasar por un proceso formativo y habría la disponibilidad de la empresa en dedicarle el tiempo necesario para su creación.

Siempre sobre la misma línea de los procesos de cobranza se le consultó al gerente si ha recibido capacitaciones para el manejo con el cliente a lo que respondió que sí resultando beneficioso porque es más fácil reconocer la personalidad del cliente moroso lo cual ayuda a identificar la problemática del cliente y así poder llegar a un arreglo de pago que se cumpla.

A los oficiales de crédito se les consultó mediante la encuesta que tipo de capacitaciones han recibido para el manejo del cliente en donde respondieron de la siguiente manera:

- Capacitación para argumentación típica del cliente moroso, el 29 % dijo que si y el 71 % dijo que no había recibido capacitación.
- Capacitación de clientes con personalidades difíciles el 71% dijo que sí manejaba y el 29% que no conoce.
- Capacitación para tipo de deudores el 71% dijo que si conocen y el 29% no maneja.
- Capacitación para pautas y lenguaje para el contacto con el cliente el 43% dijo que si conoce y el 57% no conoce.
- Capacitación de negociación con el cliente el 71% dijo que si maneja y el 29% no conoce. (Ver gráfico N°18).

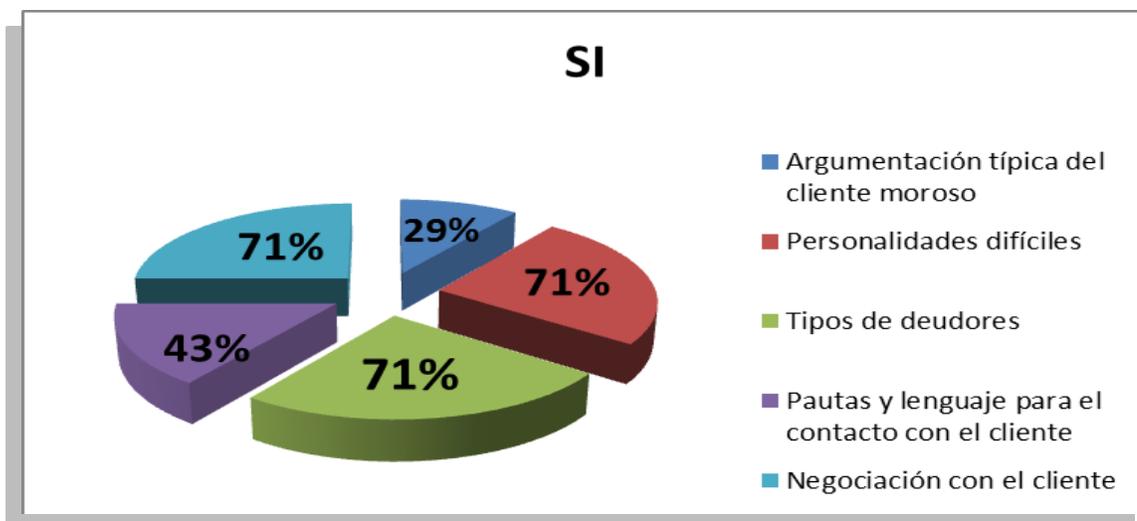


Gráfico N°.18 ¿Ha recibido capacitaciones sobre el perfil del cliente moroso? Si la respuesta es positiva, ¿puede decir los beneficios que ha obtenido?

Fuente: Encuesta Aplicada a Oficiales de crédito

Mediante entrevista y encuesta se pudo ver que el personal de negocios maneja técnicas para tratar de clientes con dificultades de pago, pero como se ve reflejado en la gráfica tienen más dominio los oficiales de crédito para entablar conversación con un cliente moroso pero que carecen de pautas para lograr una negociación eficaz, así como el lenguaje apropiado para poder convencer y llegar a un arreglo de pago que beneficia a la entidad.

En lectura de textos científicos se puede ratificar la importancia que debe manejar una entidad de ventas al crédito de métodos y técnicas de cobranza ya que una gestión de venta es considerada exitosa si se cierra un negocio, pero bajo una visión de la realidad actual.

La verdadera gestión de venta exitosa es aquella que incorpora la posterior gestión de cobranza que en definitiva es el fin de toda empresa.

Siendo un proceso estratégico y clave para generar el hábito y cultura de pago en los clientes, y en el panorama actual la cobranza es vista como un área de negocios cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo pérdidas en ingresos.

El proceso de administración de riesgo implica en primer lugar la identificación de riesgos, en segundo su cuantificación y control mediante el establecimiento de límites de tolerancia al riesgo y finalmente la modificación de dichos riesgos a través de disminuir la exposición al riesgo o de instrumentar una cobertura (Haro, 2005).

Siempre en otorgar un producto por medio de un crédito, existe el riesgo de no recuperar el bien financiado por lo cual se le consultó el gerente si en la institución existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos como el "Riesgo de no recuperación del crédito parcial o total", a lo que respondió que si se mide el nivel de sobreendeudamiento que tiene el cliente y ver si puede optar a un crédito y tener la capacidad de pagar la obligación.

Mientras que el jefe de operaciones expresa que se realiza un proceso previo consultando en las centrales de riesgo para saber el nivel de endeudamiento del solicitante.

Con la encuesta que se les realizó a los oficiales de crédito se les consultó si en la institución existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos como el "Riesgo de no recuperación del crédito parcial o total" manifestaron que el 33 % si conocen, el 17 % no lo manejan y el 67 % no saben si la empresa tiene mecanismo para la prevención de no recuperar parcial o total un crédito. (Ver gráfico N°19)

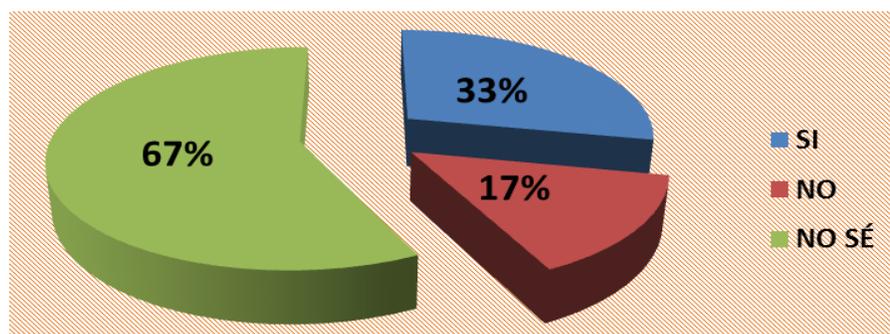


Gráfico N°.19 ¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos "No recuperación del crédito parcial o total??"

Fuente: Encuesta Aplicada a Oficiales de crédito

A como se puede ver en la entrevista el gerente y jefe de operaciones están de acuerdo en que si existen mecanismos para identificar riesgos externos pero cada uno con procesos diferentes que llegan a un mismo fin ya que cada área está entrenada con sus propios mecanismos que le ayudan a mitigar los riesgos.

En la encuesta reflejada en el gráfico nº 11 se puede ver que no todo el personal de negocio está claro de todos los elementos que emplea la entidad como medios de mitigación, aunque en la práctica los oficiales de crédito hacen uso de ellos para poder cumplir con los procesos planteados por la entidad mediante sus manuales y políticas.

Dentro de los mecanismos adecuados para identificar riesgos externos cuando hay pérdida de la garantía parcial o total". El gerente nos explicó en entrevista que existen mecanismos como por ejemplo cuando se da un crédito para compra de vehículos se les financia con un seguro full cover, con este requisito mitiga el riesgo de perder la garantía del crédito.

El jefe de operaciones nos informó de otra mitigante que emplean para identificar riesgos externos cuando hay pérdida de la garantía parcial o total es cuando se inscriben los créditos en el registro de la propiedad a favor del FDL una vez desembolsado donde la garantía es un bien inmueble o prendario, y se tiene en custodia las escrituras del bien inmueble que es la garantía del crédito.

En la encuesta a los oficiales de crédito se les preguntó si conocen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos cuando hay pérdida de la garantía parcial o total en donde el 17 % respondió que sí conocen mecanismos, el 33 % no lo manejan y el 67 % no saben si la empresa tiene mecanismo para la pérdida parcial o total de una garantía. (Ver gráfico N°20).

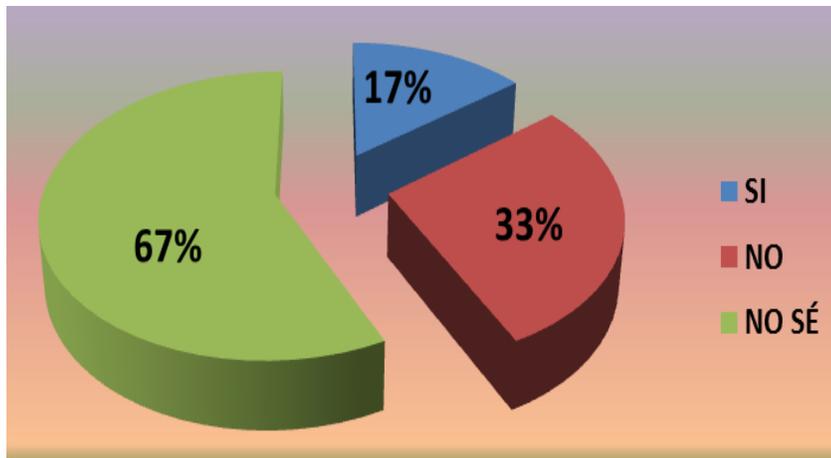


Gráfico N°20 ¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como "Que haya pérdida de la garantía parcial o total"?

Fuente: Encuesta Aplicada a Oficiales de crédito

A como se puede ver en la entrevista el gerente y jefe de operaciones manejan mecanismos para mitigar riesgos de pérdidas en garantías parciales o totales, pero a diferencia de lo expuesto en entrevista en la encuesta según gráfico nº 12 la mayor parte de los oficiales de crédito no conocen los mecanismos aunque en la práctica ellos emplean las mitigantes expuestas en la entrevista porque en sus procesos de evaluación de créditos se los exigen para poder presentar un crédito a la gerencia de la sucursal para su debida aprobación.

Mediante la entrevista se preguntó si dentro de la entidad existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos como que ocurran "Desastres naturales". A lo que el gerente y jefe de operaciones respondieron que no manejan el proceso de mitigante que se debe seguir ante un desastre natural.

Esta misma pregunta se les realizó a los Oficiales de crédito en la encuesta y expresaron el 33 % que, si conocen, el 67 % no lo manejan y el 17 % no saben si la empresa tiene mecanismo ante un desastre natural. (Ver gráfico N°21).

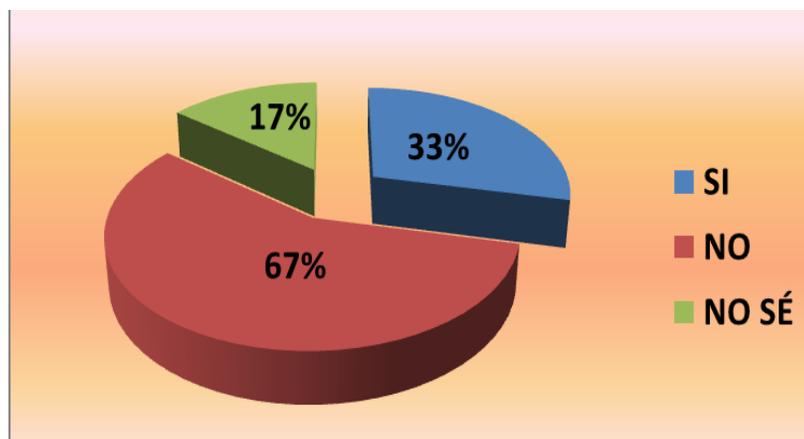


Gráfico N°.21 ¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como "Que ocurran Desastres naturales?"

Fuente: Encuesta Aplicada a Oficiales de crédito

Como se puede ver en entrevista y encuesta nadie del personal de la sucursal maneja cuáles son los mecanismos que tiene la empresa para posibles desastres naturales lo que implica que no exista un entrenamiento antes estos eventos y eso causa un poco de temor porque el personal está expuesto porque la empresa no le da la importancia oportuna para preservar sus activos fijos así como el cuidado de su personal.

En lectura de textos científicos se buscó información al respecto y hace mención que la principal manera de reducir riesgos de sufrir daños por amenazas naturales es la de prevención y preparación por medio de la elaboración de un buen plan de evacuación que permita limitar los daños personales previendo de organización física del lugar para que la evacuación no se vea dificultada.

Es por ello la importancia de constantes capacitaciones para que el personal esté al tanto de cómo manejar cuando se presenten eventos de esta magnitud.

También se consultó si manejan mecanismos adecuados para identificar riesgos externos sobre la ocurrencia de Fraude externos. A lo que el gerente expone que si ya que el sistema SIAF con el que se cuenta posee buenas medidas de seguridad para evadir fraudes externos, y el jefe de operaciones también dijo que sí

porque cuentan con tecnología y personal especializado en administrar los accesos, solo entra el personal autorizado en cada uno de los módulos del sistema SIAF.

Sobre esta pregunta se les consultó a los oficiales de crédito en la encuesta y su respuesta fue que el 72 % si conocen, 14 % no lo manejan y el 14 % no saben si la empresa tiene mecanismo para detectar fraudes externos. (Ver gráfico N°22).

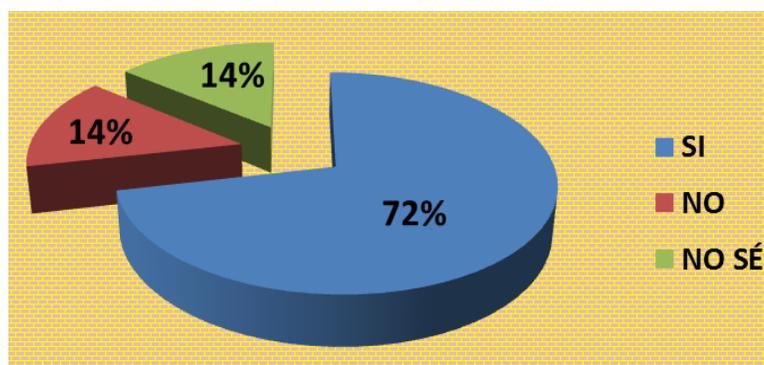


Gráfico N°.22 ¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como "Que ocurran Fraude externos?"

Fuente: Encuesta Aplicada a Oficiales de crédito

También se les preguntó que si tienen mecanismos adecuados para identificar riesgos como "Que ocurran Fraude interno". El gerente dijo que sí, ya que la entidad cuenta con un departamento de auditoria interna, supervisores de crédito y anualmente se realizan auditorías externas por los financiadores de la entidad.

Mientras que el jefe de operaciones expresó otra mitigante donde dice que si existen elementos, como por ejemplo que se cuenta con accesos y usuarios mancomunados para poder realizar una operación de efectivo, no lo puede hacer solo una persona y esto disminuya el riesgo, es decir que para realizar manipulación de efectivo el sistema no les permite que una misma persona realiza sola una acción, tiene que existir uno que lo ejecutó y otro que lo autorice.

En la encuesta los oficiales de crédito respondieron que el 67 % si conocen, 29 % no lo manejan y el 14 % no saben si la empresa tiene mecanismo para detectar fraudes internos. (Ver gráfico N°23).

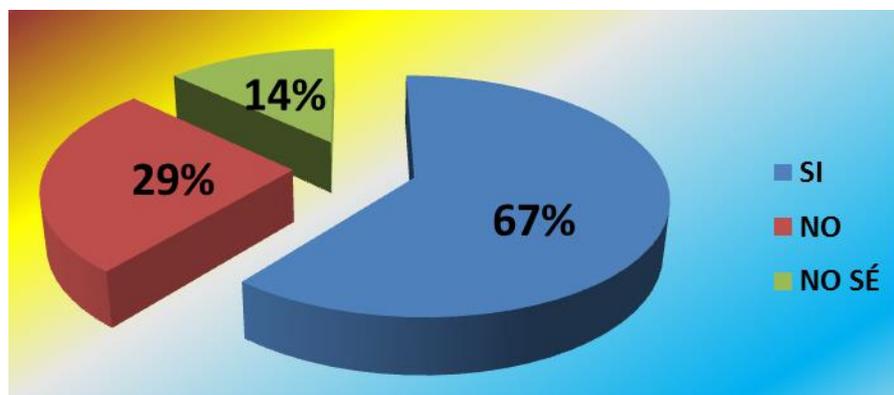


Gráfico N°.23 ¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como "Que ocurran Fraude internos?"

Fuente: Encuesta Aplicada a Oficiales de crédito

Unificando las dos preguntas realizadas al personal de negocios, gerente y jefe de operaciones sobre el conocimiento de mecanismos adecuados que emplean para identificar riesgos de fraudes internos y externos todo el personal coincide en que si manejan y si emplean en base al cumplimiento de los manuales y procesos que tiene la entidad y de las constantes revisiones que tienen de los supervisores de negocios y operaciones en toda la red de sucursales donde se le da el seguimiento del cumplimiento de los procesos que establece la empresa.

A la vez como medio de mitigante también los financiadores hacen auditorias para ver cómo están empleados sus fondos al momento de otorgar los créditos.

Siguiendo con la temática si emplean mecanismos adecuados para identificar riesgos externos en " Fallas en los Sistemas de información". El gerente dijo que si existe una persona dentro de la institución encargado de realizar auditoría de sistemas para prevenir fallas en los sistemas de información a la vez que el sistema

tiene una bitácora de usuario donde queda registrado que colaborador ingresa y ver qué actividad realizó.

El jefe de operaciones también respondió que sí, exponiendo otra mitigante el cual es la creación de un sitio alternativo con otro servidor que guarda la información preparado ante un desastre por caída de enlace y que además de un servidor extra que respalda información, la entidad cuenta con dos proveedores de enlace de datos (Claro, Movistar) por cualquier eventualidad.

En la encuesta se les preguntó a los oficiales de crédito si emplean mecanismos adecuados para identificar riesgos externos en " Fallas en los Sistemas de información" en donde el 14 % respondió que, si conocen, 43 % no lo manejan y el 43 % no saben si la empresa tiene mecanismo para prevenir fallas en los sistemas de información. (Ver gráfico N°24).

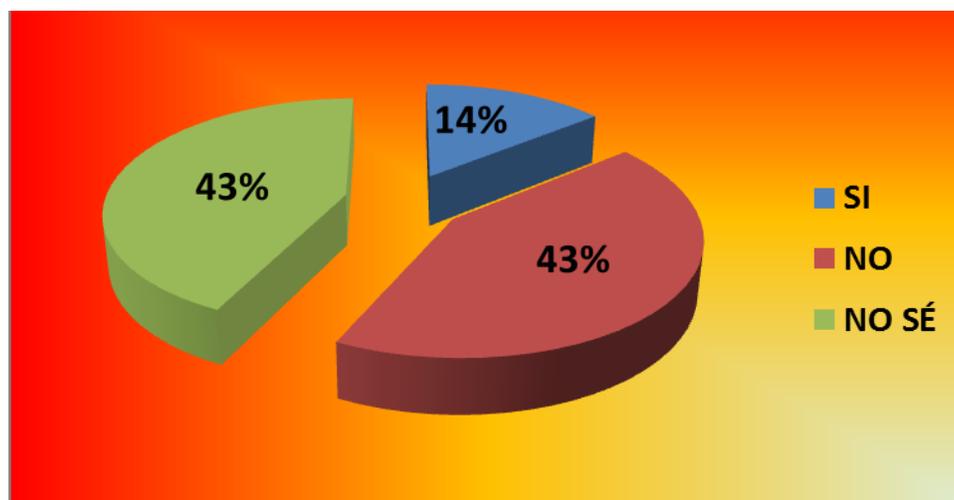


Gráfico N°.24 ¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como " Fallas en los Sistemas de información?"

Fuente: Encuesta Aplicada a Oficiales de crédito

Como se puede ver en la entrevista el gerente y jefe de operaciones si conocen mitigantes contra fallas en sistema de información, pero los oficiales de crédito desconocen cuales mecanismos emplea la entidad para preverlos.

Siguiendo con este orden de interrogantes se consultó si existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos como " Demandas legales". El gerente respondió que sí, porque se ha creado un departamento legal donde se revisa y analiza los contratos (pagarés) y un área donde se analizan los procedimientos que estén apegados a la ley y las normativas por las cuales estamos regidos. Mientras que el jefe de operaciones dijo que desconocía mecanismos para las demandas legales.

Con la encuesta a los oficiales de crédito se les planteó esta interrogante si existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos como "Demandas legales" a lo que respondieron que el 43 % si conocen, el 14 % no lo manejan y el 43 % no saben si la empresa tiene mecanismo para prevenir demandas legales. (Ver gráfico N°25).

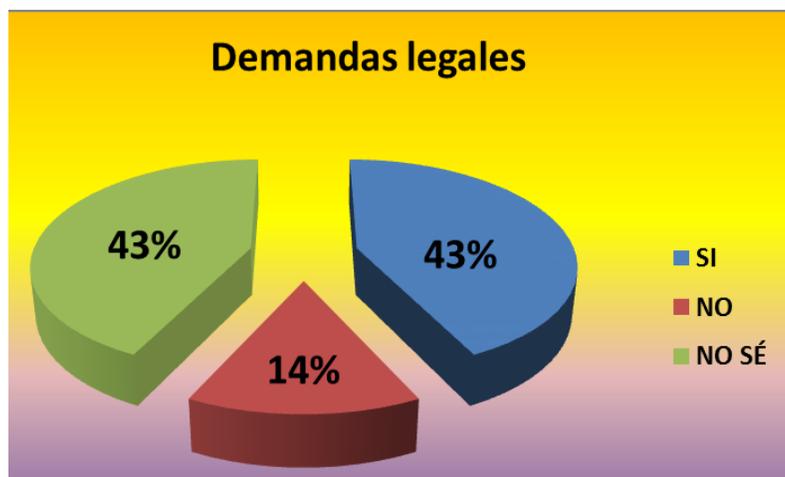


Gráfico N°.25 ¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como " Demandas legales"?

Fuente: Encuesta Aplicada a Oficiales de crédito

A como se ve en la entrevista y encuesta solo el gerente maneja a plenitud mecanismos con los que cuenta la entidad para mitigar los riesgos por demandas legales, decían los oficiales de crédito y jefe de operaciones que todo lo referente al tema de las demandas legales solo lo maneja el gerente con el departamento de recuperación donde le dan las pautas a seguir para llevar a cabo los procesos para las demandas legales.

X. CONCLUSIONES

En cuanto a los procedimientos contables de la microfinanciera Fondo de Desarrollo Local Sucursal Matagalpa, se concluye que:

- Se determinó que existen métodos de investigación social, evaluación y análisis de cada cliente antes de crear una cuenta por cobrar los cuales se realizan por medio de procesos, manuales y políticas que realizan identificación y medición del riesgo, evaluación y seguimiento de la cartera crediticia por tipo de cliente, tipo de financiamiento, sector económico, zona geográfica y calificación.
- Se comprobó que la cartera comercial en la microfinanciera Fondo de Desarrollo Local es eficiente ya que cuenta con una cartera de US\$ 74,484,000 y con una cartera en mora del 2.4%, ya que la entidad está más enfocada en colocar bien un crédito y que se pueda recuperar a estar teniendo que realizar el proceso de cobranza.
- El registro de las partidas contables se hace con ayuda de un software que les permite llevar un control de todas las transacciones mediante módulos especializados para la administración de cartera de crédito, caja, banco, caja chica, inventario de insumos y materiales, nómina que le permiten realizar las reclasificaciones de los gastos, empleo de cuentas transitorias, y el registró de las provisiones de los cobros dudosos.
- Se analizó los procedimientos contables que se utilizan para la recuperación de cartera y todo se hace de acuerdo a las normativas creadas por la SIBOIF en lo que respecta al registró de la recuperación y proceso de la provisión de cartera en los Estados Financieros.

- Se detectó debilidades en el proceso de investigación para analizar las mitigantes de riesgos al momento de otorgar crédito y evitar la recuperación de este.
- Se observó que lo oficiales de crédito carecen de herramientas y capacitaciones continuas para el manejo de clientes con dificultades de pago.

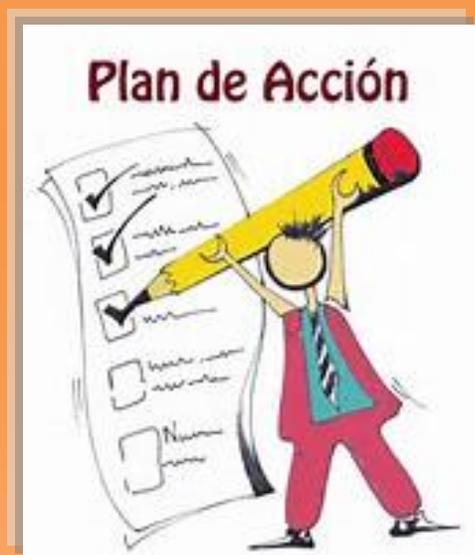
XI. RECOMENDACIONES

- Crear un área que garantice seguimiento a las actividades contables para garantizar la eficacia y eficiencia de las operaciones por medio de programas de supervisión y seguimiento.
- Se deben ejecutar más sistemas de alerta temprana de acuerdo a las problemáticas que presente la institución para disminuir las mitigantes de riesgo.
- Implementar planes de capacitación y seguimiento para que el personal de negocios se le dote de más herramientas al momento de realizar los procesos de cobranza.
- Se realizó un plan de acción para la eficiencia en la recuperación de la cartera comercial en la microfinanciera Fondo de Desarrollo Local, sucursal Matagalpa.

P

lan de acción para la
eficiencia en la recuperación de
cartera comercial en la
microfinanciera Fondo de
Desarrollo Local, Sucursal
Matagalpa

*Sistema de
Alertas
tempranas*



Elaborado por: Lic. Lisseth Matus

Agosto 2017

INDICE

Introducción.....	138
Objetivo.....	139
Modelo de las 5 C del crédito.....	140
Sistema de alerta temprana.....	145
Gestión eficaz para mitigar riesgos.....	151

Introducción

En las instituciones microfinancieras los préstamos no están generalmente respaldados por una garantía realizable, de modo que la calidad de cartera es el indicador más importante para la sostenibilidad a largo plazo, porque la mayor fuente de riesgo está en sus carteras de créditos.

Otro factor que está ligado con la calidad de la cartera es una buena gestión de riesgos en donde las instituciones puedan minimizar y calificar las potenciales pérdidas financieras y hacer que toda la empresa esté involucrada.

Para poder tener una cartera comercial sana es necesario pasar por controles de calidad que disminuyan el riesgo crediticio y prevenir el sobre-endeudamiento de los clientes.

Es por ello que se diseñó un plan de acción que le servirá a la entidad a aminorar sus riesgos que son traducidos en la disminución de las provisiones de cartera. En la actualidad a como se establece en Basilea la contabilidad bancaria no solo está dirigida en realizar reportes financieros sino también crear procesos, manuales y políticas que sirvan para administrar una cartera y de este modo conocer quiénes son sus clientes potenciales y cuáles de sus clientes es mejor desvincular obligaciones.

En donde se debe conocer los costos reales para poder analizarlos y realizar una reducción de ellos, conocer la rentabilidad que ofrece los productos y servicios que presta a los clientes y manejar controles óptimos y necesarios para mitigar riesgos a los que esta propenso las entidades.

OBJETIVO

General:

- Proponer plan de acción para la eficiencia en la recuperación de cartera comercial en la microfinanciera Fondo de Desarrollo Local, Sucursal Matagalpa

Específico:

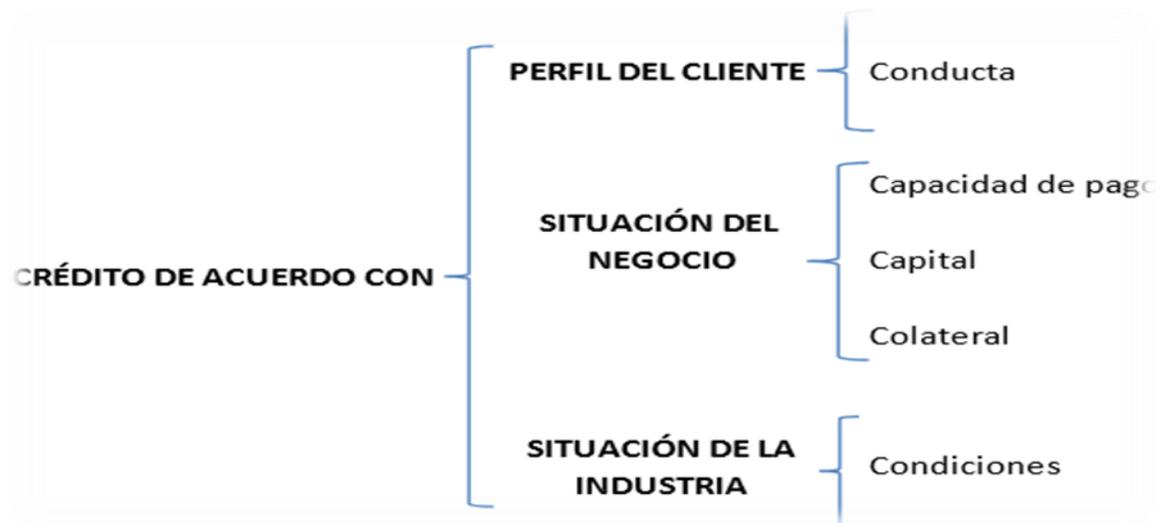
- Presentar Modelo de las 5 C del crédito.
- Presentar el Sistema de Alerta Temprana denominado PERLAS.
- Dar a conocer la importancia de la gestión eficaz contra el riesgo crediticio.

XII. PLAN DE ACCIÓN PARA LA EFICIENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA COMERCIAL EN LA MICROFINANCIERA

Modelo de las 5 C del crédito

La calidad de la cartera es un campo crucial del análisis dado que la mayor fuente de riesgo para cualquier institución financiera reside en su cartera de créditos, que sin duda es el mayor activo de dichas entidades por ende se deben presentar con calidad y en consecuencia el riesgo que representa para la institución es alto.

Es por ello que una buena calidad de la cartera surte efecto en la recuperación de la misma, para garantizar dicha calidad es apropiado tener en cuenta el modelo de las 5 C del crédito:



Fuente: (Ambuludi, s.f.)

1.1.1 Conducta:

Comprende aquellas cualidades individuales, que distinguen a una persona de todas las demás. Desde el punto de vista crediticio la conducta consiste en el comportamiento habitual de un cliente respecto a los compromisos adquiridos en los créditos que le han sido concedidos (Ambuludi, s.f.).

Es necesario conocer cuál es el historial del solicitante para satisfacer sus obligaciones financieras, contractuales y morales. La conducta es una medida cualitativa que ayuda mucho al momento de iniciar relaciones comerciales con nuevos clientes.

Para conocer la conducta de los clientes se debe conocer las referencias comerciales, personales y bancarias, el movimiento de sus negocios, cuáles han sido sus proveedores y el porcentaje de morosidad que ha tenido con ellos si un caso lo hubiese, el desarrollo de su empresa su antigüedad porque si se trata de un negocio nuevo el riesgo de entregarle un crédito es mucho más alto que el de un negocio en marcha.

1.1.2 Capacidad:

Según Ambuludi (s.f.) consiste en la disposición del solicitante de pagar el crédito solicitado y es una medida cuantitativa que se obtiene de la información financiera histórica Y para conocer dicha disposición se deben tener en cuenta los siguientes factores:

- Operación histórica (tendencias en ventas y utilidades).
- Capacidad de generar flujos de efectivo.
- Montos de créditos bancarios
- Créditos Comerciales
- Si ha estado en la central de Riesgos

En este último factor se refiere si aparecen en la central de riesgo Sinriesgos y la Transunion páginas oficiales en Nicaragua que sirven de búsqueda de los historiales crediticios del cliente si los presenta y la forma periódica de pagos de sus deudas donde se refleja el tiempo de retraso y el monto de la deuda que presente en el momento de la consulta que realice la microfinanciera.

1.1.3 Capital:

Según Ambuludi (s.f.) la solidez de la estructura financiera del solicitante evaluando la congruencia de los recursos solicitados con su giro principal.

Para evaluar el capital con que cuenta los clientes se deben tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

Analizar su ciclo económico por medio de sus estados financieros que presente, pero si es un negocio pequeño que no lleva una contabilidad formal, investigar con el cliente sus ingresos y gastos mensuales para realizarle un flujo de caja y sacar la liquidez con la que cuenta para hacer frente para el crédito que está solicitando.

Analizar sus recursos de deuda y capital.

Analizar la rentabilidad tanto de la inversión como del patrimonio.

1.1.4 Colateral

Según Ambuludi (s.f.) corresponde al importe total de los bienes ofrecidos por el cliente como garantía del crédito ofrecido.

Están pueden constituirse con las garantías propias del cliente o con las que pongan sus fiadores. Un ejemplo es poner en garantía el inventario del negocio.

1.1.5 Condiciones

Según Ambuludi (s.f.) estas se determinan con el comportamiento de la industria en su conjunto, teniendo en cuenta los términos de pago en función de la situación empresarial actual del cliente y estas condiciones son externas e internas.

Las externas se refieren a cambios que se pueden presentar y que pueden afectar al momento de pagar el crédito como son crisis económicas, escases de productos, alza de precios, huelgas y demás aspectos que la microfinanciera no puede evitar ni contrarrestar, y las internas son las que se relacionan con las condiciones del crédito que son monto, plazo y tasa de interés las cuales deben ser del conocimiento del cliente para evitar malos entendidos a los momentos de cobro o pagos en caja.

Después de haber explicado cómo debe ser un modelo para tener calidad en una cartera de crédito también se debe valorar un adecuado control interno que representa el soporte bajo el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable.

Un sistema de control interno es importante por cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la manifestación de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos contables y administrativos (Flores Soria, 2005).

El control contable, es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable.

Basta como muestra los bancos que para todos los procesos que emplea la organización los plasma en manuales y flujo gramas donde quede evidenciado los pasos a seguir para cada proceso lo que proporciona un orden y seguridad de lo que se está realizando.

Según Aching Guzmán (2003) los procedimientos contables, son técnicas utilizadas para que al efectuar las tareas de procesamiento y verificación de las transacciones, se salvaguarden los activos y se constate que los registros financieros y presupuestarios estén respaldados con la respectiva documentación comprobatoria.

Los procedimientos contables de control, son procedimientos administrativos empleados para conservar la exactitud y la veracidad en las transacciones en la contabilización de éstas, es decir tal como están en los documentos sustentatorios; el control se ejerce tomando como base las cifras de operación presupuestadas y se les compara con las que arroja la contabilidad.

Para entender la importancia de los procedimientos de control, se deben tener en cuenta los principios de Control Interno, los cuales constituyen los fundamentos específicos que basados en la eficiencia demostrada y su aplicación práctica en las actividades financieras y administrativas, son reconocidos en la actualidad como esenciales para el control de los recursos financieros, humanos y materiales de las Organizaciones No Gubernamentales.

Según (Juan H. Aldave Uriarte, 2006) los siguientes son principios de control interno que deben tenerse en cuenta:

- a) Responsabilidades delimitadas;
- b) Segregación de funciones;
- c) Ningún empleado debe ser responsable por una transacción completa;
- d) Selección de funcionarios y empleados honestos, hábiles y capaces;
- e) Aplicación de pruebas continuas de exactitud;

- f) En lo posible, rotación periódica de deberes y funciones;
- g) Fianzas para protección de los recursos públicos;
- h) Instrucciones por escrito;
- i) Utilización de cuentas de control;
- j) Uso de equipos con dispositivos de control y pruebas;
- k) Contabilidad por partida doble;
- l) Control y uso de formularios pre numerados;
- m) Evitar el uso de dinero en efectivo;
- n) Uso de un mínimo de cuentas bancarias y con firmas mancomunadas;
- o) Depósitos oportunos e intactos.

La aplicación de estos principios garantiza la transparencia en las operaciones que realiza la entidad y un orden en los procesos que efectúa.

Sistemas de alerta temprana

Según Jacobo (2007) un sistema de alerta temprana (SAT) es aquel dispositivo complejo que avisa con antelación de la eventualidad de un acontecimiento natural o humano que puede causar un desastre con el objetivo de evitarlo.

Los SAT utilizan datos contables para predecir las crisis bancarias y anticiparse a estas, pero estos datos individualmente no aportan la información necesaria, por ello, la utilidad del modelo se verá reflejada en la toma de decisiones

que las entidades financieras inicien con anterioridad, en el caso de que se produjera la intervención de la entidad.

En las organizaciones de Micro finanzas es necesario gestionar y administrar los riesgos. Con este objetivo se puede desarrollar un sistema de alertas tempranas, el cual debe estar enfocado a la mejora continua de la cartera de créditos, detectar las desviaciones a la metodología y políticas crediticias, añadiendo valor a la gestión y mejorando los resultados financieros y operativos.

Los sistemas de predicción de crisis financieras también conocidos como SAT tienen como objetivo anticiparse a la situación en la que una institución pudiera estar afectada por una de estas crisis. Estos sistemas de alerta permiten detectar vulnerabilidades y debilidades y, posiblemente, tomar medidas preventivas para reducir los riesgos de experimentar una crisis.

La determinación de un SAT para anticiparse a las crisis financieras se debe valorar por variables económicas que pueden aportar indicios de la proximidad de una en el tiempo.

Un ejemplo de ellos es que después de la crisis financiera del 2008, se han detectado ciertos acontecimientos que permiten activar un sistema de alerta temprana, dentro de ellos están:

- Sobrevaloración del tipo de cambio
- Incremento de la inflación interna
- Aumento del crédito al sector público
- Disminución de inversión extranjera
- Aumento de los tipos de interés
- Déficit comercial
- Aumento del déficit fiscal
- Desaceleración en el crecimiento de PIB

En la mayoría de los casos las crisis bancarias suelen ir precedidas por factores como:

- Grandes entradas de capital en el corto plazo
- Rápida expansión del crédito interno
- Caída del mercado de valores y de los precios de otros activos

En su implementación es importante apreciar las bondades que el sistema brinda, ya que se genera información de manera oportuna y precisa perfecciona políticas, desarrollando mejora de los productos, investiga y penetra nuevos segmentos y actividades económicas.

En primera instancia el sistema no tiene que ser complejo, ni muy tecnificado, se le puede implementar con pocos recursos. Sin embargo, el éxito del mismo dependerá del compromiso, entusiasmo, búsqueda de soluciones y actitud constructiva de los funcionarios involucrados, preferentemente los responsables deben ser del área de negocios, con incursiones parciales de otras instancias

El sistema, tiene que estar orientando a descubrir imperfecciones, posibles errores, y otros factores de riesgo, con el objetivo de aprender de los mismos y buscar soluciones, para seguir avanzando.

El inicio de toda labor, es conocer lo que se tiene, analizando la calidad del portafolio, causas del incumplimiento de los clientes, estrategias comerciales y de cobranza, con este diagnóstico se puede desarrollar las variables que necesitan medir, para generar la información necesaria y desarrollar la búsqueda de soluciones, esto implica disponer de una cultura de analizar los resultados que generan con las acciones.

El sistema de alerta temprana brinda información, y permite actuar de manera inmediata, cuando se presentan los primeros síntomas de descomposición o alerta

de riesgos potenciales, de esta manera se protege la calidad del portafolio de créditos y se hace la entidad junto con el personal más eficiente en la búsqueda de soluciones.

Uno de los modelos que se está empleando en el istmo centroamericano es el Modelo Perlas que es definido por el WOCCU (Por sus siglas en inglés “Consejo mundial de Cooperativas de ahorro y crédito”) el cual consiste en un sistema de monitoreo compuesto de 44 indicadores financieros cuantitativos que facilitan el análisis e interpretación integral de la condición financiera de cualquier cooperativa de ahorro y crédito.

Este modelo de análisis financiero es universalmente aplicable, es fácil de usar, transparente y completo, todos los indicadores están integrados y facilitan un análisis rápido, preciso y completo de las debilidades y fortalezas financieras.

Cada una de las letras de las siglas PERLAS tiene el siguiente significado:

P= Protección, se refiere a la provisión adecuada para préstamos incobrables y el proceso mediante el cual los préstamos morosos son cancelados en los libros.

E= Estructura financiera, las variables del Balance General mencionados a continuación son medidas como producción total de activos: préstamos, activos líquidos, depósitos de ahorro, crédito externo, aportaciones de los socios y capital institucional.

R= Rendimiento y costos, se miden las tasas de rendimiento de todas las inversiones, incluido el rendimiento de los ahorros de los socios y la rentabilidad de sus aportaciones mediante el pago de dividendos.

L= Liquidez, se miden las inversiones líquidas y las reservas en liquidez frente a las cuentas de ahorro y los depósitos a plazo fijo a fin de asegurar que existe liquidez institucional suficiente para satisfacer todas las solicitudes de retiro de depósitos.

A= Activos improductivos, se miden los préstamos morosos y los activos improductivos y se tratan como las dos cuentas más importantes que deben minimizarse en la administración financiera de la cooperativa de ahorro y crédito.

S= Señales expansivas, se miden las tasas de crecimiento de las siguientes variables que son clave del balance general: total de activos, préstamos, depósitos, crédito externo, aportaciones, capital institucional y número de socios. Estas definiciones son tomadas del WOCCU.

Los indicadores que emplea el modelo Perlas se agrupan dentro de 6 áreas de desempeño financiera: protección, estructura financiera eficaz, calidad de los activos, tasas de rendimiento y costos, liquidez y muestras de crecimiento.

Dentro de los 6 componentes se encuentra el de Protección, el cual se mide al comparar la suficiencia de las provisiones para préstamos incobrables con el monto de préstamos morosos y también comparar las provisiones para pérdidas de inversiones con el monto total de inversiones no reguladas.

Otro componente es la "Estructura financiera eficaz este se emplea para los activos donde el 95% de los activos productivos consiste en préstamos y el 5% en activos improductivos los cuales consisten principalmente en activos fijos (terreno, edificios, equipos, etc.), para los pasivos el 70-80% deben ser depósitos de ahorro de los socios, y con el capital debe estar conformado 10-20% de aportaciones de asociados y 10% de capital institucional (reserva no distribuida).

Con el capital su propósito es que sirva para financiar activos improductivos, mejorar ganancias y absorber pérdidas.

La calidad de los activos es el impacto que tienen los activos improductivos que se desglosan en ratio de morosidad, porcentaje de activos improductivos y

financiar activos improductivos. Por lo cual se tiene que tener la idea que un activo improductivo es uno que NO genera ingresos.

La tasa de rendimiento y costos se divide en 2 grupos:

Rendimiento:	Costos Operativos:
Cartera de préstamos	Costos de intermediación financiera
Inversiones líquidas	Costos administrativos
Inversiones financieras	Provisiones para préstamo incobrables
Otras inversiones no financieras	

Liquidez, la cual se divide en 2 grupos: Reserva total de liquidez: Este indicador mide el porcentaje de depósitos de ahorro invertidos como activo líquido en una asociación nacional o un banco comercial, la meta ideal es mantener un mínimo del 15% después de pagar todas las obligaciones a corto plazo (30 días o menos).

Fondos líquidos inactivos: Los fondos en las cuentas corrientes y cuentas de ahorro sencillas producen un rendimiento insignificante en comparación con otra alternativa para la inversión.

Y el último componente es el crecimiento el cual se mide a través de área claves:

1. Activo total.
2. Préstamos.
3. Depósitos de ahorros.
4. Aportaciones.
5. Capital institucional.

La ventaja del PERLAS es que no solamente indica las posibles áreas problemáticas sino también los motivos de los problemas y proporciona implícitamente recomendaciones para la solución.

Dentro de sus objetivos es que es una herramienta de administración ejecutiva, ratios y fórmulas de evaluación estandarizados, clasificación objetiva y comparativa, facilitar el control supervisorio.

Para que el modelo PERLAS tenga efecto en una entidad de micro finanzas tiene que tener presente que siempre existen riesgos y deben de tener las mitigantes para minimizar el impacto desviarlo.

Gestión eficaz del Riesgo

En medio de un entorno de alto crecimiento, mientras se responde a una intensa competencia, un análisis apropiado del riesgo de sobreendeudamiento puede ser pasado por alto. Por lo tanto, se debe abordar el riesgo de sobreendeudamiento, al igual que cualquier otro tipo de riesgo, a través de un enfoque de gestión de riesgos oficial.

La gestión eficaz del riesgo es fundamental para la capacidad de cualquier institución de microfinanza para satisfacer de forma sostenible sus objetivos estratégicos. Al abordar sistemáticamente la gestión de riesgos a través de la organización, la entidad aumentará su conocimiento de los riesgos lo que permite la detección temprana de problemas potenciales.

Este enfoque requiere que se asigne la responsabilidad, con el fin de asegurar que haya responsabilidades para los mitigantes. La gestión del riesgo es una actividad para toda la organización y debe aplicarse a todas sus actividades y decisiones.

Existen 3 líneas de defensa que puede ocupar la entidad y combatir el sobreendeudamiento:

La primera es la línea Operativa que es efectivamente todo el personal que trabaja para la entidad. Ellos están obligados a garantizar la gestión eficaz de los riesgos en el ámbito de sus responsabilidades organizativas directas; por lo que todos los empleados tienen la responsabilidad de la gestión de riesgos. Aquí debe haber controles y equilibrios adecuados para garantizar que las políticas y procedimientos de crédito, son suficientemente sólidas y se están aplicando diligentemente.

Toda persona que trabaja para una microfinancera es el "Propietario del Riesgo" para los riesgos dentro de la esfera de influencia que tienen. Los propietarios del riesgo son responsables de identificar los riesgos significativos a la Administración y de asegurar que los riesgos están siendo mitigados. Una visión más detallada de las responsabilidades de la primera línea de defensa se establece a continuación:

- Asegurar de que todos los riesgos materiales sean identificados, evaluados, mitigados, monitoreados y notificados.
- Definir y mantener las políticas de mitigación y los controles internos clave para las exposiciones importantes.
- Asegurar la comunicación efectiva de las políticas y otros requisitos de control.
- Asegurar que todas las políticas aplicables, los procedimientos, límites y demás requisitos de control de riesgos sean implementados y cumplidos.
- Monitorear en vivo los problemas de riesgos reales y asegurar que se estén tomando medidas de gestión apropiadas para mitigar su impacto.
- Identificar los riesgos emergentes de forma regular.
- Identificar las actividades que deberían ser un enfoque para la verificación independiente.
- Evaluar los controles existentes y proponer mejoras de control.

- Mantener la comprensión y el conocimiento de las leyes y reglamentos aplicables.

La segunda línea de defensa comprende la función de Riesgo, que es la actividad de cualquier funcionario ya sea de tiempo completo o = tiempo parcial que esté involucrado/a en las prácticas de gestión de riesgos dentro de la organización.

La función de riesgos ayuda a proporcionar las estructuras apropiadas, herramientas y foros para asegurar que los riesgos son evaluados correctamente y que esas decisiones se toman de forma transparente sobre la base de esta evaluación adecuada.

Esta función revisa de forma proactiva los controles y el entorno de mitigación y proporciona las políticas y herramientas que ayudan a los propietarios de los riesgos a evaluar sus riesgos y la fuerza de sus acciones de mitigación.

Incluso en una entidad pequeña, donde no haya presupuesto suficiente para tener un Gerente de Riesgos dedicado, puede haber un "Campeón de Riesgos", que, como parte de su trabajo, ayude a garantizar que la empresa esté evaluando el riesgo, reportándolo y haciendo frente a las debilidades de los aspectos más destacados de la evaluación.

La tercera línea consta del aseguramiento independiente provisto por Auditoría. Esto incluye tanto la función de Auditoría Interna (AI) y los auditores externos por medio de un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de la gestión de riesgos, control y procesos de gobernanza.

Los auditores externos luego determinan si los registros contables de la empresa son exactos y completos y si representan una imagen fiel de la situación financiera de ella. La tercera línea tiene la autoridad para cuestionar y responsabilizar a la primera y segunda línea.

El conocimiento de los entornos que dan lugar a un mayor riesgo de sobreendeudamiento es fundamental con el fin de estar preparados y tomar medidas, por lo cual se presentan una serie de mitigantes de riesgo después de haber revisado literatura existente y la experiencia del mundo real.

1. Muchas fuentes informales de financiamiento están disponibles.

En la evaluación de la competitividad del mercado, es muy importante incluir las fuentes formales e informales de las finanzas. No es suficiente mirar sólo a los clásicos participantes de las micro finanzas, porque el mercado objetivo también puede ser atendido por instituciones no reguladas y por los prestamistas informales.

2. Prestamistas de consumo están ingresando al mismo mercado que las micro finanzas.

En muchas partes del mundo, el sector bancario está llegando cada vez más al mismo segmento de mercado como la industria de las micro finanzas. Esto aumenta la competencia y el riesgo de que los criterios de préstamo puedan relajarse con el fin de ganar cuota de mercado rápidamente.

3. El entorno es competitivo con un número de microfinanzas que compiten por los mismos clientes.

Los procesos de comprobación de crédito rigurosos podrían bajar si el premio de crecimiento se persigue con demasiada agresividad. En un entorno donde una entidad desea crecer, los Oficiales de Crédito son incentivados en consecuencia y así se sienten motivados a tomar atajos para llegar a sus metas.

4. Los buros de crédito no están disponibles, son inadecuados o no son ampliamente utilizados.

Los buros de crédito eficaces son una de las principales defensas contra el riesgo de sobreendeudamiento. Sin embargo, estos son sólo tan buenos como la información que se les proporciona, por lo que es imperativo que cuando los buros existan, cada empresa trate de proporcionar información lo más precisa y completa posible.

5. Debido al alto crecimiento, los sistemas de las instituciones de microfinanzas están sobrecargados y los controles apropiados para una microfinanciera más pequeña ya no son suficientes.

El personal, las políticas y procedimientos y sistemas tecnológicos, necesitan crecer al mismo ritmo que el crecimiento de sus clientes. El riesgo es que los Oficiales de Crédito puedan ser incentivados económicamente para continuar con la trayectoria del crecimiento y la Administración puede estar demasiado enamorada del deseo de ganar cuota de mercado, que el cambio institucional no se mantiene con el ritmo de crecimiento.

En este caso, los procedimientos no pueden ser seguidos, el nuevo personal no puede ser adecuadamente capacitado y los sistemas no son capaces de hacer frente al nuevo tamaño de la entidad.

Estos a su vez pueden conducir fácilmente a controles y una supervisión más débil y pueden agravar el riesgo de sobreendeudamiento de los clientes y la morosidad.

6. Los productos no son convenientes para los clientes en el mercado, ya sea porque son demasiado costosos (por lo que los negocios de los clientes no son capaces de cumplir con los reembolsos) o los montos de

los préstamos son demasiado pequeños para las necesidades del cliente (por lo que toman múltiples préstamos).

Si el negocio del cliente no es capaz de cumplir con los pagos de la deuda, entonces el riesgo de que el cliente se sobre endeude es alto. En muchas partes del mundo, aunque una parte de los clientes son financieramente astutos y saben leer y escribir, otros no.

Es nuestra obligación moral de asegurar que estamos ofreciendo productos adecuados a nuestros clientes. El tamaño de los préstamos del producto debe ser adecuado para el negocio del cliente. Si son demasiado pequeños para las necesidades del cliente, el cliente puede solicitar varios préstamos en otras partes para compensar el déficit.

7. Las políticas relativas a la evaluación de la capacidad de los clientes para satisfacer sus obligaciones son inadecuadas.

Las políticas que los Oficiales de Crédito utilizan para evaluar la capacidad de un cliente para pagar sus obligaciones de préstamos, tienen que ser lógicas y claramente establecidas. No es suficiente confiar en el juicio o la experiencia de un Oficial de Crédito, aunque estos juegan un papel. La institución debe tener controles y parámetros claramente definidos para garantizar que una microfinanciera está proporcionando los productos adecuados a sus clientes.

8. Las prácticas en el campo para evaluar la capacidad de los clientes para cumplir sus obligaciones, son inadecuadas.

Las políticas son ineficaces a menos que haya adherencia a ellas en el campo. La función de auditoría interna en una microfinanciera debe verificar el cumplimiento con regularidad.

9. La institución carece de una buena gobernabilidad, un buen SIG, controles fuertes, funciones pobres o inexistentes de Gestión de Riesgos.

Una entidad que no tenga una buena información, así como los controles que se pueden probar y dar seguimiento, crea un ambiente en el cual el riesgo de sobreendeudamiento se convierte más alto. Del mismo modo, si no hay una función de Gestión de Riesgos para desafiar si el riesgo está siendo monitoreado y gestionado, entonces Operaciones no se responsabilizará.

10. La alta rotación de personal lleva a una reducción en la calidad del análisis del cliente y otros controles de crédito.

Con el fin de seguir eficazmente los procedimientos de evaluación de crédito, los Oficiales de Crédito deben ser capacitados y deben de aprender de otros Oficiales de Crédito. En entornos de alta rotación, la formación a menudo no ocurre, por lo que el riesgo de prestar aumenta de manera inapropiada.

11. En ambientes con incentivos perversos para los Oficiales de Crédito, poca atención se le podría proporcionar a la situación a más largo plazo.

Los incentivos adecuados para el Oficial de Crédito son fundamentales para impulsar los comportamientos correctos. Cuando los Oficiales de Crédito son compensados exclusivamente por el tamaño de la cartera, se sentirán motivados para hacer crecer la cartera imprudentemente.

Cuando otros aspectos como la Cartera en Riesgo, el tamaño promedio de los préstamos, etc., también se toman en cuenta, los Oficiales de Crédito estarán motivados a través de la compensación de seguir rigurosamente los procedimientos de la evaluación de crédito.

12. En las zonas urbanas y semi-urbanas, donde los costos de operación son más bajos, la competencia tiende a ser mayor.

Muchas instituciones tienden a concentrarse en las zonas urbanas y semi-urbanas, donde los costos de operación son más bajos, por lo que el riesgo de sobreendeudamiento es mayor.

XIII. BIBLIOGRAFÍA

- Acción InSight. (Noviembre de 2008). ACCION International Headquarters.
<http://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2011/10/best-practices-in-collections-strategies-spanish.pdf>
- Aching Guzmán, C. (2003). *Dónde y Cómo Evaluar Préstamos*. Lima- Peru: San Marcos.
- Alcarria, J. J. (2008/2009). *Contabilidad Financiera I*. Publicacions de la Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions Campus del Riu Sec. Edifici Rectorat i Serveis Centrals. 12071 Castelló de la Plana.
- Ambuludi, D. (s.f.). *Diseño de un sistema de control interno para la sección de cartera e inventarios, aplicado a la asociación*. Obtenido de
<http://www.dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3355/1/QT01724.pdf.pdf>
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de Control Interno, teoría, aplicación y práctica*. Barcelona: Profit Editorial.
- Barres, I., Bruett, T., Curran, L., Escalona, A., Nelson, E. P., Norell, D., . . . Stephens, M. (2009). *Cómo medir el desempeño de las instituciones de Micorfinanzas: Un marco para la elaboración de informes, análisis y monitoreo*. Washington, D.C: Tillman Bruett, Alternative Credit Technologies.
- Barros, J. V. (17 de Enero de 2016). *Curso de contabilidad financiera*. Obtenido de
http://mazinger.sisib.uchile.cl/repositorio/ap/instituto_de_ciencia_politica/v20038132047apuntecontabilidadtomo1.pdf
- (CONAMI), C. N. (2013). *Norma sobre gestión de riesgo crediticio para instituciones de microfinanzas*. Managua.
- Chino, A. A. (2005). *La administración del departamento de crédito y cobranza en empresas farmaceuticas*. México, D.F.
- Cruz, L. M. (2012). *Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de foro mirafior*. Estelí, Nicaragua.
- El Nuevo Diario. (18 de Diciembre de 2012). *El Nuevo Dario*. Obtenido de Año clave para microfinancieras: <http://www.elnuevodiario.com.ni/economia/272390-ano-clave-microfinancieras/>
- Flores Soria, J. (2005). *Análisis Financiero- Instrumento estratégico de la Contabilidad Gerencial*. Lima- Perú: Centro de Especialización en Contabilidad y Finanzas (CECOF) EIRL.
- Garza, E. G. (1996). *Administración de la calidad total*. México: Editorial Pax México, Librería Carlos Césarman, S.A.

- Gómez, M. M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. Argentina: Brujas.
- Haro, A. d. (2005). Medición y control de riesgos financieros, incluye riesgo de mercado y de crédito. México, D.F.: Limusa, S.A de C.V.
- Instituto Tecnológico Empresarial. (2007). Prácticas de contabilidad financiera bancaria. La Coruña: Gesbiblo, S.L.
- Jacobo, O. (2007). Cuadernos internacionales de tecnología para el desarrollo humano. Obtenido de https://upcommons.upc.edu/revistes/bitstream/2099/4425/6/06_Ocharan_SAT.pdf
- Juan H. Aldave Uriarte, J. M. (2006). Causas y técnicas de Auditoria y control Gubernamental. Lima- Perú: EDIGRABER.
- Kuan, E. M., Ramos, L. D., Lopez, C. A., Castro, S. C., & Rivera, A. R. (2011). Aplicación de políticas y procedimientos de cartera y cobro de ADDAC, en el municipio de Matagalpa II semestre del año 2010. Matagalpa, Nicaragua.
- Loring, J. (2008). *Gestión Financiera*. Diesto Colombia.
- Medina, A. A. (2004). Prospectiva de gestión y estrategia empresarial. Colombia.
- Microfinanzas, C. N. (2012). Informe de Gestión 2012. Nicaragua.
- MicroRate. (2016). Sobre las Microfinanzas. Obtenido de <http://www.microrate.com/es/research/about-microfinance>
- Moguel, E. A. (2005). Metodología de la investigación. México: Universidad Juárez de Tabasco.
- Niño, M. B. (2004). Contabilidad, sistema y gerencia. Venezuela: CEC, S.A.
- Olmo, F. P. (s.f.). Manual de reporte de información financiera para el sector de microfinanzas micro y pequeñas. Obtenido de <http://www.prodesarrollo.org/sites/default/files/documentos/MARCIF.pdf>
- Padilla, P. (2013). Las microfinancieras somos políticamente muy atractivas. Obtenido de ENVIO: <http://www.envio.org.ni/articulo/3843>
- Ramos, C. A. (2013). Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE Guayaquil y propuesta de mecanismo de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza. Guayaquil
- Ricardo Guerrero Nicaragua, L. N. (2012). Año clave para microfinancieras. Obtenido de <http://m.end.com.ni/noticias?idarticulo=272390>

- Rixe, M. A. (2002). Modelo de gestión de cobranza. Lima - Perú.
- Ruza, C., & Curbera, P. (2013). El riesgo de crédito en perspectiva. España: uned/publicaciones.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2014). Metodología de la investigación 6ta edición. México: Mcgraw Hill.
- SIBOIF. (2006). Manual de cuentas para las instituciones financieras del mercado de valores. Nicaragua.
- SIBOIF, S. d. (2013). Norma sobre evaluación y clasificación de activos. Nicaragua.
- sistemas, A. y. (s.f.). El proceso contable- OoCities. Obtenido de www.google.com.ni/search?q=procedimientos+contables&tbm=bks&tbo=1&oq=procedimientos+con&gws_rd=ssl#q=que+es+proceso+contable&start=10
- Stauffenberg, D. V., Jansson, T., Kenyon, N., Badiola, & Barluenga, M. C. (Julio de 2003). Indicadores de desempeño. Obtenido de <http://www.microrate.com/media/docs/research/technical-guide-3rd-edition-spanish.pdf>
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa, 4ta. Edición.
- Torres, M. G. (1996). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. México, D.F: Panorama Editorial, S.A de C.V.
- Vásquez, A., GuzmánVasquéz, D., & Cifuentes, T. R. (2005). Contabilidad Financiera. Bogotá: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Viscarra, V. L., Robles, N. E., & Vides, G. Y. (2012). Metodología para la elaboración de políticas y procedimientos en el otorgamiento y recuperación de créditos de las organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro. San Salvador, El Salvador.

XIV. ANEXOS

ANEXO N°. 1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Operacionalización de Variables

Variable	Definición	Subvariable	Indicador	Preguntas	Escala	Instrumento	Dirigido a:
Procedimientos contables	El conjunto de fases a través de las cuales la Contaduría Pública obtiene y comprueba la información financiera. (sistemas, s.f.)	Las fases del Proceso Contable	Registro de hechos contables	Solicitar el archivo de los recibos de caja de un mes del periodo en revisión y verificar: 1- Identificación del mes archivado, 2 - Si estan archivados en orden consecutivo, 3 - Si mantiene el consecutivo en relación a la numeración ultima del mes anterior, 4 - Que este firmado por el cliente		Revisión Documental	Jefe de Operaciones
		Registro de las Operaciones	Ajustes Contables	Tomar 5 asientos de ajuste contable y verificar: 1- Si tienen las firmas de elaborado, autorizado y revisado, 2- Verificar la documentación soporte 2.1 Que sean originales, 2.2 Que correspondan la fecha al mes de revisión, 2.3 Si mantiene el consecutivo en relación a la numeración.		Revisión Documental	Contador
		Provisión de la Cartera Comercial	Definición	¿Cuál es la cartera en riesgo para la provisión?	Pregunta abierta	Entrevista	Gerente, Jefe de operaciones, contador
			¿Qué asiento debe hacerse para registrar la provisión para cuentas de cobro dudoso?	Pregunta abierta	Entrevista	Contador	
			Conoce Usted en que calificación tiene que estar un cliente para provisionar su cuenta como incobrable	Si o No	Encuesta	Oficiales de crédito	
			¿Conoce Usted en que calificación tiene que estar un cliente para provisionar su cuenta cómo incobrable?	Si o No	Entrevista	Gerente, Jefe de operaciones, contador	

Operacionalización de Variables

Variable	Definición	Subvariable	Indicador	Preguntas	Escala	Instrumento	Dirigido a:
Procedimientos contables	El conjunto de fases a través de las cuales la Contaduría Pública obtiene y comprueba la información financiera. (sistemas, s.f.)	Provisión de la Cartera Comercial	Definición	Revisar contenido de la política de evaluación de cartera 1- Identificación 2- Índice o contenido, 3 - Objetivo de los procedimientos, 4 - Áreas de aplicación, 5 -Alcance de los procedimientos, 6 - Áreas responsables, 7- Políticas o normas de operación, 8 -Definiciones, 9 - Procedimientos, 10 - Formularios Impresos, 11- Diagrama de flujos , 12 - Glosario de términos,		Revisión Documental	Gerente
			Razones para la provisión	¿Por qué es importante crear una provisión para cuentas de cobro dudoso?	Pregunta abierta	Entrevista	Contador, Jefe de Operaciones
				¿Conoce usted los porcentajes que se utilizan en la provisión de cartera en dependencia de los días de atraso de los clientes?	Pregunta abierta	Entrevista	Gerente, Contador
				Conoce usted los porcentajes que se utilizan en la provisión de cartera en dependencia de los días de atraso de los clientes	Si o No	Encuesta	Oficiales de crédito
			Efectos de la provisión en los Estados financieros	¿Qué tipo de afectación tiene la provisión en los Estados Financieros?	Pregunta abierta	Entrevista	Gerente, Contador
				¿Qué tipo de afectación tiene la provisión en los Estados Financieros?	1. Aumenta la Utilidad 2. Disminuye la Utilidad 3. No sé	Encuesta	Oficiales de crédito
				Estados financieros: Donde se ve reflejado la provisión de Cartera incobrable		Revisión Documental	Contador

Operacionalización de Variables

Variable	Definición	Subvariable	Indicador	Preguntas	Escala	Instrumento	Dirigido a:
Recuperación de cartera	Está conformado de créditos comerciales respecto de los cuales se determina en base a la información y hechos actuales así como el proceso de revisión que se le realiza al cliente en donde existe una probabilidad de que no se podrán recuperar en su totalidad tanto su componente de principal como de intereses conforme a los términos y condiciones establecidos originalmente. (MicroRate, 2014)	Recuperación de la Cartera comercial	Procedimientos para la colocación de créditos	¿Qué actividades financia el FDL?	Pregunta abierta	Entrevista	Gerente, Jefe de Operaciones, Contador
			Calidad de Cartera	¿Características que posee la cartera comercial?	Pregunta abierta	Entrevista	Gerente, jefe de operaciones
				¿Cuáles son las ventajas y desventajas de tener una cartera comercial?	Pregunta abierta	Entrevista	Gerente, jefe de operaciones
				¿Cuáles son los procesos para evaluación económica de los créditos?	Pregunta abierta	Entrevista	Gerente
			Riesgo	Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como "Riesgo de no recuperación del crédito parcial o total". Si la respuesta es positiva mencione uno	Si, No, No sé	Encuesta	Oficiales de crédito
				¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como "Riesgo de no recuperación del crédito parcial o total". Si la respuesta es positiva mencione uno?	Pregunta abierta	Entrevista	Gerente, Jefe de operaciones
				Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como "Que haya pérdida de la garantía parcial o total". Si la respuesta es positiva mencione uno	Si, No, No sé	Encuesta	Oficiales de crédito

Operacionalización de Variables

Variable	Definición	Subvariable	Indicador	Preguntas	Escala	Instrumento	Dirigido a:
Recuperación de cartera	Está conformado de créditos comerciales respecto de los cuales se determina en base a la información y hechos actuales así como el proceso de revisión que se le realiza al cliente en donde existe una probabilidad de que no se podrán recuperar en su totalidad tanto su componente de principal como de intereses conforme a los términos y condiciones establecidos originalmente. (MicroRate, 2014)	Recuperación de la Cartera comercial	Riesgo	¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como "Que haya pérdida de la garantía parcial o total". Si la respuesta es positiva mencione uno?	Pregunta abierta	Entrevista	Gerente, Jefe de operaciones
				Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como "Que ocurran Desastres naturales". Si la respuesta es positiva mencione uno	Si, No, No sé	Encuesta	Oficiales de crédito
				¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como "Que ocurran Desastres naturales". Si la respuesta es positiva mencione uno?	Pregunta abierta	Entrevista	Gerente, Jefe de operaciones
				Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como "Que ocurran Fraude externos". Si la respuesta es positiva mencione uno	Si, No, No sé	Encuesta	Oficiales de crédito
				¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como "Que ocurran Fraude externos". Si la respuesta es positiva mencione uno?	Pregunta abierta	Entrevista	Gerente, Jefe de operaciones

Operacionalización de Variables

Variable	Definición	Subvariable	Indicador	Preguntas	Escala	Instrumento	Dirigido a:
Recuperación de cartera	Está conformado de créditos comerciales respecto de los cuales se determina en base a la información y hechos actuales así como el proceso de revisión que se le realiza al cliente en donde existe una probabilidad de que no se podrán recuperar en su totalidad tanto su componente de principal como de intereses conforme a los términos y condiciones establecidos originalmente. (MicroRate, 2014)	Recuperación de la Cartera comercial	Riesgo	Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como "Que ocurran Fraude interno". Si la respuesta es positiva mencione uno	Si, No, No sé	Encuesta	Oficiales de crédito
				¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como "Que ocurran Fraude interno". Si la respuesta es positiva mencione uno?	Pregunta abierta	Entrevista	Gerente, Jefe de operaciones
				Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como " Fallas en los Sistemas de información". Si la respuesta es positiva mencione uno	Si, No, No sé	Encuesta	Oficiales de crédito
				¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como " Fallas en los Sistemas de información". Si la respuesta es positiva mencione uno?	Pregunta abierta	Entrevista	Gerente, Jefe de operaciones
				Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como " Demandas legales". Si la respuesta es positiva mencione uno	Si, No, No sé	Encuesta	Oficiales de crédito
				¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como " Demandas legales". Si la respuesta es positiva mencione uno?	Pregunta abierta	Entrevista	Gerente, Jefe de operaciones

Operacionalización de Variables

Variable	Definición	Subvariable	Indicador	Preguntas	Escala	Instrumento	Dirigido a:
Recuperación de cartera	Está conformado de créditos comerciales respecto de los cuales se determina en base a la información y hechos actuales así como el proceso de revisión que se le realiza al cliente en donde existe una probabilidad de que no se podrán recuperar en su totalidad tanto su componente de principal como de intereses conforme a los términos y condiciones establecidos originalmente. (MicroRate, 2014)	Procedimientos efectivos para la recuperación de la cartera comercial	Riesgo	Existe un manual de procedimientos para realizar un proceso de cobranza	Si, No, No sé	Encuesta	Oficiales de crédito
				¿Existe un manual de procedimientos para realizar un proceso de cobranza?	Si, No, No sé	Entrevista	Gerente, jefe de operaciones
				¿Qué estrategias proactivas emplean para tratar la morosidad antes que Comience?	Pregunta abierta	Entrevista	Gerente
				¿Cuáles son los formatos para la gestión de cobranza?	Pregunta abierta	Entrevista	Gerente
				El formato de cobranza contiene: 1- Presenta fecha de emisión de la cobranza 2- Se menciona el saldo vencido 3- Días de atraso que presenta el crédito 4- Reitera si ha presentado notificación anterior 5- Otorga plazo para ponerse al día 6- Anuncia la acción judicial que puede proponerse si hace caso omiso al pago.		Revisión Documental	Oficial de crédito
				Conocen los procedimientos que utiliza la empresa para mantener la productividad en el área de crédito	Si, No, No sé	Encuesta	Oficiales de crédito

Operacionalización de Variables

Variable	Definición	Subvariable	Indicador	Preguntas	Escala	Instrumento	Dirigido a:
Recuperación de cartera	Está conformado de créditos comerciales respecto de los cuales se determina en base a la información y hechos actuales así como el proceso de revisión que se le realiza al cliente en donde existe una probabilidad de que no se podrán recuperar en su totalidad tanto su componente de principal como de intereses conforme a los términos y condiciones establecidos originalmente. (MicroRate, 2014)	Procedimientos efectivos para la recuperación de la cartera comercial	Riesgo	¿Conocen los procedimientos que utiliza la empresa para mantener la productividad en el área de crédito?	Pregunta abierta	Entrevista	Gerente
				¿Mencione 2 indicadores que considere importante que influya en su productividad?	Pregunta abierta	Entrevista	Gerente
				Cree usted que una compañías especializadas en cobranza bajaría los índices de morosidad	Si, No, No sé	Encuesta	Oficiales de crédito
				Si la respuesta es positiva, mencione los beneficios que conllevaría a este servicio externo	Pregunta abierta	Encuesta	Oficiales de crédito
				¿Cree usted que una compañía especializadas en cobranza bajaría los índices de morosidad. Si la respuesta es positiva, mencione los beneficios que conllevaría a este servicio externo?	Pregunta abierta	Entrevista	Gerente, Jefe de operaciones
				Cree usted que la creación de una unidad interna de cobranza bajaría los índices de morosidad	Si, No, No sé	Encuesta	Oficiales de crédito
				Si la respuesta es positiva, mencione los beneficios que conllevaría a este nuevo departamento	Pregunta abierta	Encuesta	Oficiales de crédito
				¿Cree usted que la creación de una unidad interna de cobranza bajaría los índices de morosidad. Si la respuesta es positiva, mencione los beneficios que conllevaría a este nuevo departamento?	Pregunta abierta	Entrevista	Gerente, Jefe de operaciones
Ha recibido capacitaciones sobre el perfil del cliente moroso. Si la respuesta es positiva, puede decir los beneficios que ha obtenido. Si la respuesta es negativa, puede decir si estas capacitaciones son necesarias para mejorar su rentabilidad.	Si o No	Encuesta	Oficiales de crédito				

Operacionalización de Variables

Variable	Definición	Subvariable	Indicador	Preguntas	Escala	Instrumento	Dirigido a:
Recuperación de cartera	Está conformado de créditos comerciales respecto de los cuales se determina en base a la información y hechos actuales así como el proceso de revisión que se le realiza al cliente en donde existe una probabilidad de que no se podrán recuperar en su totalidad tanto su componente de principal como de intereses conforme a los términos y condiciones establecidos originalmente. (MicroRate, 2014)	Procedimientos efectivos para la recuperación de la cartera comercial	Riesgo	Ha recibido capacitaciones sobre el perfil del cliente moroso. Si la respuesta es positiva, puede decir los beneficios que ha obtenido. Si la respuesta es negativa, puede decir si estas capacitaciones son necesarias para mejorar su rentabilidad.	Pregunta abierta	Entrevista	Gerente
Microfinanciera	Proveen créditos, ahorros, seguros y transferencias de dinero a microempresarios para sostener actividades productivas, conseguir activos, estabilizar el consumo y protegerse contra riesgos. (MicroRate, 2014)		Definición	Conoce los beneficios que aportan las microfinancieras en la economía. Si la respuesta es positiva mencione uno.	Si, No, No sé	Encuesta	Oficiales de crédito
			Microcrédito	¿A su criterio cuales son las ventajas y desventajas de optar a un microcrédito?	Pregunta abierta	Entrevista	Gerente, Jefe de Operaciones
				¿Cuáles son los productos más demandados por los clientes?	Pregunta abierta	Entrevista	Gerente, Jefe de Operaciones
			Impacto social de las microfinanzas	¿Cuál es la misión, visión y valores que constituyen al FDL?		Entrevista	Gerente
¿Cree usted que el crecimiento de los microcréditos se ha debido solo al sector privado o con ayuda de los gobiernos?	Pregunta abierta	Entrevista		Gerente			

Anexo No. 2

ENTREVISTA



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA – MATAGALPA

UNAN – FAREM

“MAESTRIA EN CONTABILIDAD CON ENFASIS EN AUDITORIA”

Organismo:	Fondo de Desarrollo Local “Sucursal Matagalpa”
Dirigido a:	Gerente
Dependencia:	Negocios
Fecha de Aplicación:	/ /

Buenos días soy estudiante de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua FAREM Matagalpa y la presente **entrevista** es de carácter netamente académico, el objetivo de este documento es conocer algunas variables e indicadores relacionado con los procedimientos contables para la eficiencia en la recuperación de cartera comercial en la Microfinanciera Fondo de Desarrollo Local sucursal Matagalpa.

Objetivo:

Conocer cómo percibe el impacto socio económico de las micro finanzas a nivel local

1. ¿A su criterio cuales son las ventajas y desventajas de optar a un microcrédito?
2. ¿Cuáles son los productos más demandados por los clientes?
3. ¿Cuál es la misión, visión y valores que constituyen al FDL?
4. ¿Cree usted que el crecimiento de los microcréditos se ha debido solo al sector privado o con ayuda de los gobiernos?

Objetivo:

Conocer la calidad de la cartera comercial

5. ¿Características que posee la cartera comercial?
6. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de tener una cartera comercial?
7. ¿Qué estrategias proactivas emplean para tratar la morosidad antes que Comience?
8. ¿Conocen los procedimientos que utiliza la empresa para mantener la productividad en el área de crédito?
9. ¿Mencione 2 indicadores que considere importante que influya en su productividad?

Objetivo:

Conocer los procedimientos que emplean para la colocación de un crédito

10. ¿Qué actividades financia el FDL?
11. ¿Cuáles son los procesos para evaluación económica de los créditos?

Objetivo:

Analizar la importancia de la provisión de la cartera.

12. ¿Cuál es la cartera en riesgo para la provisión?
13. ¿Conoce Usted en que calificación tiene que estar un cliente para provisionar su cuenta cómo incobrable?
14. ¿Conoce usted los porcentajes que se utilizan en la provisión de cartera en dependencia de los días de atraso de los clientes?
15. ¿Qué tipo de afectación tiene la provisión en los Estados Financieros?

Objetivo:

Analizar como tienen previstos los posibles riesgos que conllevan el otorgamiento de créditos.

16. ¿Cuáles son los formatos para la gestión de cobranza?

Objetivo:

Verificar el grado de conocimiento que tiene sobre los riesgos que está inmerso las entidades de micro finanzas.

17. ¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como “Riesgo de no recuperación del crédito parcial o total”? ¿Si la respuesta es positiva mencione uno?
18. ¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como “Que haya pérdida de la garantía parcial o total”? ¿Si la respuesta es positiva mencione uno?
19. ¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como “Que ocurran Desastres naturales”? ¿Si la respuesta es positiva mencione uno?
20. ¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como “Que ocurran Fraude externos”? ¿Si la respuesta es positiva mencione uno?
21. ¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como “Que ocurran Fraude interno”? ¿Si la respuesta es positiva mencione uno?
22. ¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como “Fallas en los Sistemas de información”? ¿Si la respuesta es positiva mencione uno?
23. ¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como “Demandas legales”? ¿Si la respuesta es positiva mencione uno?

Objetivo:

Verificar si conocen los procedimientos para recuperación de cartera

24. ¿Existe un manual de procedimientos para realizar un proceso de cobranza?
25. ¿Cree usted que una compañía especializada en cobranza bajaría los índices de morosidad? ¿Si la respuesta es positiva, mencione los beneficios que conllevaría a este servicio externo?
26. ¿Cree usted que la creación de una unidad interna de cobranza bajaría los índices de morosidad? ¿Si la respuesta es positiva, mencione los beneficios que conllevaría a este nuevo departamento?
27. ¿Ha recibido capacitaciones sobre el perfil del cliente moroso? Si la respuesta es positiva, puede decir los beneficios que ha obtenido. Si la respuesta es negativa, ¿puede decir si estas capacitaciones son necesarias para mejorar su rentabilidad?

Anexo No. 3

ENTREVISTA



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA – MATAGALPA

UNAN – FAREM

“MAESTRIA EN CONTABILIDAD CON ENFASIS EN AUDITORIA”

Organismo:	Fondo de Desarrollo Local “Sucursal Matagalpa”
Dirigido a:	Jefe de operaciones
Dependencia:	Operaciones
Fecha de Aplicación:	/ /

Buenos días soy estudiante de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua FAREM Matagalpa y la presente **entrevista** es de carácter netamente académico, el objetivo de este documento es conocer algunas variables e indicadores relacionado con los procedimientos contables para la eficiencia en la recuperación de cartera comercial en la Microfinanciera Fondo de Desarrollo Local sucursal Matagalpa.

Objetivo:

Conocer los procedimientos que emplean para la colocación de un crédito

1. ¿Qué actividades financia el FDL?
2. ¿Características que posee la cartera comercial?
3. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de tener una cartera comercial?

Objetivo:

Analizar la importancia de la provisión de la cartera.

4. ¿Cuál es la cartera en riesgo para la provisión?
5. ¿Conoce Usted en que calificación tiene que estar un cliente para provisionar su cuenta cómo incobrable?
6. ¿Por qué es importante crear una provisión para cuentas de cobro dudoso?

Objetivo:

Analizar como tienen previstos los posibles riesgos que conllevan el otorgamiento de créditos.

7. ¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como “Riesgo de no recuperación del crédito parcial o total”? ¿Si la respuesta es positiva mencione uno?
8. ¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como “Que haya pérdida de la garantía parcial o total”? ¿Si la respuesta es positiva mencione uno?
9. ¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como “Que ocurran Desastres naturales”? ¿Si la respuesta es positiva mencione uno?
10. ¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como “Que ocurran Fraude externos”? ¿Si la respuesta es positiva mencione uno?
11. ¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como “Que ocurran Fraude interno”? ¿Si la respuesta es positiva mencione uno?
12. ¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como “Fallas en los Sistemas de información”? ¿Si la respuesta es positiva mencione uno?
13. ¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como “Demandas legales”? ¿Si la respuesta es positiva mencione uno?

Objetivo:

Verificar si conocen los procedimientos para recuperación de cartera

14. ¿Existe un manual de procedimientos para realizar un proceso de cobranza?
15. ¿Cree usted que una compañía especializadas en cobranza bajaría los índices de morosidad? Si la respuesta es positiva, ¿mencione los beneficios que conllevaría a este servicio externo?
16. ¿Cree usted que la creación de una unidad interna de cobranza bajaría los índices de morosidad? Si la respuesta es positiva, ¿mencione los beneficios que conllevaría a este nuevo departamento?

Objetivo:

Conocer cómo percibe el impacto socio económico de las micro finanzas a nivel local

17. ¿A su criterio cuales son las ventajas y desventajas de optar a un microcrédito?
18. ¿Cuáles son los productos más demandados por los clientes?

Anexo No. 4

ENTREVISTA



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA – MATAGALPA

UNAN – FAREM

“MAESTRIA EN CONTABILIDAD CON ENFASIS EN AUDITORIA”

Organismo:	Fondo de Desarrollo Local “Sucursal Matagalpa”
Dirigido a:	Contador
Dependencia:	Finanzas
Fecha de Aplicación:	/ /

Buenos días soy estudiante de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua FAREM Matagalpa y la presente **entrevista** es de carácter netamente académico, el objetivo de este documento es conocer algunas variables e indicadores relacionado con los procedimientos contables para la eficiencia en la recuperación de cartera comercial en la Microfinanciera Fondo de Desarrollo Local sucursal Matagalpa.

Objetivo:

Analizar la importancia de la provisión de la cartera.

1. ¿Cuál es la cartera en riesgo para la provisión?
2. ¿Qué asiento debe hacerse para registrar la provisión para cuentas de cobro dudoso?
3. ¿Por qué es importante crear una provisión para cuentas de cobro dudoso?
4. ¿Qué tipo de afectación tiene la provisión en los Estados Financieros?
5. ¿Conoce Usted en que calificación tiene que estar un cliente para provisionar su cuenta cómo incobrable?
6. ¿Conoce usted los porcentajes que se utilizan en la provisión de cartera en dependencia de los días de atraso de los clientes?

Objetivo:

Conocer los procedimientos que emplean para la colocación de un crédito

7. ¿Qué actividades financia el FDL?

Anexo No. 5

ENCUESTA



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA – MATAGALPA UNAN – FAREM

“MAESTRIA EN CONTABILIDAD CON ENFASIS EN AUDITORIA”

Organismo:	Fondo de Desarrollo Local “Sucursal Matagalpa”
Dirigido a:	Oficiales de Crédito
Dependencia:	Negocios
Fecha de Aplicación:	/ /

Buenos días soy estudiante de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua FAREM Matagalpa y la presente **encuesta** es de carácter netamente académico, el objetivo de este documento es conocer algunas variables e indicadores relacionado con los procedimientos contables para la eficiencia en la recuperación de cartera comercial en la Microfinanciera Fondo de Desarrollo Local sucursal Matagalpa.

Marque con una X la respuesta.

Objetivo:

Verificar si conocen el proceso de provisión de la cartera.

- 1) Conoce Usted en que calificación tiene que estar un cliente para provisionar su cuenta como incobrable.

Si

No

- 2) Conoce usted los porcentajes que se utilizan en la provisión de cartera en dependencia de los días de atraso de los clientes.

Si

No

3) Qué tipo de afectación tiene la provisión en los Estados Financieros

- Aumenta la utilidad
- Disminuye la utilidad
- No sé

Objetivo:

Verificar si conocen los procedimientos para recuperación de cartera.

Conocen los procedimientos que utiliza la empresa para mantener la productividad en el área de crédito.

- Si
- No
- No sé

4) Existe un manual de procedimientos para realizar un proceso de cobranza

- Si
- No
- No sé

5) Cree usted que una compañía especializada en cobranza bajaría los índices de morosidad. Si la respuesta es positiva, mencione los beneficios que conllevaría a este servicio externo.

- Si
- No
- No sé

6) Cree usted que la creación de una unidad interna de cobranza bajaría los índices de morosidad. Si la respuesta es positiva, mencione los beneficios que conllevaría a este nuevo departamento.

- Si
- No
- No sé

7) Ha recibido capacitaciones sobre el perfil del cliente moroso. Si la respuesta es positiva, puede decir los beneficios que ha obtenido. Si la respuesta es negativa, puede decir si estas capacitaciones son necesarias para mejorar su rentabilidad

- Si
- No

Objetivo:

Verificar el grado de conocimiento que tiene sobre los riesgos que está inmerso las entidades de micro finanzas.

- 8) Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como "Riesgo de no recuperación del crédito parcial o total". Si la respuesta es positiva mencione uno.

Si

No

No sé

- 9) Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como "Que haya pérdida de la garantía parcial o total". Si la respuesta es positiva mencione uno.

Si

No

No sé

- 10) Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como "Que ocurran Desastres naturales". Si la respuesta es positiva mencione uno.

Si

No

No sé

- 11) Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como "Que ocurran Fraude externos". Si la respuesta es positiva mencione uno.

Si

No

No sé

12) Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como "Que ocurran Fraude interno". Si la respuesta es positiva mencione uno.

- Si
- No
- No sé

13) Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como " Fallas en los Sistemas de información". Si la respuesta es positiva mencione uno

- Si
- No
- No sé

14) Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como " Demandas legales". Si la respuesta es positiva mencione uno

- Si
- No
- No sé

Objetivo:

Verificar el grado de conocimiento que tiene sobre las microfinancieras en Nicaragua.

15) Conoce los beneficios que aportan las microfinancieras en la economía. Si la respuesta es positiva mencione uno.

- Si
- No
- No sé

Anexo No. 6

GUIA DE REVISIÓN DOCUMENTAL



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA – MATAGALPA UNAN – FAREM

“MAESTRIA EN CONTABILIDAD CON ENFASIS EN AUDITORIA”

Organismo:	Fondo de Desarrollo Local “Sucursal Matagalpa”
Dirigido a:	Contador
Dependencia:	Finanzas
Fecha de Aplicación:	/ /

Desempeño a Evaluar: **Cumplimiento de los controles internos.**

Objetivo:

Verificar si existen controles internos establecidos en sus manuales contables.

Nº	Procedimiento	Cumplimiento			OBSERVACIONES
		Si	No	No aplica	
1	Tomar 5 asientos de ajuste contable y verificar: 1- Si tienen las firmas de elaborado, autorizado y revisado, 2- Verificar la documentación soporte 2.1 Que sean originales, 2.2 Que correspondan la fecha al mes de revisión, 2.3 Si mantiene el consecutivo en relación a la numeración.				
2	Estados financieros: Donde se ve reflejado la provisión de Cartera incobrable				

GUIA DE REVISIÓN DOCUMENTAL



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA – MATAGALPA UNAN – FAREM

“MAESTRIA EN CONTABILIDAD CON ENFASIS EN AUDITORIA”

Organismo:	Fondo de Desarrollo Local “Sucursal Matagalpa”
Dirigido a:	Gerente
Dependencia:	Negocios
Fecha de Aplicación:	/ /

Desempeño a Evaluar: **Cumplimiento de los controles internos.**

Objetivo:

Verificar si existen controles internos establecidos en sus manuales de créditos.

Nº	Procedimiento	Cumplimiento			OBSERVACIONES
		Si	No	No aplica	
1	Revisar contenido de la política de evaluación de cartera 1- Identificación 2- Índice o contenido, 3 - Objetivo de los procedimientos, 4 - Áreas de aplicación, 5 -Alcance de los procedimientos, 6 - Áreas responsables, 7- Políticas o normas de operación, 8 -Definiciones, 9 - Procedimientos, 10 - Formularios Impresos, 11- Diagrama de flujos , 12 - Glosario de términos,				

GUIA DE REVISIÓN DOCUMENTAL



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA – MATAGALPA

UNAN – FAREM

“MAESTRIA EN CONTABILIDAD CON ENFASIS EN AUDITORIA”

Organismo:	Fondo de Desarrollo Local “Sucursal Matagalpa”
Dirigido a:	Jefe de operaciones
Dependencia:	Operaciones
Fecha de Aplicación:	/ /

Desempeño a Evaluar: **Cumplimiento de los controles internos.**

Objetivo:

Verificar si existen controles internos establecidos en sus manuales de operaciones.

Nº	Procedimiento	Cumplimiento			OBSERVACIONES
		Si	No	No aplica	
1	Solicitar el archivo de los recibos de caja de un mes del periodo en revisión y verificar: 1- Identificación del mes archivado, 2 - Si están archivados en orden consecutivo, 3 - Si mantiene el consecutivo en relación a la numeración ultima del mes anterior, 4 - Que este firmado por el cliente				

Anexo No. 7

NOMBRE DE LA EMPRESA	
VALE DE CAJA CHICA	
_____ de _____ de 20 _____	
Por \$ _____	
Sirvase entregar a: _____	
La suma de _____	
En Concepto de _____	
Aplicación Contable No. _____	
_____	_____
SOLICITANTE	AUTORIZADO

Fuente: Creación propia

Anexo No.8

Empresa XYZ				
Diario General				
				Folio No. 1
Fecha	Descripción	Ref.	Debe	Haber
1				
10-oct-13	Caja	1.1.1.	XX	
	Banco	1.2.3.	XX	
	Equipo de computo	1.2.4.	XX	
	Capital	3.1.1.		XX
Total			XX	XX
Concepto:	Aporte del Sr. César Lara como nuevo socio			
	de la compañía			

Fuente: Creación propia

Anexo No.9

Libro Mayor de Banco XYZ			Cta. Cte. No. 100-600-159	
Código de cuenta No. 1.1.02.01.02			Movimientos Julio 2013	
Fecha	Concepto	Debe	Haber	Saldo
01-jul-13	Saldo			XXXX
01-jul-13	Cheque No.4509		XXXX	
02-jul-13	Depósito No.4567	XXXX		
03-jul-13	Cheque No.4510		XXXX	
04-jul-13	N.C No. 2345		XXXX	
05-jul-13	N.D. No.2234	XXXX		

Fuente: Creación propia

Anexo No.10

FONDO DE DESARROLLO LOCAL											
CARTERA DE CREDITO											
COMPROBANTE DESEMBOLSO DE CARTERA											
No 1		REFERENCIA: 1				ESTADO		AUTORIZADO			
FECHA DE APLIC: 23/05/2013				FECHA ORIGINAL: 23/05/2013				T/CAMBIO:		24.5911	
CONCEPTO COMPTE. CARTERA , SUCURSAL: 031 DESEMBOLSO CREDITO: 031320019 - 1 CLIENTE BERNABE TAYLOR WILSON NUM. CAJA 002 ROC 22108											
CUENTA	AUX	FTE	SUC	AGENCIA	CENTRO	COSTO	DESCRIPCION	T.C	DEBITO	CREDITO	
1401050130300	000000	01	O31	01	00	0000	COMERCIO	24.5911	C\$ 245,911.00	0.00	
5501020110200	000000	01	O31	01	00	0000	REAJUSTES POR DISPONIBILIDADES	24.5911	0.09	0.00	
1101010030200	000000	01	O31	01	00	0000	CAJA VENTANILLA ME	24.5911	0.00	C\$ 242,172.42	
2501020010100	000000	01	O31	01	00	0000	HONORARIOS LEGALES	24.5911	0.00	2,459.11	
2501980010100	000000	01	O31	01	00	0000	INSCRIPCIONES LEGALES	24.5911	0.00	50.00	
2501980010100	000000	01	O31	01	00	0000	INSCRIPCIONES LEGALES	24.5911	0.00	1,229.56	
TOTAL									C\$ 245,911.09	C\$ 245,911.09	
Elaborado:		Revisado:				Autorizado:					

Fuente: Creación propia.

Anexo No.11

FONDO DE DESARROLLO LOCAL CARTERA DE CREDITO COMPROBANTE DE INTERESES DEVENGADOS										
No 3		REFERENCIA:3				ESTADO		AUTORIZADO		
FECHA DE APLIC: 30/04/2013				FECHA ORIGINAL: 30/04/2013				T/CAMBIO:		24.5156
CONCEPTO Intereses gandos de la cartera al cierre del mes de abril 2013										
CUENTA	AUX	FTE	SUC	AGENCIA	CENTRO	COSTO	DESCRIPCION	T.C	DEBITO	CREDITO
1406010130100	000000	01	O31	01	00	0000	AGRICOLA	24.5156	C\$ 1,872.27	0.00
1406010130200	000000	01	O31	01	00	0000	GANADERO	24.5156	300.73	0.00
1406010130300	000000	01	O31	01	00	0000	COMERCIO	24.5156	2,059.80	0.00
1406010130500	000000	01	O31	01	00	0000	INVERSION AGROPECUARIA	24.5156	129.71	0.00
1406010130600	000000	01	O31	01	00	0000	INVERSION MYPIME	24.5156	293.93	0.00
1406020120100	000000	01	O31	01	00	0000	CONSUMO	24.5156	525.31	0.00
1406020120200	000000	01	O31	01	00	0000	VIVIENDA	24.5156	1,931.77	0.00
1406020130100	000000	01	O31	01	00	0000	CONSUMO	24.5156	571.85	0.00
1406020130200	000000	01	O31	01	00	0000	VIVIENDA	24.5156	432.76	0.00
5108010110200	000000	01	O31	01	00	0000	AGRICOLA	24.5156	0.00	C\$ 1,872.27
5108010110300	000000	01	O31	01	00	0000	GANADERO	24.5156	0.00	300.73
5108010110500	000000	01	O31	01	00	0000	COMERCIO	24.5156	0.00	2,059.80
5108010110600	000000	01	O31	01	00	0000	INVERSION AGROPECUARIA	24.5156	0.00	129.71
5108020210100	000000	01	O31	01	00	0000	INVERSION MYPIME	24.5156	0.00	293.93
5108020210200	000000	01	O31	01	00	0000	CONSUMO	24.5156	0.00	525.31
5108030110100	000000	01	O31	01	00	0000	VIVIENDA	24.5156	0.00	1,931.77
5108050110100	000000	01	O31	01	00	0000	CONSUMO	24.5156	0.00	571.85
5108050110200	000000	01	O31	01	00	0000	VIVIENDA	24.5156	0.00	432.76
TOTAL									C\$ 8,118.13	C\$ 8,118.13
Elaborado:		Revisado:				Autorizado:				

Fuente: Creación propia

Anexo No.12

FONDO DE DESARROLLO LOCAL CARTERA DE CREDITO COMPROBANTE DE DIARIO										
No 1		REFERENCIA: PROVISION DE CARTERA					ESTADO		AUTORIZADO	
FECHA DE APLIC: 30/04/2013			FECHA ORIGINAL: 30/04/2013				T/CAMBIO:		24.5156	
CONCEPTO Contabilizando Provision de Cartera mes de Abril Sucursal La Dalia										
CUENTA	AUX	FTE	SUC	AGENCIA	CENTRO	COSTO	DESCRIPCION	T.C	DEBITO	CREDITO
6201010010100	000000	01	O31	01	00	0000	CONSTITUCION DE PROVISION POR CAR	24.5156	C\$ 200,000.00	0.00
3202010220100	000000	01	O31	01	00	0000	CONSUMO	24.5156	0.00	C\$ 11,038.61
3202010220200	000000	01	O31	01	00	0000	VIVIENDA	24.5156	0.00	32,064.43
3202010320100	000000	01	O31	01	00	0000	VIVIENDA	24.5156	0.00	2,630.53
3202010420100	000000	01	O31	01	00	0000	AGRICOLA	24.5156	0.00	110,712.01
3202010420200	000000	01	O31	01	00	0000	GANADERO	24.5156	0.00	6,194.19
3202010420300	000000	01	O31	01	00	0000	COMERCIO	24.5156	0.00	28,544.90
3202010420400	000000	01	O31	01	00	0000	PEQUEÑA INDUSTRIA	24.5156	0.00	373.44
3202010420500	000000	01	O31	01	00	0000	INVERSION AGROPECUARIA	24.5156	0.00	7,064.20
3202010420700	000000	01	O31	01	00	0000	SERVICIOS	24.5156	0.00	1,377.69
TOTAL									C\$ 200,000.00	C\$ 200,000.00
<p>Elaborado: _____ Revisado: _____ Autorizado: _____</p>										

Fuente: Creación propia

Anexo No.13

Balance General al 30/04/2013

Moneda:Cordobas

Activo		Pasivo Corriente	
Disponibilidades		Otros pasivos y provisiones	C\$ 650,912.00
Cajas	C\$ 1034,523.58	Gastos Cubiertos nivel central	194,000.00
Depositos en Ins.Financieras del Pais	125,843.42	Préstamo Sucursal Matagalpa	33037,000.00
Cartera de Créditos, Neta	42415,400.00	Total pasivo corriente	C\$ 33881,912.00
Créditos Vigentes	C\$ 39088,500.00	Patrimonio	9774,855.00
Credito prorrogado	26,000.00	Resultado acumulado	C\$ 9500,000.00
Credito reestructurado	180,000.00	Resultado del período	274,855.00
Credito Vencido	180,000.00		
Credito en cobro judicial	320,000.00		
Intereses y comisiones por cobrar sobre crédito	3420,900.00		
Menos. Provision por incobrabilidad de cartera	800,000.00		
Total activo Corriente	C\$ 43575,767.00		
Activo no corriente			
Otros Activos	81,000.00		
Total Activo no Corriente	<u>C\$ 81,000.00</u>		
Total Activo	<u><u>C\$ 43656,767.00</u></u>	Total P y C	<u><u>C\$ 43656,767.00</u></u>

Contador

Elaborado por:

Revizado por:

Autorizado por:

Fuente: Creación propia

Anexo No.14

Estado de Resultado del 01/04/2013 al 30/04/2013

Moneda:Cordobas

Ingresos Financieros

Ingresos financieros por cartera de creditos C\$ 362,750.00

Margen financiero Bruto

Ingresos(Gastos) Operativos Diversos, neto

Ingresos (Gastos) Netos por estimacion preventiva de riesgos 40,000.00

Margen financiero Neto

Gastos Operativos Diversos 2,000.00

Resultado Operativo Bruto

Participaciòn en resultado de Subsidiarias y asociados

Gastos Administrativos 45,895.00

Resultado Neto C\$ **274,855.00**

El presente Estado de Resultado fue aprobado por la Junta Directiva bajo la responsabilidad de los funcionarios que lo suscriben.

Contador

Revisado por:

Autorizado por:

Elaborado por:

Fuente: Creaciòn propia

Anexo No.15



Gráfico N°.3 ¿Conoce Usted en que calificación tiene que estar un cliente para provisionar su cuenta cómo incobrible?

Fuente: Encuesta Aplicada a Oficiales de crédito

Anexo No.16

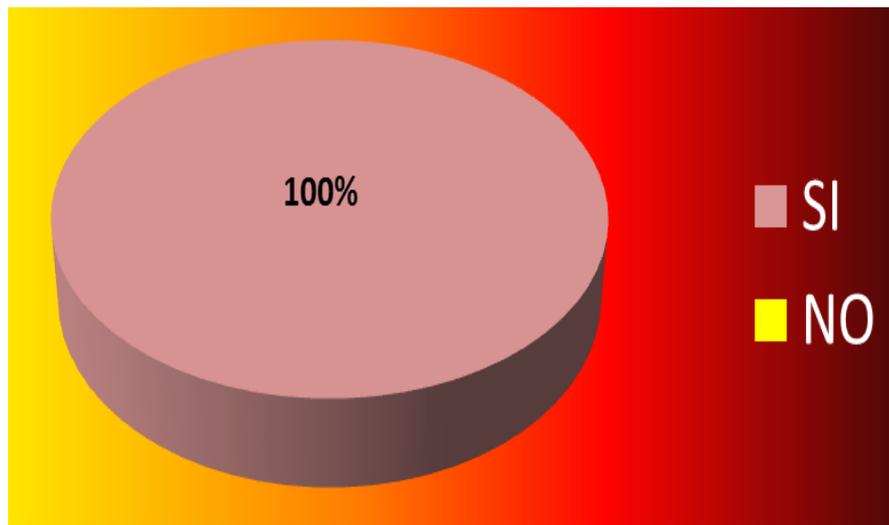


Gráfico N°.6 ¿Existe un manual de procedimientos para realizar un proceso de cobranza?

Fuente: Encuesta Aplicada a Oficiales de crédito

Anexo No.17



Gráfico N°.7 ¿Conocen los procedimientos que utiliza la empresa para mantener la productividad en el área de crédito?

Fuente: Encuesta Aplicada a Oficiales de crédito