



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM–Estelí

Efectos de la morosidad de los créditos Comerciales en los estados financieros de la Financiera Credecoop Estelí, durante el segundo semestre del año 2017 y primer semestre del 2018.

Seminario de Graduación para optar

al título de

Licenciatura en contaduría pública y finanzas

Autores

Rugama Blandón María Victoria

López Rivera Cynthia Lisseth

García Rodríguez Jefrin Rafael

Tutora

MSC. Leyla Marielka Cruz Cruz

Estelí, viernes, 31 de mayo de 2019



Línea de Investigación:

Línea No 1:

Contabilidad, Normativas, y sistemas contables

TEMA

Contabilidades Especiales

SUBTEMA

Contabilidad de Financieras.

TEMA DELIMITADO

Efectos de la morosidad de los créditos Comerciales en los estados financieros de la Financiera Credecoop Estelí, durante el segundo semestre del año 2017 y primer semestre del 2018.

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
1.1	Antecedentes.....	2
1.2	Planteamiento del Problema.....	4
1.3.	Formulación del Problema.....	6
	Sistematización del Problema.....	6
1.3	Justificación.....	7
II.	OBJETIVOS.....	8
2.1	Objetivo General.....	8
2.2	Objetivos Específicos.....	8
III.	MARCO TEORICO.....	9
3.1	Financieras.....	9
3.1.1	Concepto.....	9
3.1.2	Funcionamiento de una Financiera.....	9
3.2	Tipos de Financieras.....	12
3.2.1	Según el sector social.....	12
3.3	Marco regulatorio de las Financieras.....	13
3.4	Créditos.....	14
3.4.1	Definición.....	14
3.5	Tipos de Créditos.....	16
3.6	Microcrédito.....	17
3.7	Interés.....	18
3.7.1	Concepto.....	18
3.7.2	Procedimientos para otorgar un Préstamo.....	18
3.8	Riesgo de créditos.....	19
3.8.1	Concepto.....	19
3.9	Categorías de riegos del crédito.....	19
3.10	Tipos de riesgos de créditos.....	20
3.11	Cartera Crediticia.....	20
3.11.1	Concepto.....	20
3.11.2	Clasificación de la Cartera Crediticia.....	21
3.12	Morosidad.....	22
3.12.1	Concepto.....	22
3.13	Técnicas de cobranzas.....	23
3.14	Amortizaciones.....	24
3.14.1	Concepto.....	24
3.14.2	Objetivos de aplicación de la amortización.....	24
3.15	Estados Financieros.....	25

3.15.1	Concepto.....	25
3.16	Estados Financieros Básicos	27
3.17	PERFIL DE LA EMPRESA.....	29
3.17.1	Historia.....	29
IV.	SUPUESTO	32
4.1	Supuesto	32
4.2	Matriz de categorías y subcategorías	33
V.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	40
5.1	Tipos de investigación	40
5.2	Tipo de Estudio	40
5.3	Universo, muestra y unidad de análisis.....	40
5.4	Técnicas de recolección de datos	41
5.5	Etapas de la investigación.....	42
VI.	RESULTADOS	43
6.1	Procedimientos utilizados para la colocación de los créditos Comerciales en la Financiera Credecoop.	43
6.2	Técnicas de cobranza utilizadas en la financiera para la recuperación de la cartera morosa de los créditos comerciales.	49
6.3	Efecto financiero de la morosidad de los créditos comerciales en los estados financieros.....	59
VII.	CONCLUSIONES.....	63
VIII.	RECOMENDACIONES.....	64
IX.	BIBLIOGRAFÍA.....	65

DEDICATORIA

Es dedicado, primeramente, a Díos por habernos permitido llegar hasta el último año de la carrera y defender con orgullo el título de contador, por haberme regalado salud y sabiduría para finalizar los estudios

A mi familia por haberme apoyado incondicionalmente, con sus consejos, valores, su motivación a seguir adelante estudiando sin importar los obstáculos que se presenten.

Al personal que labora en Financiera Credecoop por el apoyo en brindar la información en todo momento para así concluir el trabajo de investigación ya que sin su apoyo no hubiéramos obtenido la información requerida.

A mi tutora profesora MSC. Leyla Cruz por el apoyo brindado, por sus enseñanzas enriquecedoras, por sus consejos, empeño y por su excelente profesión y actitud.

AGRADECIMIENTO

A Díos nuestro padre celestial por regalarnos la vida y poder vivir esta experiencia maravillosa de convertirme en un profesional, y permitirme llegar a culminar mis estudios universitarios.

A mi familia en especial a mi esposo por sus consejos y motivación de seguir adelante con mis estudios.

A mis profesores y tutora Msc. Leyla Cruz por su apoyo incondicional y enseñanzas diarias para poder ser el profesional que siempre he deseado.

A todo el personal de Financiera Credecoop Estelí, que permitieron poder adquirir información y conocimientos.

CARTA AVAL DEL TUTOR

A través de la presente hago constar **María Victoria Rugama Blandón, Cynthia Lisseth López Rivera y Jefrin Rafael García Rodríguez** estudiantes de V año de Contaduría Pública y Finanzas ha finalizado su trabajo investigativo denominado:

“Efectos de la morosidad de los créditos Comerciales en los estados financieros de la Financiera Credecoop Estelí, durante el segundo semestre del año 2017 y primer semestre del 2018”.

Este trabajo fue apoyado metodológica y técnicamente en la fase de planificación, Ejecución, procesamiento, análisis e interpretación de datos, así como sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Es relevante señalar que la investigación ***“Efectos de la morosidad de los créditos Comerciales en los estados financieros de la Financiera Credecoop Estelí, durante el segundo semestre del año 2017 y primer semestre del 2018”***, es un tema que por primera vez se ha trabajado, valoro positivo el análisis de sus datos los que están estrechamente relacionados con sus objetivos.

Después de revisar la coherencia, contenido, el artículo científico y la incorporación de las observaciones del jurado en la defensa, se valora que el mismo cumple con los requisitos establecidos en la normativa de cursos de postgrado vigente y por lo tanto está listo para ser entregado el documento final.

Dado en la ciudad de Estelí a los veinticinco días del mes de Mayo del 2019.

Atentamente

M. Sc. Leyla Marielka Cruz Cruz

I. INTRODUCCIÓN

Credecoop es una Financiera que se dedica a contribuir al progreso de la población nicaragüense mediante el otorgamiento de diferentes tipos de créditos para la Pequeña y mediana Empresa en los sectores comerciales, productivos, consumo, agrícolas, ganaderos, personal, servicio y avícola. Cabe señalar que el nombre usado para la financiera es ficticio por sigilo de la información que se nos brindó.

La presente investigación, se elaboró con el propósito principal de conocer, proponer estrategias para que los créditos comerciales, que son los más demandados disminuyan el nivel de cartera en mora sin afectar en un nivel mayor la utilidad en los estados financieros. Con el fin de establecer nuevas técnicas de cobranza, mejorando las políticas y procedimientos de otorgamientos.

La investigación contiene diez capítulos donde se presenta información de utilidad para el desarrollo del trabajo en el primer capítulo se presenta la justificación, planteamiento del problema y antecedentes investigativos. También fue necesario plantearse objetivos claros que ayudaran a dar salida al tema planteado, se presentaron algunos aspectos teóricos que sustentan la presente investigación.

Se aplicaron diversas técnicas de recopilación de datos a fin de obtener información que pudiera ser analizada para presentar los resultados de este trabajo y poder proponer nuevas técnicas para que contribuyan de manera más efectiva en a la recuperación eficiente de la cartera de créditos, fortaleciendo la rentabilidad y solvencia financiera de Financiera Credecoop.

1.1 Antecedentes

Con el fin de encontrar temas de investigación que sirvan de antecedentes al presente trabajo se realizaron diferentes consultas en la biblioteca Urania Zelaya de la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM Estelí, encontrando las siguientes investigaciones sobre Financieras que se han desarrollado en años anteriores siendo de gran importancia para el tema de investigación planteado, las cuales se detallan a continuación:

Blandón Montoya y Herrera Rodríguez, en su tesis titulada incidencia de las técnicas de cobranza en la recuperación de la cartera de crédito de la Financiera Moderna R.L en el departamento de Estelí (2013) para optar al título de licenciatura en contaduría pública y finanzas planteándose como objetivo determinar incidencia de las técnicas de cobranza en la recuperación de la cartera de crédito llegando a la conclusión que los créditos que ofrece la Financiera Moderna son de gran utilidad en los diferentes sectores a fin de llevar una mejor coordinación y control de operaciones y servicios que ofrece y esto les permite mantener la fidelidad de sus socios.

Por otra parte en su seminario de graduación titulado estrategias utilizadas en la administración de cartera de la Financiera multisectorial de servicios Francisco Rivera Quintero el zorro R.L en el departamento de Estelí durante el periodo 2009 y primer semestre del 2010, presentado por los estudiantes Gonzales Madariaga, Altamirano Gutiérrez y Peralta ; para optar al título de licenciados en administración de empresas en el año (2011) donde el objetivo fue analizar la aplicación de las estrategias en la administración de la cartera de los diferentes sectores en el departamento de Estelí ,para ellos es importante mantener un bajo nivel de morosidad donde los socios cumplen con su plan de pagos establecidos.

Para Optar al título de master en gerencia y administración pública López Zeledón en el año (2016) realizo su tesis titulada estrategias para la recuperación de la cartera morosa de ENACAL Matagalpa del periodo 2017- 2018, con el objetivo de diseñar un plan estratégico para la recuperación de la cartera concluyendo que esta puede ocasionar un riesgo alto en la institución debido a que entorpece el desarrollo de los diferentes barrios de la ciudad en producir nuevos proyectos y ampliación de red de agua potable siendo las causas los recursos económicos de la población y el desempleo

La diferencia de esta investigación de las anteriores es que en dicho trabajo se hará referencia solamente a un tipo de crédito, como es el de Comercio, debido que este tiene una cartera grande y por ende presenta mayor grado de morosidad provocando así, efectos en los estados financieros de la Financiera Credecoop.

1.2 Planteamiento del Problema

Credecoop es una micro financiera que tiene operaciones en la ciudad de Estelí, dedicada a brindar servicios de créditos cuyo eje está enfocado al empoderamiento de las personas empresarias que llevan el sustento a sus hogares mediante sus negocios, siendo estas responsables con sus créditos y demostrando que son excelentes administradores con los ingresos y egresos de su giro comercial, ya que son capaces de llevar el control de sus inversiones. Fue fundada en el año 1993, constituyéndose con el nombre jurídico Credecoop. en su actuar presenta algunas dificultades como:

Las actividades que financia están enfocadas en el sector servicio, producción, comercio, ganadería, agropecuario, y personales. El monto mínimo que se aprueba es de U\$100.00 dólares y máximo de U\$8,000.00 dólares. La modalidad de pago es mensual, trimestral, semestral o al vencimiento. La garantía que se solicita depende del monto del crédito, pueden ser: fiduciarias, prendarias, o hipotecaria. Por cada crédito se mantiene un monto mínimo y máximo de aprobación, esto está en dependencia en la actividad económica a la que se dediquen, de igual forma la modalidad de pago

El crecimiento porcentual de cartera es de 6% mensual, y la cartera en mora es del 2%, esto es muy satisfactorio puesto que las mujeres responden bien ante la deuda y los pagos correspondientes. En su actuar presenta algunas dificultades como:

Al hacer el proceso de revisión del cliente no se realiza un análisis adecuado en la capacidad de pago de los clientes, debido a que en algunos casos la documentación presentada por el cliente no es verificada por el promotor, generando así información falsa sobre los ingresos que estos perciben.

Se presenta una baja en la recuperación de la cartera de los créditos comerciales de la Financiera, debido a que estos generalmente son créditos de montos altos y por ende sus cuotas tienden a ser altas, por lo que muchas veces los clientes incumplen en el pago en tiempo y forma de sus cuotas, de la misma manera no hay presión de cobro por el gestor de cobranza lo que aumenta la morosidad en la cartera de crédito.

También se tiene en aumento de los gastos operativos de la Financiera, la cual después de agotar todas las vías de cobro establecidas no logra el pago de la obligación, se ve obligada a realizar procesos de cobranzas más complejos para la recuperación de la

cartera morosa, esta situación afecta los resultados presentados en los estados financieros.

1.3. Formulación del Problema

Pregunta Problema

¿Cuáles son los efectos de la morosidad de los créditos comerciales en los estados financieros de la Financiera Credecoop Estelí, durante el segundo semestre del año 2017 y primer semestre del año 2018?

Sistematización del Problema

¿Qué procedimientos se aplican para el manejo de los créditos comerciales?

¿Qué procedimientos se utilizan en la financiera para sanear un crédito?

¿Cuál es el análisis de la morosidad de los créditos comerciales en los estados financieros de Credecoop?

1.3 Justificación

Los créditos representan una alternativa para muchas personas por lo que en la actualidad se ofertan varios tipos de créditos a diferentes tasas de interés con el fin de satisfacer las demandas de los clientes en concordancia con los proyectos de vida que se plantea cada persona, la Financiera Credecoop ofrece créditos comerciales, Avícola, agrícola, Ganadería, personal y de Pequeña Industria.

El presente tema de investigación, tiene como propósito poder identificar las diferentes dificultades que se presentan en la financiera, debido a que dependiendo del proceso que estos utilicen muchas veces se reflejan altos grados de morosidad en los estados financieros lo cual afectan de manera significativa y por ende se registran mayores gastos operativos y en algunos casos esa morosidad de cartera llega a convertirse en cuentas incobrables

Con el desarrollo de este trabajo se determinaran las principales debilidades que enfrenta la Financiera en cada uno de los procesos que se llevan a cabo desde la colocación del crédito hasta su proceso de cobranza, y de esta forma analizar qué factores están incidiendo en los niveles de morosidad que se manejan para los créditos comerciales, por lo que esta investigación será de mucho interés, porque brindara alternativas que ayuden a mejorar los procedimientos crediticios empleados y así disminuir las tasas de morosidad, debido a que esto afecta de forma significativa las utilidades de la financiera.

Esta investigación servirá no solamente a la financiera credecoop sino también a otras instituciones financieras que tienen la misma problemática y no han encontrado solución.

II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Determinar el efecto de la morosidad de los créditos Comerciales en los estados financieros de la financiera Credecoop Estelí, durante el segundo semestre del año 2017 y primer semestre 2018.

2.2 Objetivos Específicos

Describir los procedimientos utilizados para la colocación de los créditos comerciales en la Financiera Credecoop.

Analizar las técnicas de Cobranza utilizadas en la Financiera para la recuperación de la cartera morosa de los créditos comerciales.

Evaluar el efecto financiero de la morosidad de los créditos comerciales en los estados financieros.

.

III. MARCO TEORICO

En el presente capítulo se presentará información de carácter teórico que sustentará el trabajo de investigación en donde se analizará y describirá detalladamente en que consiste una Financiera y el funcionamiento, así como los servicios que ofrece a la población, importancia, créditos y sus requerimientos y manejo de los mismos. Se presentará de manera general sus estados financieros y el resultado del ejercicio contable.

3.1 Financieras

3.1.1 Concepto

Son compañías dedicadas (FERNÁNDEZ, 2012) de forma profesional a la prestación de créditos a particulares o empresa. La palabra financiera es un término que ostenta un uso recurrente en el ámbito de las finanzas y de los negocios. Por caso, es que uno de los empleos que más recibe la palabra es justamente para designar a todo aquello relativo y propio del mundo de las finanzas.

Por otra parte, la palabra se emplea en el mismo contexto para designar a aquella entidad u organización que se dedica a la actividad de financiar a clientes o empresas a partir de aquellos ahorros depositados por inversores. O sea, la financiera lo que hace es procurarle a aquellos individuos particulares o empresas que se acercan en busca de su ayuda, ya sea préstamos de dinero en efectivo o facilidades de pago. En la mayoría de los casos la financiera emitirá documentos que respalden la acción de entrega de dinero a su cliente y en ellos se estipularán las condiciones del compromiso pactado, es decir, cuánto dinero se entrega y la forma en la cual se cancelará el préstamo. (FERNÁNDEZ, 2012)

3.1.2 Funcionamiento de una Financiera

El funcionamiento (González, 2015) de todo el sistema se resume a la interconexión. La manera en que cada agente incide en toda estructura que sostiene los diferentes niveles que la componen. Por un lado, tenemos los entes reguladores (Junta o consejo monetario, bancos centrales, superintendencias y otras que soportan como hacienda, impuestos, etc.) que son quienes crean, ejecutan y fiscalizan las distintas normativas. Mientras que las

entidades financieras, además de acatar las diferentes directrices, proveen de los servicios que buscan los usuarios.

Es por esta razón que tanto los entes reguladores como las entidades financieras están en una búsqueda constante de cómo fortalecer el sistema financiero implementando medidas de seguridad, ya que por la interconexión que existe se crea una dualidad; esto permite la estabilidad y fortaleza del sistema, pero al mismo tiempo es una debilidad, porque cuando alguna de las partes flaquea entonces las demás tienden a ser afectadas por ella.

No obstante, de forma general los diferentes países se fortalecen y buscan la manera de cómo evitar situaciones calamitosas. Por lo que podemos confiar en ellos e invertir los recursos que tenemos disponible. (González, 2015)

3.1.3 Importancia de las Financieras

En un principio las finanzas (LAHOUD, 2006) eran una extensión de los estudios de microeconomía y por tanto fue desarrollada inicialmente por economistas.

La economía entonces, aporta elementos fundamentales en el estudio financiero, de ella se extraen buena parte de las explicaciones, formulaciones y modelos que explican cómo funciona la empresa y de la actuación de los individuos en el área financiera. Es de vital importancia para la economía de cualquier país, ya que a través de éste se realizan todas las actividades financieras existentes.

El sistema financiero es una parte muy crítica de la economía moderna, puesto que a través de éste se realizan toda clase de actividades financieras, tales como transferir recursos en el tiempo, entre sectores y entre regiones por lo que esta función permite que las inversiones se dediquen a sus usos más productivos, en vez de embotellarse en donde menos se necesitan.

Los sistemas financieros abarcan, empresas, bancos e instituciones que satisfacen las decisiones financieras de las familias, las empresas y los gobiernos locales y del exterior, como se puede ver el sistema financiero es tan amplio e importante que en la actualidad la política monetaria es la herramienta más importante con la que cuenta un gobierno para controlar los ciclos económicos. Los bancos centrales recurren a la oferta monetaria para

estabilizar la economía cuando los niveles de desempleo crecen o para frenar la economía cuando los precios suben.

La importancia del sistema financiero es que tiene cómo actividad central transferir los fondos de las personas que los tienen, a quienes tienen un déficit, por lo que el sistema financiero promueve una mayor eficiencia, ya que hace rentable el dinero de quien no lo necesita llevándolo a quien si lo hace producir. También se menciona que el buen funcionamiento del sistema financiero es un factor clave para el crecimiento de un país, y el desempeño deficiente de éste, es una de las causas de la pobreza de tantos países del mundo.

El sistema financiero también vigila los recursos para asegurarse de que son empleados en la forma comprometida. También se explica como el sistema financiero puede crear una crisis en un país, nos menciona “que, si colapsa el sistema financiero, las empresas no pueden conseguir el dinero que necesitan para continuar con los niveles corrientes de producción, y mucho menos para financiar la expansión mediante nuevas inversiones.

Una crisis puede desencadenar un círculo vicioso por lo cual los bancos recortan su financiamiento, lo que lleva a las empresas a recortar su actividad, lo que a su vez reduce la producción y las rentas. Cuando la producción y las rentas se retumban, los beneficios hacen lo propio y algunas compañías se ven abocadas a la quiebra. Cuando las empresas entran en quiebra, los balances de los bancos empeoran y estas entidades recortan aún más sus créditos, lo que aumenta la coyuntura negativa.

Desde estas consideraciones podemos decir que un sistema financiero es un todo estructurado, compuesto por un conjunto de instituciones, activos, mercados y técnicas específicas cuyo objetivo principal es el de canalizar el ahorro desde las unidades económicas con superávit hacia aquellas unidades que tienen déficit. Dentro del sistema financiero podemos definir sencillamente a los bancos como una institución de intermediación financiera cuyas principales operaciones consisten en recibir depósitos de los ahorradores y, por otro, otorgar préstamos o créditos a los demandantes, es decir, a los agentes económicos. (LAHOUD, 2006)

3.2 Tipos de Financieras

En un sistema financiero (Br. Anielka Paola García Aguirre, 2015) existen diferentes tipos de bancos que tratan de cubrir todas las necesidades financieras de la economía de un país.

3.2.1 Según el sector social

El sector social se clasifica en:

- ✓ **Bancos públicos:** son organismos creados por el gobierno federal con el objetivo de atender las necesidades de crédito de algunas actividades que se consideren básicas para el desarrollo de la economía de un país.
- ✓ **Bancos privados:** son también llamados bancos comerciales y son instituciones cuya principal función es la intermediación habitual que efectúan en forma masiva y profesional el uso del crédito y en actividades de banca.
- ✓ **Bancos Mixtos:** actúan como bancos comerciales en la intermediación profesional del uso del crédito y actividades ligadas al ejercicio de la banca.
- ✓ **Bancos de Ahorro:** son aquellas instituciones cuya función principal es recibir depósitos de ahorro del público.
- ✓ **Bancos de depósito:** son aquellas instituciones cuya función principal es la de recibir del público en general depósitos bancarios de dinero retirables a la vista mediante la expedición de cheques a su cargo.
- ✓ **Bancos Financieros:** también conocidos como bancos de inversión, son los que tienen la finalidad principal de atender necesidades de financiamiento a largo plazo del sector productivo de la economía.
- ✓ **Bancos de capitalización:** instituciones cuya función principal es la colocación de capitales mediante contratos que celebra con el público por

medio de títulos públicos de capitalización. (Br. Anielka Paola García Aguirre, 2015)

3.3 Marco regulatorio de las Financieras

Art. 1. La presente Ley (Asamblea Nacional de Nicaragua, 1999) tiene por objeto regular el funcionamiento de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, que en adelante se denominará simplemente “La Superintendencia”, Institución Autónoma del Estado con plena capacidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones respecto de aquellos actos o contratos que sean necesarios para el cumplimiento del objetivo establecido en la presente Ley. Para todos los efectos legales debe entenderse que la existencia jurídica de la Superintendencia creada por la Ley Número 125 del veintiuno de Marzo de mil novecientos noventa y uno y publicada en La Gaceta, Diario Oficial Número 64 del diez de Abril del mismo año, ha permanecido sin solución de continuidad desde la entrada en vigencia de la Ley Número 125 mencionada anteriormente.

Art. 2 La Superintendencia velará por los intereses de los depositantes que confían sus fondos a las Instituciones Financieras, legalmente autorizadas para recibirlos, y preservar la seguridad y confianza del público en dichas instituciones; promoviendo una adecuada supervisión que procure su solvencia y liquidez en la intermediación de los recursos a ellos confiados.

La Superintendencia tiene a su cargo autorizar, supervisar, vigilar y fiscalizar la constitución y el funcionamiento de todos los bancos, sucursales y agencias bancarias que operen en el país, ya sean entidades estatales o privadas, nacionales o extranjeras, que se dediquen habitualmente en forma directa o indirecta, a actividades de intermediación entre la oferta y la demanda de recursos financieros o a la prestación de otros servicios bancarios. La Superintendencia también autorizará, supervisar, vigilará y fiscalizará las instituciones financieras no bancarias, que operen con recursos del público en los términos establecidos en la Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros. La Superintendencia también autorizará, supervisar, vigilará y fiscalizará las Instituciones Financieras no Bancarias que por leyes especiales corresponda regular su funcionamiento. La Superintendencia ejercerá en forma consolidada la supervisión, vigilancia y fiscalización de los grupos financieros, así como

las demás facultades que le corresponden en relación con tales grupos, en los términos previstos en la ley. (Asamblea Nacional de Nicaragua, 1999).

3.4 Créditos

3.4.1 Definición

Es un contrato (DELGADO, 2012) por el que una persona física o jurídica, denominada prestamista, proporciona a otra, llamada prestatario, un capital que deberá reintegrarse en los plazos y condiciones estipulados en el contrato. Este contrato indicará también los intereses que se van a devengar, así como la forma de amortización que se llevara a cabo.

Las empresas, los organismos públicos y las familias utilizan con frecuencia préstamos para financiar sus actividades e inversiones. Los créditos están presentes de manera habitual en la vida de los ciudadanos y de las empresas y pueden ser contratados por empresas, por familias por administradores y en general por cualquier persona física o jurídica. La finalidad de los préstamos solicitados puede ser por lo tanto de los más variada.

La más habitual es que las entidades financieras faciliten financiación a las unidades de gasto con déficit de recursos mediante préstamos, convirtiéndose en prestamistas.

Los problemas financieros a los que se enfrentan actualmente muchas unidades económicas son a causas del exceso de créditos concedidos hace algunos años, unido a la falta de créditos que se están produciendo por parte de las entidades financieras actualmente.

3.4.2 Importancia del crédito

El papel que desempeña el crédito dentro de la economía de un país, es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante el crédito una de las formas más eficaces en cómo puede impulsarse el desarrollo de una economía.

Sin lugar a dudas que la calidad de una economía de un país es observable, entre otros indicadores, a través de la calidad de su sistema financiero y los servicios crediticios que la misma ofrece a los diversos agentes económicos.

También podemos mencionar que solamente a través de esquemas crediticios adecuados será posible que la economía recupere el dinamismo que tanta falta hace hoy día, ello con la finalidad de dar solución, entre otras, a las necesidades de trabajo y desarrollo del país. Es necesario por lo tanto crear las bases de un sistema financiero integral que impulse el crecimiento de los diversos sectores de la economía.

El crédito permite acceder hoy a lo que, de otra forma, llevaría meses o años adquirir. En las sociedades modernas prácticamente no hay consumo importante sin crédito, y es símbolo de desarrollo social y económico.

Por lo anterior expuesto se puede concluir que la existencia del crédito es un factor determinante que se debe propiciar para consolidar estrategias de desarrollo económico. (DELGADO, 2012)

Descripción general del sistema de clasificación de la cartera de créditos.

El sistema de clasificación (Arias, 1988) de la cartera de créditos según el riesgo y asignación de la provisión correlativa fue modificado por resoluciones de la auditoría general de Bancos.

En general el sistema trata de clasificar los créditos según el grado estimado de irrecuperabilidad de cada una de las operaciones. Se trata de cuantificar el riesgo de los créditos en dos fases, una al conceder el crédito y la otra durante su vigencia.

Medición del riesgo al conceder el crédito

La medición del grado de riesgo al otorgar el crédito, se realiza utilizando el modelo

AG-RP que valora tres factores que tienen el siguiente peso porcentual y rango de puntaje:

Comportamiento de pago	20%	0-10 puntos
Capacidad de pago estimada	70%	0-70 puntos
Calidad de las garantías	10%	0-10 puntos

El comportamiento de pago del deudor, se refiere a la experiencia crediticia del solicitante, tanto en créditos anteriores, como en operaciones vigentes e incluye información de otras entidades financieras.

El análisis de la capacidad de pago estimada, pretende evaluar el riesgo de la actividad económica del cliente, así como la capacidad de pago del solicitante para atender el cumplimiento oportuno de sus obligaciones con la financiera.

La evaluación de la calidad de las garantías pretende establecer la suficiencia de la garantía real financiera o de la casa matriz. (Arias, 1988).

3.5 Tipos de Créditos

Créditos de Consumo

Son todos los créditos (DELGADO, 2012) otorgados a personas naturales destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de obligaciones servicios personales, cuya fuente principal de ingresos provenga de salarios, remuneraciones por consultorías, rentas, alquileres, intereses por depósitos, rendimiento e inversiones, jubilaciones, entre otros. También, se imputarán a este grupo los créditos desembolsados por medio de tarjetas de crédito, así como los contratos de arrendamiento financiero, siempre y cuando la fuente de pago sea igual a la antes señalada.

Según el prestamista, se puede distinguir entre:

- a) Bancarios: La financiación obtenida procede de una entidad financiera, que se encarga de adaptar los recursos a las necesidades de financiación de las unidades de gastos.
- b) No bancarios: otras entidades diferentes de las bancarias ofrecen financiación a las unidades de gastos con déficit, pueden realizarse entre particulares o empresas.

Según el plazo de amortización

- a) Créditos a corto plazo: Cuando el periodo de amortización es inferior al año.
- b) Créditos a largo plazo: cuando el periodo de amortización es superior al año.

Según su naturaleza jurídica

- a) Personales
- b) Hipotecarios

Según el tipo de interés

- a) Créditos de interés fijo: el interés se mantiene a lo largo de toda la vida del préstamo.
- b) Créditos de interés variable: El interés varío generalmente en función de la evolución de otra variable.

3.6 Microcrédito.

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

Créditos de Comercio

Créditos otorgados en moneda nacional o extranjera por montos mayores al equivalente de diez mil dólares (US\$10,000.00) a personas naturales o jurídicas, orientados a financiar los sectores de la economía, tales como: industriales, agropecuarios, turismo, comercio,

exportación, minería, construcción, comunicaciones, servicios y todas aquellas otras obligaciones de naturaleza comercial del deudor. También se imputarán a este grupo, los deudores de la Pequeña y Mediana Empresa (PYME). (DELGADO, 2012)

3.7 Interés

3.7.1 Concepto

Se denomina (Zelaya, 2017) interés al porcentaje de capital o principal expresado en centésimos que se paga por la utilización de este en una determinada unidad de tiempo normalmente en un año.

3.7.2 Procedimientos para otorgar un Préstamo

Generales.

- ✚ Nombre, dirección, teléfono,
- ✚ Cédula de Identidad
- ✚ Dirección de trabajo, cargo. (DELGADO, 2012)
- ✚ Constancias salariales
- ✚ Estado de situación económica
- ✚ Avalúos de las garantías ofrecidas.
- ✚ Libertad de Gravamen
- ✚ Informes de inspección y constatación de las garantías ofrecidas
- ✚ Evidencia de haber consultado la Central de Riesgo de la Superintendencia.
- ✚ Dirección del negocio y domiciliaria, incluyendo documentos de identidad, evidenciada por la institución financiera;
- ✚ La actividad del cliente y su situación en el mercado que atiende, evidenciada por la institución financiera;
- ✚ Fuente de ingresos con el respaldo correspondiente, cuando lo hubiera, evidenciada por la institución financiera;

- ✚ Estados financieros pro-forma (balance general y estado de ganancias y pérdidas) y flujos de caja proyectados, levantados por el analista de crédito de la institución financiera, que evidencie el patrimonio y la capacidad de pago del deudor
- ✚ Antecedentes de pago de deudas con proveedores y otros acreedores;
- ✚ Solicitud de crédito en la que deberá constar el monto, plazo y forma de pago;
- ✚ La documentación donde conste que las garantías reales están perfeccionadas y adecuadamente valoradas, cuando corresponda;

Cualquier otra documentación que exija la política o tecnología crediticia, la cual dependerá de la actividad económica del deudor (comercial, servicios, agropecuaria e industrial) y su mercado objetivo (exportación, mercado interno, mayorista o minorista).

Evidencia de haber consultado la Central. (DELGADO, 2012)

3.8 Riesgo de créditos

3.8.1 Concepto

El riesgo de crédito (MEDINA, 2008) es la diferencia entre el rendimiento de un título con riesgo de insolvencia como (bonos de empresas o deuda de mercados emergentes) y uno libre de riesgo. Sin embargo hemos de profundizar más en la definición anterior, debido a que en dicha diferencia intervienen otros riesgos tales como el riesgo país y de liquidez, entre otros.

3.9 Categorías de riesgos del crédito

El riesgo de crédito se clasifica en dos grandes grupos:

Riesgos específicos o Diversificables: Son aquellos que afectan a un valor concreto, son los propios de cada acción o activo en particular y es función de los avatares de la compañía emisora de los valores. Estos riesgos pueden llegar a atenuarse a través de la diversificación de cartera.

Riesgos no diversificables o sistemáticos: Son los que afectan a todos los valores de un mismo mercado. Este riesgo no es diversificable, depende de las tendencias y movimientos del propio mercado.

Cualquier inversión debe proporcionar el rendimiento libre de riesgos más una prima que cubra los riesgos sistemáticos, ya que los específicos son eliminados a través de la diversificación y por tanto el mercado no los remunera.

3.10 Tipos de riesgos de créditos

Riesgo de impago: Riesgo de que el emisor de un activo no realice los pagos de intereses o principal en el momento prefijado.

Riesgo de crédito: Riesgo de cambios en la calidad crediticia del emisor. (MEDINA, 2008)

3.11 Cartera Crediticia

3.11.1 Concepto

Se define como Cartera Crediticia de un Banco, la que integra el conjunto de préstamos que ha otorgado a sus clientes y por lo mismo dicha cartera es considerada como parte del activo de un banco (COPO, 2009).

Existen varios tipos de Carteras de Créditos:

Cartera de Crédito Corriente: Está formada por préstamos cuyas fechas de vencimiento son los originalmente pactados.

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

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

Cartera Vencida: Comprende todas aquellas obligaciones contenidas en su plan de pago y que no fueron canceladas a su fecha de vencimiento. Para determinar el grado de

irrecuperabilidad, de la cartera de crédito vencida se debe clasificar en orden cronológico de vencimiento, también se le puede dar una sub-clasificación se puede determinar parte de la cartera irrecuperable

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

3.11.2 Clasificación de la Cartera Crediticia

Categoría A – Créditos de Riesgo Normal

Categoría B – Créditos de Riesgo Potencial

Categoría C – Créditos de Riesgo Real de Pérdidas Esperadas

Categoría D – Créditos de Alto Riesgo de Pérdidas Significativas

Categoría E – Créditos Irrecuperables

Categoría A:

Corresponde a aquellos prestatarios que cuentan con capacidad de pago reflejada en flujos de caja operacionales positivos, suficientes para cumplir con el pago a capital e intereses de acuerdo con los términos pactados. Los deudores de esta categoría cumplen con el pago de sus cuotas y cuentan con una gestión administrativa eficiente.

Categoría B:

Corresponde a aquellos prestatarios que cuentan con capacidad de pago reflejada en flujos de caja operacionales positivos que le permiten cumplir sus obligaciones de capital e intereses en los términos pactados. Los deudores de esta categoría podrían presentar retrasos en el pago de sus cuotas por razones transitorias.

Categoría C:

Corresponde a aquellos prestatarios que presentan flujos de caja operacionales positivos, suficientes para el pago de intereses, pero insuficientes para el pago de capital de acuerdo con los términos pactados. Las variaciones del flujo de caja, derivan de dificultades en la actividad económica del prestatario, atribuibles al entorno económico, factores internos de su actividad o inapropiada estructuración de sus obligaciones financieras.

Categoría D:

Corresponde a prestatarios que presentan flujos de caja operacionales insuficientes para cancelar la totalidad de intereses y por tanto el pago a capital es incierto. La capacidad del prestatario para cumplir con sus obligaciones financieras bajo estas características, depende de ingresos no recurrentes (extraordinarios) de su actividad o ingresos generados por terceros.

Categoría E:

Corresponde a prestatarios que no tienen capacidad de pago proveniente de flujos de caja de su actividad y sólo cuentan con flujos de caja generados por terceros y/o por la realización de activos propios. También se califican en esta categoría los prestatarios que destinen el crédito a un fin diferente para el cual fue otorgado o se encuentren en ejecución hasta 24 meses, independientemente del valor de las garantías (COPO, 2009)

3.12 Morosidad

3.12.1 Concepto

La morosidad se puede contemplar desde dos puntos diferentes en función que se aplique para su tratamiento de recuperación tanto que en la gestión se puede definir como todo aquel que no ha cumplido con su compromiso de pago al vencimiento según lo establecido que el cliente haya aceptado (Cierra, 1995)

Un crédito se considera moroso cuando se ha producido un retraso de tres meses en el pago de las cantidades a entregar (principal y/o intereses) por parte del deudor. Se trata de un concepto distinto al de crédito fallido que es aquél que es considerado como

incobrable por parte de la entidad. Es práctica habitual la venta de la cartera de estos últimos a entidades especializadas en su recobro a un descuento sustancial respecto su valor nominal como forma de sacarlos del balance y minimizar su impacto en la cuenta de resultados. (Cierra, 1995)

3.13 Técnicas de cobranzas

Según (J.GITMAN, 2003) Se emplea una gran cantidad de técnicas de cobranza que van desde cartas hasta acción legal conforme una cuenta se hace más morosa en la institución el esfuerzo de cobranza se hace más constante y fuerte.

Las técnicas de cobranza son el proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio. Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza.

Para que los clientes no se pregunten cómo saber si estoy en la lista de morosos o no quieran pertenecer a ellos, las empresas les están ayudando modernizando muy bien sus departamentos cobranzas.

Tradicionalmente los segmentos en las técnicas de cobranza se definían con base en el tiempo de morosidad y el número de pagos vencidos, con estos criterios no se estaban teniendo buenos resultados, de tal manera que se rediseñaron estos segmentos y, hoy deben estar basados en el costo de gestión de la cuenta y la probabilidad de pago.

y las empresas deben responder a esto con buenas estrategias como reestructuración de deuda, reducciones a la línea de crédito, intensificación en la comunicación con el cliente han permitido que las empresas eviten que sus mejores clientes formen parte de la cartera vencida.

Establecer nuevos Canales de Comunicación con el Clientes

Con la nueva revolución tecnológica permite tener nuevos medios de comunicación que hacen más efectiva la manera de recuperar cartera y se ajustan más a las necesidades de las empresas.

Las empresas deben adaptarse a las necesidades de los clientes, ofreciendo modalidades personalizadas y de autoservicio, aprovechando las ventajas que tienen los nuevos medios.

Canales tales como el autoservicio, sitios web, redes sociales, mensajes de voz, SMS, correo tradicional y correo electrónico fomentan una presencia importante en la relación entre cliente y las empresas

Los canales de comunicación también pueden ser aprovechados para realizar una gestión preventiva de cobro y en las técnicas de cobranza, a través del envío de comunicados automatizados a aquellos clientes que sus cuentas están a pocos días de vencer y así evitar procesos de cobranza engorrosos.

Crear productos ajustados a los Clientes de hoy

El comportamiento de los clientes es influenciado por diferentes causas, algunas como; enfermedad, pérdida de trabajo, muerte o desastre natural. Es importante comprender estas causas para ofrecer productos de cobranza que se ajusten a las necesidades específicas de los clientes, con el objetivo de regularizar la cuenta y ajustar el producto. (J.GITMAN, 2003)

3.14 Amortizaciones

3.14.1 Concepto

La palabra amortización de acuerdo a (García, 2010) se utiliza en relación al activo y en relación al pasivo, cuando se habla de pasivo amortizable nos referimos fundamentalmente a los préstamos, cuya amortización consiste en devolver al prestamista el importe prestado. Cuando hablamos de activo amortizable nos referimos a la recuperación de préstamos activos, es decir a la devolución de préstamos que la empresa ha concedido, aunque realmente, esta operación es la amortización de un activo crediticio, cuando mencionamos activo amortizable quiere decir que es la recuperación del coste de ciertas inversiones.

3.14.2 Objetivos de aplicación de la amortización

Reflejar contablemente la pérdida de valor de los bienes o elementos que se amortizan.

Permitir en todo momento conocer el valor neto de dichos elementos.

Repartir durante los años de vida útil de los elementos que se amortizan el coste producido por la depreciación de los mismos,

Permitir la imputación a los productos de dicho coste.

Detraer de los beneficios la parte correspondiente de amortización que, compensando la pérdida de valor del inmovilizado, permita mantener en la empresa los recursos necesarios para evitar su descapitalización y, al mismo tiempo, conservar unos fondos que serán necesarios para reponer en su día los elementos que se amortizan. (García, 2010)

3.15 Estados Financieros

3.15.1 Concepto

Los estados financieros son informes que utiliza la cooperativa para dar a conocer la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma para dar a conocer a un una fecha o un periodo determinado; donde esta información es muy importante para la administración, reguladores y otros de tipos de interesados como los accionistas o socios y acreedores o propietarios.

Constituyen la información final de la contabilidad y son elaborados de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados ya sean normas contables o normas de información financiera; resultan útiles para los usuarios donde se consideran que se presentan datos reales para ser más exactos con los resultados.

Importancia de los Estados Financieros

El análisis de los estados financiero es una técnica esencial de actividades para una variedad de ocupaciones incluyendo la gestión de inversiones la financiación de sociedades, la concesión de préstamos personales y de la concesión de créditos donde son instrumentos para maximizar la riqueza de los accionistas. (Fridson, 1997)

Los estados financieros son importantes porque le permite a la administración de la cooperativa proporcionar información a los socios para evaluar el desempeño financiero así mismo mediante su publicación pueden comunicarse con las partes interesadas externas sobre su realización y funcionamiento de la entidad tanto para la seguridad y

rentabilidad de las inversiones donde dan a conocer los activos, pasivos y capital y todos los gastos que se generan durante ese periodo. (Banco Central de Nicaragua , 2018)

Características de los Estados Financieros

Información: La que proporcionan los estados financieros donde puede variar de acuerdo a la legislación del área donde las más comunes son:

Situación patrimonial. Balance o estado de la situación financiera, es decir, apreciación general de las finanzas de la organización.

Resultados. Recuento de las pérdidas y ganancias hasta la fecha, evolución del patrimonio neto. Comportamiento financiero de cara al patrimonio total de la organización.

Flujo de efectivo. Capacidad de manejo de liquidez de la organización, Memoria. También conocido como “notas de los estados financieros”.

Contexto: Los estados financieros proveen también a sus lectores información respecto a los distintos contextos financieros en que opera la organización, tales como condiciones de mercado o tendencias económicas útiles en la pronosticación y planificación del comportamiento futuro de la misma.

Comprensibilidad: Todo estado financiero debe, a pesar de lo específico de su abordaje de la materia económica, ser comprensible y lo menos hermético posible, sin por ello evadir temas complejos o situaciones muy específicas. No debe olvidarse que son herramientas de comunicación, ante todo.

Relevancia: La información desplegada en el estado financiero deberá ser siempre relevante para los diversos contextos de actuación de la organización, contemplando diversas aristas posibles, por ejemplo, los intereses de los inversionistas, los lineamientos estratégicos de cooperativa.

Confiabilidad: La información de un estado financiero ha de ser veraz y correcta, a prueba de errores materiales y, en la medida de lo posible, debe transmitir confianza a los lectores y transparencia a los interesados, sean quienes sean.

Objetividad: Los estados financieros deben ser el producto de investigaciones profesionales especializadas, y no de apreciaciones subjetivas o especulaciones. Deben ser veraces y verificables. Para ello son elaborados por especialistas contables.

Oportunidad: La elaboración de los estados financieros ha de obedecer a la ocasión, teniendo en cuenta su periodicidad, su importancia estratégica y comunicativa y la necesidad de poder contar con ellos para revisiones posteriores en el tiempo.

Provisionalidad: Todo estado financiero es provisional, esto es, se trata de una labor inacabada que presenta resultados parciales y al día, que obedecen a la necesidad de hacer “cortes” en la vida de la organización para poder diagnosticar sus finanzas correctamente.

Exhaustividad: Los estados financieros deben ser exhaustivos, esto quiere decir: deben agotar todos los aspectos posibles de la organización y contemplarla económicamente como un todo.

Legalidad: En muchas entidades están obligadas a rendir cuentas al Estado mediante estados financieros frecuentes, a través de registros mercantiles y otro tipo de instituciones de fiscalización. De esta manera pueden saberse fielmente los cambios del patrimonio de la organización y atender los eventuales casos de manejo ilícito, corrupción o evasión de impuestos y responsabilidades. (Banco Central de Nicaragua , 2018)

3.16 Estados Financieros Básicos

Los estados financieros (Gaitan, 2017) donde se presentan bajo sus normas de información financiera mediante una representación estructurada deberán presentar razonablemente la situación financiera, su desempeño y los flujos de efectivos de la

empresa para representar de manera fiable los hechos que por la que está siendo afectada.

Balance general: también denominado balance de situación, o estado de situación patrimonial, es el estado financiero en el que muestra la situación de la empresa en un momento concreto. Es el más importante para comprender de forma exacta cómo está la empresa. Es como una fotografía del momento actual de cooperativa, económicamente hablando.

Estado de resultados: llamado igualmente estado o cuenta de pérdidas y ganancias. Aquí se muestran todos los ingresos y gastos que ha tenido la empresa durante el tiempo que se está examinando. Ayuda a comprender la situación financiera de la cooperativa y la liquidez.

Estado de cambios en la situación financiera: este estado contable solo es obligatorio en algunas entidades, por lo que su uso es minoritario a nivel mundial. Un ejemplo de ello es que la Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) no la incluye dentro de los estados financieros básicos.

Estado de cambios en el patrimonio neto: en este estado financiero se engloban todos los movimientos que haya realizado a la cooperativa y que afectan a su patrimonio.

Estado de flujos de efectivo: aquí se muestran todas las variaciones de efectivo que se han realizado en la cooperativa. Se pueden ver las fuentes del efectivo y la forma en que se ha aplicado en la organización.

Toda esta información se suele presentar en un informe financiero en el que se muestran todos los datos importantes que contienen los diferentes estados financieros y que sirve para conocer cómo está la cooperativa en términos financieros. (Gaitan, 2017)

3.17 PERFIL DE LA EMPRESA

3.17.1 Historia

CREDECOOP. es una Financiera de Crédito fundada en el año 2002, como una institución dedicada a la prestación de servicios no financieros tales como: capacitación, organización, asistencia técnica, acciones afirmativas de género y empoderamiento a las microempresarias del departamento del norte de Nicaragua.

En el año 2006 producto de la dinámica propia, y siempre con la visión de crear espacios y opciones que complementasen de forma más efectiva las posibilidades de mejoría que contribuyesen a la independencia económica, se consideraron necesaria la conformación de una entidad que, trabajando paralela y complementariamente, se encargase de facilitar los servicios de crédito a la población, operando con enfoque empresarial y en condiciones de mercado, de modo a asegurar la auto sostenibilidad en el menor tiempo posible y el nivel de crecimiento que permitiese fortalecer la situación patrimonial de la nueva entidad.

Después de haber pasado por una etapa inicial, en que la conformación de la Junta Directiva, asumimos el compromiso de acompañar a la población en el proceso integral de empoderamiento económico y social, se produjeron reformas estatutarias que eliminaron esa restricción, pero que a la vez estableció el predominio del enfoque de género o de igualdad de oportunidades en el actuar de la institución.

La Personería jurídica se aprobó en el mes de noviembre del año 2007, según decreto número 5245 de otorgamiento de personería jurídica publicado en La gaceta, diario oficial número 228.

Financiera Credecoop tiene su sede central en la ciudad de Estelí y cuenta con una sucursal en la ciudad de Matagalpa y una agencia en la ciudad de Jinotega desde estas oficinas atendemos los municipios de: La Trinidad, San Rafael del Norte y Sébaco.

Misión:

Contribuir al empoderamiento económico y ciudadano de la población nicaragüense, promoviendo sus iniciativas económicas, su organización y la incidencia en la gestión pública a los diferentes niveles.

Visión:

Fortalecer el desarrollo del municipio maximizando los activos existentes y el empoderamiento económico y social a través de créditos, capacitación y organización promoviendo el desarrollo mediante oportunidades económicas; así como el fortalecimiento cívico expresando el empoderamiento, enfatizado en el trabajo con la población microempresarias y emprendedoras.

Valores:

En cuanto a los Valores, concebidos como los principios fundamentales que definen la actitud y guían el comportamiento del personal de la institución, representando una filosofía empresarial y una filosofía de vida, y los cuales se busca cultivar y afianzar, tanto a lo interno de la institución, como hacia fuera en el servicio y atención al cliente, **Credecoop** sintetiza esta filosofía en los siguientes Valores:

Honestidad: Para con la clientela lleva implícita transparencia, cumplimiento de compromisos, respeto, y un actuar justo. Para con los compañeros y colegas conlleva ayuda mutua, tolerancia, comunicación, lealtad, aceptación de errores, respeto de opiniones. Para con la familia implica amor, confianza, protección, equidad. En cuanto al enfoque de género comprende respeto, justicia, igualdad de oportunidades, sinceridad, compartir.

Solidaridad: Para con la clientela implica apoyo sin distinción, brindar soluciones y servicio, capacitar, orientar e incentivar. Para con los colegas implica trabajo en equipo, discreción, confianza y apoyo mutuos, compartir responsabilidades. Para con la familia significa amor, dedicación, armonía, comprensión. En cuanto al enfoque de género conlleva atención a grupos solidarios, contribuir al bien común, compartir roles, convivir en igualdad.

Responsabilidad: Para con la clientela implica calidad en la atención, agilidad, dedicación, puntualidad, visita de cortesía, estímulo, respeto, eficiencia. Para con los colegas implica trabajo en equipo, disposición, crítica constructiva, cumplir normas, funciones y tareas. Para con la familia significa amor, comunicación con los hijos, comunicación constante, estabilidad, fomentar valores. En cuanto al enfoque de género conlleva compartir obligaciones de equidad, fidelidad, moral.

Objetivo General: Financiera tiene con fin y objetivo general: Contribuir al desarrollo integral de los municipios del norte de Nicaragua desde una perspectiva de equidad entre los géneros. (CEDOC, 2003)

IV. SUPUESTO

4.1 Supuesto

La aplicación de adecuadas estrategias de cobranzas disminuirá la morosidad de los créditos comerciales, incidiendo de forma significativa en las utilidades que se reflejará en los estados financieros de la Financiera Credecoop Estelí, durante el segundo semestre del año 2017 y primer semestre del 2018.

4.2 Matriz de categorías y subcategorías

Cuestión de investigación	Propósito específico	Categoría	Definición conceptual	Sub categorías	Eje de análisis	Fuentes	Técnicas de recolección
¿Qué procedimientos se emplean para la colocación de un crédito de comercio en la financiera Credcoop?	Describir los procedimientos utilizados para la colocación de los créditos de comercio en la Financiera Credcoop.	Procedimientos para colocación de crédito	Se define crédito como un contrato por el que una persona física o jurídica, denominada prestamista, proporciona a otra, llamada prestatario un capital que deberá reintegrarse en los plazos y condiciones estipulados en el contrato. Este contrato indicará también los intereses que se van a devengar,	Solvencia La solvencia se refiere al grado de salvaguardar una prestación y hacerse obligación de ella y no tener otro compromiso en otra empresa. Estabilidad Se llama estabilidad cuando el individuo es capaz de responder por	Documentación Plan de negocios o inversión. Ingresos anuales por intereses adquiridos.	Primarios; Gerente de crédito. Contador general Asesor legal Secundarios: Textos Sitio Web	Entrevistas. Revisión documental

			<p>así como la forma de amortización que se llevara a cabo.</p>	<p>el crédito adquirido solventando sus cuotas de pago</p> <p>Garantía: algunos créditos (Gómez, 2002) se otorgan con sólo reconocer la honestidad y la solvencia del deudor, pero, en general, los prestamistas suelen pedir garantías: títulos, cauciones, hipotecas.</p>		
--	--	--	---	--	--	--

<p>¿Qué estrategias y técnica de cobranza se emplean para la recuperación de cartera morosa de crédito comerciales?</p>	<p>Analizar las técnicas de Cobranza realizadas en la Financiera para la recuperación de la cartera morosa de los créditos comerciales.</p>	<p>Técnicas de cobranza de</p>	<p>Las técnicas de cobranza son el proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio. Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza.</p>	<p>Cobro personal o telefónico Es cuando el oficial de crédito puede tener una conversación entendiendo los retrasos de sus pagos. Cobro por correspondencia Al optar el cliente por guardar silencio se le manda un mensaje a ver cuál es su respuesta con una excusa u otra explicación.</p>	<p>Técnicas de cobranza enfocado en el personal de la financiera. Proceso de cobranza Gastos por cobranza jurídica.</p>	<p>Primarios; Gerente de crédito. Contador general Asesor legal Secundarios: Textos Sitio web</p>	<p>Entrevistas Revisión documental</p>

			<p>Pre cobro judicial Forma parte del expediente que el abogado lleva al juez como prueba que se agotaron todas las vías de cobro amigables ante ninguna respuesta positiva por el prestatario.</p> <p>Cobro judicial o seguimiento Cuando el abogado da Por preparada la demanda ante los juzgados correspondien</p>		
--	--	--	---	--	--

				te con todas las pruebas testificarías que luego procede a citar al prestatario para que acepte la deuda y luego hacer un arreglo de pago si no cancela la deuda este será sentenciado por el juez			
¿Cuál es el efecto de cartera morosa del crédito Comerciales en los estados financieros?	Evaluar el efecto financiero de la morosidad de los créditos comerciales en los estados financieros.	Morosidad de los créditos	La morosidad se puede contemplar desde dos puntos diferentes en función que se aplique para su tratamiento de recuperación tanto que en la	Nivel de riesgo un incremento en la morosidad equivale al aumento al nivel de riesgo y por ende a un crecimiento	Clasificación de Cartera Provisiones limitadas por parte de la financiera. Gastos por incobrabilidad de cartera Provisiones por	Primarios: Gerente de crédito. Contador general Asesor legal Secundarios: textos Sitio web	Entrevistas Revisión documental

			<p>gestión se puede definir como todo aquel que no ha cumplido con su compromiso de pago al vencimiento según lo establecido que el cliente haya aceptado</p>	<p>de las provisiones solicitadas por el regulador , que es dinero inmovilizado y que no puede ser prestado que Tasas de interés El aumento de provisiones y la reducción de rentabilidad por parte de la financiera conduce a un encarecimiento o del costo de crédito por lo que los clientes que si pagan a tiempo sus</p>	<p>incobrabilidad. Altos costos de recuperación</p>	
--	--	--	---	---	---	--

				deudas sufren de tasas de interés más altas para poder amortiguar, a menos que la financiera decida asumir la pérdida de rentabilidad.		
--	--	--	--	--	--	--

V. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 Tipos de investigación

La presente investigación en la financiera Credecoop es de tipo cualitativa por que se pretende describir y analizar los efectos de morosidad del crédito de comercio debido a que estamos recolectando información detallada sobre datos y opiniones donde se enfoca en la descripción de la cartera morosa y consiste en la observación de la realidad de lo que se quiere investigar a fondo.

5.2 Tipo de Estudio

Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información

El estudio que se está realizando es de carácter retrospectivo porque se tomaran datos e información de la cartera morosa en los estados financieros obtenida en periodos anteriores en la financiera.

Según periodo y secuencia del estudio

La investigación es de tipo transversal porque se obtendrá información en un momento y tiempo único el cual implica al propósito de describir, analizar la información, que ocasiona el efecto de la morosidad que ha ocasionado la cartera morosa en un tiempo dado.

Según el análisis y alcance de los resultados

Según el análisis y alcance de los resultados la investigación es de tipo explicativo por que se busca encontrar las causas que ocasionan los fenómenos y explicar por qué ocurren.

5.3 Universo, muestra y unidad de análisis.

Universo

El universo de la investigación es la financiera Credecoop ubicada en la ciudad de Estelí la cual cuenta con diferentes áreas y sucursales.

Muestra

La muestra que utilizaremos está constituida por el área de crédito y cobranza porque son las encargadas de realizar todo el proceso de la colocación hasta el otorgamiento de los créditos.

Tipo de muestreo

El muestreo para esta investigación es de tipo no probabilística tomando en cuenta que no todo el universo tenía la misma posibilidad de ser seleccionado, cabe señalar que la muestra seleccionada se hizo por conveniencia tomando en cuenta el acceso a la información para el desarrollo del trabajo.

Unidad de análisis

La unidad de análisis para esta investigación está conformada por

Gerente de crédito

Contadora general

Asesor legal

Ellos son las personas que facilitaron la información requerida para poder dar salida a los objetivos de investigación propuestos.

5.4 Técnicas de recolección de datos

Se estarán utilizando instrumentos que fueron diseñados para la recolección de información las cuales aplicaremos al personal involucrado con la cartera crediticia en la financiera las técnicas a utilizar en la investigación son las siguientes:

Entrevistas: Se diseñó una guía de entrevista estructurada que se aplicó al Gerente de crédito, Contador general y Asesor legal con el objetivo de recolectar la información necesaria para utilizar nuevas técnicas a implementar en el otorgamiento de créditos y recuperación de la cartera morosa.

Revisión de documental: se diseñó guía de revisión documental a fin de revisar documentos como expedientes de clientes, plan de pagos, estados financieros donde se vean afectados por la cartera morosa que conlleven a mejorar el trabajo investigativo.

5.5 Etapas de la investigación

Revisión Documental

En esta etapa comprende el enfoque de encontrar toda la información necesaria donde se contribuyó a investigar en sitios web, lecturas de libros y diferentes tipos de revisión de tesis relacionadas con la cartera morosa en años anteriores.

Para la elaboración de este documento y la comprensión del tema abordado se tuvo que hacer una ardua investigación tanto en sitios web como en diferentes libros de contabilidad así mismo en tesis de años anteriores que se enfocan en el la recuperación de la cartera morosa en diferentes cooperativas así mismo como el debido saneamiento financiero en la cooperativa cuando un crédito es dado como moroso. Encontrando así muchas similitudes con el tema y así hacer una profunda investigación en los pro y contras que se verán afectados a corto y largo plazo.

Elaboración de instrumentos

Durante esta etapa se elaboraron instrumentos como entrevista y revisión de documentos en la empresa que se serán aplicados, donde es muy importante porque es desde aquí que se conocerá la información necesaria para llevar a cabo el propósito en dicho trabajo

Trabajo de campo

En esta etapa se realizaron diferentes visitas a la financiera Credcoop donde desarrollaremos la aplicación de los instrumentos planteados, el cual han sido diseñados para el éxito de la investigación que depende de la información obtenida para conocer las incidencias que conllevan a la cartera en mora.

Elaboración de documento final.

En esta etapa de investigación se llevará al análisis de los resultados obtenidos a través de los instrumentos aplicados en el trabajo de campo y así mismo dar las conclusiones y recomendaciones a la financiera sobre el análisis en la cartera en mora.

VI. RESULTADOS

En este capítulo se presenta los resultados obtenidos a través de la aplicación de entrevistas y revisión documental a personas claves que laboran en la financiera credecoop, con el fin de obtener información para dar salida a los objetivos planteados, obteniendo los siguientes resultados.

6.1 Procedimientos utilizados para la colocación de los créditos Comerciales en la Financiera Credecoop.

Según entrevista realizada al Gerente de crédito (Gutierrez, 2019) la financiera Credecoop, ofrecen diferentes tipos de créditos los cuales se dirigen a financiar diversas actividades. Según explicaba el señor Gutiérrez no todos los créditos que oferta la financiera presenta el mismo nivel de demanda.

Existen diferentes plazos establecidos los cuales se definen tomando en cuenta el tipo de actividad que desarrolla el solicitante donde el periodo con mayor demanda está entre seis a doce meses y el nivel máximo de otorgación es de 48 meses.

Las tasas de interés que otorga la financiera es del 5% sobre saldo; se les otorga una tasa del 4.5% a los que se dan al vencimiento debido a que es una cuota fija que se pagara y el 3.5% a clientes que tienen varios años de trabajar con la institución y un récord crediticio intachable y que han crecido y mejorados sus negocios al momento de la revisión documental se pudo constatar que se le da prioridad a los clientes que hacen renovaciones y después a los nuevos.

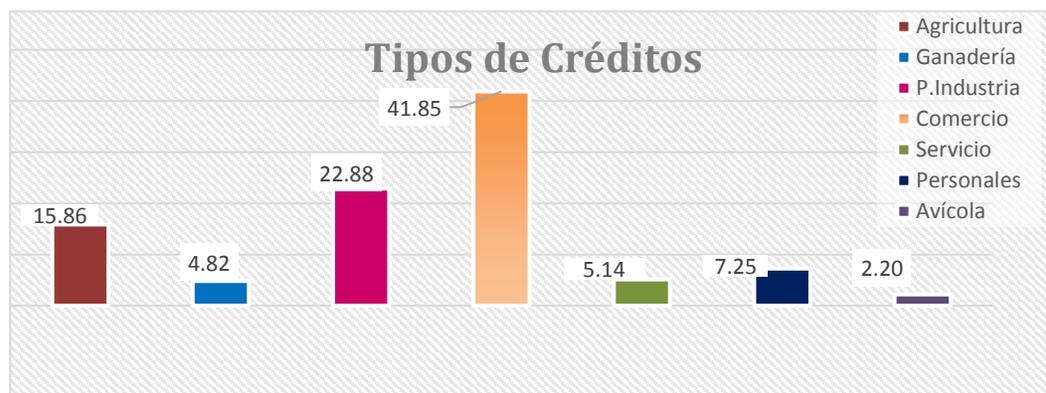
Tabla N°1: Tipos de créditos ofertados.

Cartera por actividad	No de Créditos	Saldo Deudor
Agricultura	141	C\$ 3,168,513.89
Ganadería	36	C\$ 962,725.62
Pequeña Industria	363	C\$ 4,568,137.12
comercio	450	C\$ 8,357,754.02
servicio	51	C\$ 1,026,838.12
personal	102	C\$ 1,449,013.75
Avícola	4	C\$ 439,771.68
Total	1147	C\$ 19,972,754.20

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista

A continuación, se presenta un gráfico con los tipos de créditos ofertados.

Gráfico N° 1: Tipos de crédito que ofrece Financiera Credecoop Estelí



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista

Cómo se observa en el gráfico anterior se muestran los diferentes tipos de créditos que ofrece la financiera, se puede concretar que el crédito de comercio es el más demandado por los clientes, representando un porcentaje de 41.85% en relación a los demás créditos. También es importante mencionar que esto sucede debido a que por parte del cliente el

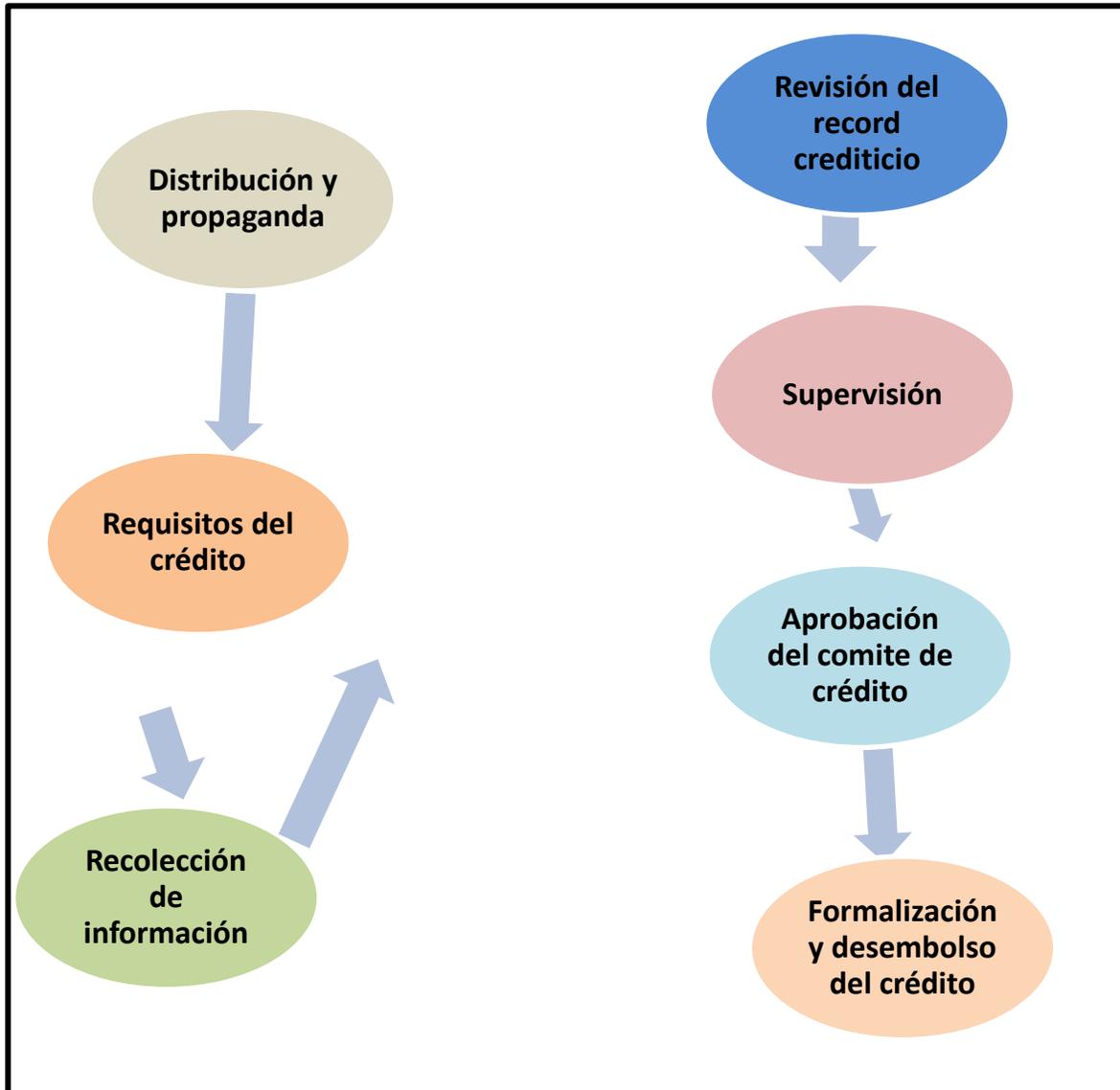
crédito es utilizado para diferentes negocios que se dedican a comerciar productos e invertir para hacer crecer e incrementar sus ganancias a medida que trabaje el dinero.

La razón por lo que este tipo de crédito presenta mayor demanda es porque las pequeñas y medianas empresas trabajan de esta forma debido a que están iniciando sus negocios o tienen dificultades para obtener cierta cantidad de dinero para abastecer sus inventarios es por ello que trabajan la mayor parte con créditos y también por lo que el sector comercio es el que más tiene demanda en la ciudad de Estelí en los últimos años.

En financiera Credcoop se realiza un proceso bien definido para otorgar los diferentes tipos de créditos desde su colocación hasta su aprobación, como se puede observar en el siguiente gráfico

Según revisión documental se logró determinar que financiera credcoop posee un proceso para otorgar los créditos comerciales verificando los principales factores que se deben tomar en cuenta a la hora de llevarlo a cabo y así mismo poder desarrollarlo según el manual establecido con el que se cuenta.

Gráfico N°. 2 proceso utilizado para el otorgamiento de los créditos



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista.

Como se muestra en la figura anterior en la financiera existen un proceso definido para la otorgación de crédito el cual se detalla paso a continuación.

Distribución y propaganda

Se distribuyen volantes con la información de los créditos que ofrecen, los clientes interesados realizan llamadas telefónicas o visitan la institución para obtener mayor información donde se explican los siguientes pasos que se deben seguir para obtención del crédito.

Requisitos del crédito para su solicitud

Los Clientes interesados deben cumplir una serie de requisitos para poder llenar la solicitud de crédito, como es la información personal del solicitante y datos del negocio o del destino que dará al crédito.

Solicitante

Los requisitos es que el solicitante debe ser:

- ✚ Mayor de edad (entre 20 y 60 años) con pleno gozo de sus derechos ciudadanos. En caso que el sujeto de crédito con más de 60 años de edad, puede ser atendido siempre y cuando se compruebe que el mismo, tiene una sólida administración de su negocio y que existan suficientes garantías, para responder por el préstamo en casos, tanto de insolvencia como por otras eventualidades asociadas a su edad.
- ✚ Cédula de identificación.
- ✚ Dirección de trabajo
- ✚ Constancias salariales
- ✚ Estado de situación económica
- ✚ Presentar garantías de acuerdo a su naturaleza (prenderías con facturas o declaración notarial) y aceptar su formalización para responder al pago de la deuda.
- ✚ Avalúos de las garantías ofrecidas.
- ✚ Libertad de Gravamen
- ✚ Dirección del negocio y domiciliaria, incluyendo documentos de identidad, evidenciada por la institución financiera;
- ✚ Tener un plan de inversión y demostrar la viabilidad económica y financiera de la actividad generadora de ingreso.
- ✚ Estados financieros proforma (balance general y estado de ganancias y pérdidas) y flujos de caja proyectados, levantados por el analista de crédito de la institución financiera, que evidencie el patrimonio y la capacidad de pago del deudor
- ✚ Antecedentes de pago de deudas con proveedores y otros acreedores;
- ✚ Solicitud de crédito en la que deberá constar el monto, plazo y forma de pago (**VER ANEXO N°3**)
- ✚ La documentación donde conste que las garantías reales están perfeccionadas y adecuadamente valoradas, cuando corresponda.

Fiador

- ✚ Debe tener domicilio y residencia permanente, por lo menos tres años en la ciudad.
- ✚ Cedula de identificación.
- ✚ Persona responsable con excelente récord crediticio.
- ✚ Edad entre 20 y 60 años.
- ✚ Demostrar buena capacidad de pago y responsabilidad

Es importante señalar que el cliente debe estar dispuesto a facilitar cualquier otra documentación que exija la política o tecnología crediticia, la cual dependerá de la actividad económica del deudor (comercial, servicios, agropecuaria e industrial) y su mercado objetivo (exportación, mercado interno, mayorista o minorista).

Recolección de información.

Se procede a llenar la solicitud del deudor para recopilar información personal del dicho cliente, se solicita al que presente como requisito fundamental un fiador luego se cita al fiador para terminar el proceso de llenado de solicitud en físico

Revisión en la Central de Riesgo

El cliente paga para revisar su récord crediticio en la central de riesgo para comprobar si tiene más de tres créditos pendientes siendo así la financiera aplica las políticas sobre el nivel de endeudamiento donde al deudor solo se le permiten dos deudas con otras instituciones siempre y cuando vayan pagando al día sus cuotas y el fiador sin ninguna otra con el fin de no sobre endeudar.

Supervisión

Dicha información del solicitante se pasa al analista financiero que procede a visitar al mismo para analizar sus ingresos para tener una idea si puede o no solventar el monto solicitado al igual que evaluar las garantías si un dado caso no se puede hacer pago del préstamo.

Aprobación del comité de crédito

Ya hecha la visita personal se pasa la solicitud al comité de crédito, donde se reúnen a una sesión para hacer la validez de aprobación en el acta según la capacidad de pago que

tenga el cliente de acuerdo a sus garantías y siguiendo los procesos establecidos en el manual de la financiera.

En cuanto a la aprobación de créditos el comité evalúa al cliente con el parámetro a la capacidad de saldar sus deudas de acuerdo a los ingresos generados por el mismo para asegurar que él vaya pagando al día sus cuentas como también en poner en garantía alguno de sus bienes por si el cliente no puede hacer pago de su deuda con la entidad así es como se examina y el último en dar aprobación al crédito es el gerente

Formalización Desembolso del Crédito

Una vez haber cumplido con todos los requisitos establecidos en el manual que poseen se pasa al desembolso del crédito:

El gerente pasa la solicitud a la formalización para grabarlo en el sistema y proceder al desembolso, se envía al gerente para la firma del cheque y su respectivo comprobante, el cheque se envía a caja y el contrato a formalización, se cita al deudor y fiador para la entrega del cheque y grabar las firmas.

Es importante mencionar que este proceso participa un grupo de personas con el fin de obtener documentación actualizada de los clientes y los créditos puedan ser emitidos con los debidos soportes y firmas correspondientes.

Al aplicar los procedimientos y técnicas antes mencionadas, ayuda a la financiera a conocer su situación en cuanto a las carteras de créditos que prestan y así poder tomar buenas decisiones al momento del otorgamiento también cabe recalcar que al verificar las garantías tomar en cuenta las medidas necesarias así mismo poder llegar a fondo de que el cliente presente los datos reales a la hora de ser verificados.

6.2 Técnicas de cobranza utilizadas en la financiera para la recuperación de la cartera morosa de los créditos comerciales.

A través de la información recopilada en la entrevista (Orozco, 2019) de la financiera Credecoop se constató que hay una alta demanda por los créditos que la misma ofrece por sus intereses accesibles, formas de pago y la buena atención brindada por el personal, sin embargo, existen incumplimientos de pago por lo que aumenta el nivel moratorio en los

créditos por diferentes causas que afectan al deudor por ejemplo, enfermedad , malas cosechas, muerte o mala inversión de los fondos

Mediante la entrevista realizada se logra constatar que la financiera cumple con diferentes procedimientos para la recuperación de cartera. Primeramente, se lleva a cabo el proceso de colocación los asesores financieros hacen un análisis de los créditos que se van a otorgar el asesor cumple con recuperar todos los créditos en tiempo y forma, si se vence el plazo estipulado cae en mora convirtiéndose en créditos vencidos estos representan riesgos para la institución es por ello que se debe cumplir con un proceso de recuperación donde existen diferentes instancias a la que se debe acudir.

La cartera de crédito es el mayor activo que posee la financiera de tal manera que la calidad de esta es un tema que ha venido cobrando cada vez mayor importancia los últimos años.

Se ofrecen a la población diversidad de créditos de acorde a la necesidad y a capacidad de pago de los clientes por lo que existe un comité de verificación de créditos que se encarga de verificar los casos respecto a los clientes tanto como la aprobación de créditos y así mismo de cobranza.

El comité de crédito de la financiera también se encarga de la cobranza de los clientes que se encuentran retrasados con sus cuentas por lo que se toman medidas necesarias llevando un control eficaz sobre el plazo y monto de toda la cartera de crédito distribuida y los que se encuentran en mora, así como los que van día a día pagando sus cuotas.

De acuerdo a la entrevista realizada a (Orozco, 2019) en la financiera se lleva a cabo el seguimiento de pago para aquellas personas que se encuentran atrasadas con sus pagos por lo que en un determinado tiempo pasan a ser cartera morosa por lo que se cobra un interés sobre el monto de cada cuota y va en aumento a través del tiempo si no se salda dicha cuenta.

Tabla N° 2 Tipos de créditos que se encuentran en mora se presentan a continuación:

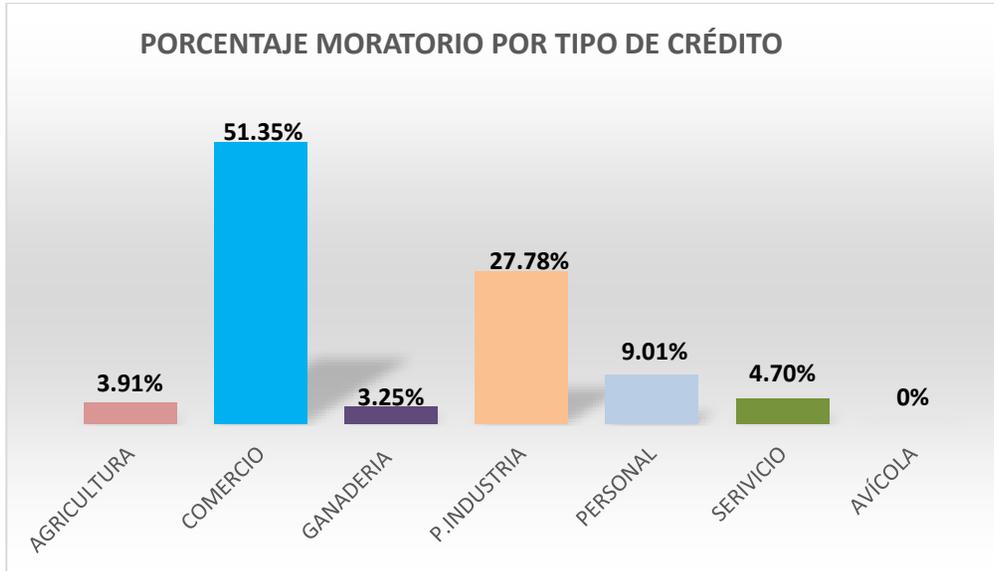
Mora por actividad	No de créditos	Saldo Deudor
AGRICULTURA	26	C\$ 104,969.45
COMERCIO	52	C\$ 1,378,269.02
GANADERIA	14	C\$ 87,148.00
P. INDUSTRIA	35	C\$ 745,647.06
PERSONAL	23	C\$ 242,008.22
SERVICIO	18	C\$ 126,075.98
AVÍCOLA	0	C\$ -
Total	168	C\$ 2,684,117.73

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista.

Como se muestra en la tabla presentada la financiera credecoop cuenta con 168 créditos en mora lo que representa un monto total de C\$ 2, 684,117.73 debido al nivel de endeudamiento de los clientes. Es importante recalcar que esta cantidad de créditos en mora corresponde a la cartera total de la financiera para el segundo semestre del año 2017.

Según los datos mostrados en la tabla se observa que el mayor nivel de morosidad se encuentra en los créditos de comercio representado por un 51.35% de la cartera total seguido por los créditos de pequeña industria que representan un 27.78% de cartera en mora. Posiblemente una de los factores que incidan en este porcentaje de créditos en mora es por los montos desembolsados, o por la cantidad de clientes que poseen financiamiento.

Gráfico N°. 3 de porcentaje moratorio de tipos de créditos



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista.

Según gráfico anterior financiera credecoop cuenta con varios tipos de créditos donde el de comercio es el que tiene mayor grado de morosidad con un 51.35% de acuerdo al total de la cartera que es de 52 créditos, debido a que el nivel en el que se encuentra se recurre a mayor esfuerzo de cobranza y recuperación correspondiente. En el cual se ve afectadas las utilidades en los estados financieros.

Tabla N° 3. Políticas de recuperación de Cartera

Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto
<ul style="list-style-type: none"> • Rango de mora, de 1 a 30 días. • Acción a tomar, mensajes y llamadas telefónicas pretendiendo hacer llamado de atención. • Encargados de estas tareas, es el gerente y asesor de la financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rango de 31 a 60 días. • Acción a tomar, visitas personales al deudor y al fiador instando al pago de los retrasos de pago. • Encargados de estas tareas, es el asesor de cobro y el gerente de la financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rango de 61 a 90 días. • Acción a tomar, envió de carta prejudicial, visitas, enviar abogados y envió de carta judicial. • Encargados de estas tareas, supervisión regional, asesor, abogado y gerente de la financiera

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista.

Al realizarse entrevista a Gerente de crédito (OROZCO, 2019) se observó que si un crédito existe incumplimiento de pago y este pasa a ser moroso se recurre a tomar medidas necesarias para la recuperación del dinero por lo que se lleva a cabo una lista de técnicas de cobranza estipulado en el manual de créditos;

- **Cobro por correspondencia o telefónico**
- **Cobro personal y llamadas telefónicas**
- **Pre cobro judicial**
- **Cobro judicial**

Al momento de utilizar dichas técnicas se debe examinar, el tiempo de retraso y el monto a recuperar dándole prioridad a los que ya tienen una o varias cuota de los meses anteriores acumulándosele la siguiente y dejando por último a los que todavía no han pasado en cierre de mes o están en días siempre y cuando no haya pasado al siguiente para poder aplicar cada técnica ya que va dependiendo al grado del incumplimiento de los pagos por lo que se deben seguir los pasos correspondientes al manual de créditos de la financiera.

Cobro por correspondencia o telefónico, al existir incumplimiento en los pagos se le da seguimiento al cliente haciendo llamados de atención por llamadas telefónicas o mensajes de texto para que se ponga día a día a saldar su crédito lo más antes posible por lo que se le advierte que por cada día que pasa sin abonar al crédito este va incrementando su interés moratorio que será aplicado por políticas de la empresa.

Cobro personal y llamadas telefónicas, en el momento que el cliente evade las llamadas telefónicas y los mensajes de texto se recurre a la insistencia de llamadas telefónicas y visitas personales por parte del asesor de créditos haciéndole llamado a la persona hacer en pronto pago de su crédito.

Pre cobro judicial, a darse el caso que el cliente no responda a los llamados de atención por parte de la entidad a través de su asesor de créditos y determinando el plazo del crédito por parte de cliente esta información pasa a ser como un crédito moroso por lo que se pasa a gestiones legales y por lo que ya no estaría en la manos del asesor de créditos si no que pasaría al abogado asignado de la financiera para que tome cartas en el asuntos y haga un llamado más al cliente a pagar su deuda pero con un grado mayor de autoridad .

Cobro judicial, agotándose todas las vías posibles por comunicarse con el deudor se pasa a manos del juez ya que incumplió con un contrato que firmo y este sería un grave problema porque obligadamente se tiene que hacer presente ante el juez para llegar a un arreglo de pago va dependiendo de las posibilidades de cliente y así mismo de la

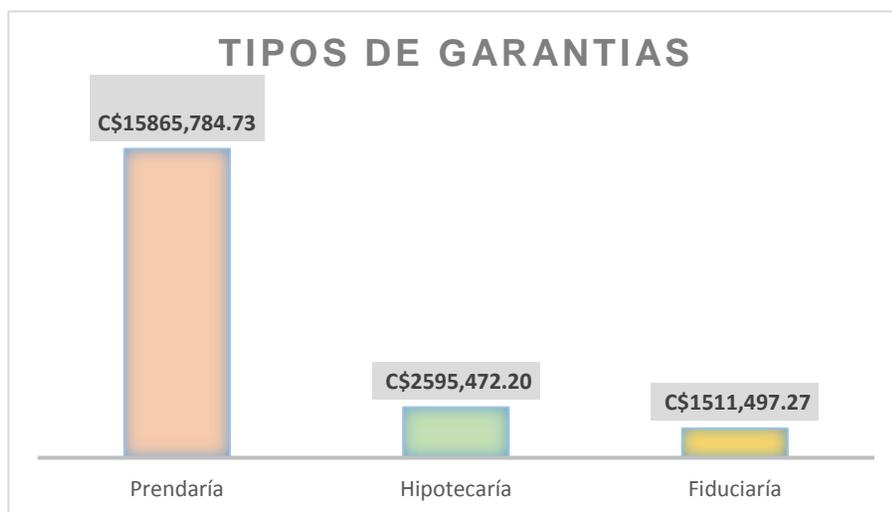
financiera si tiene alternativas de pago si el cliente se siente incapacitado para pagar la deuda se toman las garantías presentadas.

En financiera credecoop los créditos en mora que se encuentran activos son mil ciento cuarenta y siete donde el saldo en riesgo de uno a treinta días es del 3.35% y el mayor a treinta días es de 4.85% sobre el nivel de la cartera.

Gráfico n°4. Tipos de garantías

Según el manual de requisitos utilizado en la financiera para la colocación de los créditos se establece que tanto el deudor como el fiador deben presentar garantías dependiendo del tipo de crédito en este caso créditos comerciales, donde sería garantía prendaria, si el fiador no las posee solo las presenta el deudor, pero uno de los dos debe tenerla.

Las garantías en la mayor parte de las ocasiones no se recuperan porque cuando se visita el deudor a cambiado de dirección o estas ya se han deteriorados, y el personal encargado del procedimiento de crédito ha agotado todas las instancias siendo aquí donde se procede a sanear la deuda.

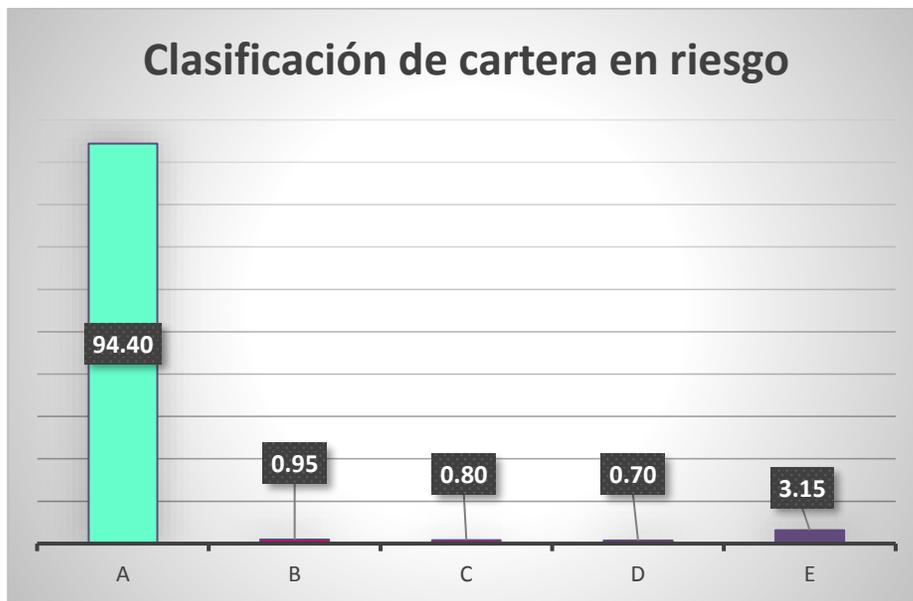


Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista.

Según gráfico se presenta los montos que pertenecen a los tipos de garantías con los que trabaja la financiera y se puede verificar que existen un mayor porcentaje de garantías prendarias, con respecto a las hipotecarias y fiduciarias se dan

Gráfico N°.5 de clasificación de la cartera

Se presenta la clasificación de la cartera de la financiera, siendo está de acuerdo al nivel de riesgo de recuperación de los créditos otorgados. Donde se consideran los números y porcentajes de las cuentas incobrables que están en la cartera y están afectando a la financiera credecoop.



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista

Según gráfico anterior se describe la clasificación de la cartera por categorías en riesgo donde la categoría A cuenta con un 94% que son aquellos clientes que están en riesgo normal, categoría B con un 0.95% es un riesgo potencial, luego pasamos a la categoría C que es un riesgo normal de pérdidas esperadas con 0.80%, categoría D con un 0.70% es un alto riesgo de pérdidas significativas y por último la categoría E con un 3.15% que es la cartera en riesgo irrecuperable para la Financiera.

La causa de que exista morosidad se refleja más que todo en el nivel de endeudamiento del cliente debido que existen retrasos en sus cuotas por no tener capacidades de pagos, el proceso se realiza de acuerdo a las políticas, pero se necesita realizar un proceso para

recuperar las garantías que resulta tardío y lo que la financiera necesita es el efectivo para saldar las cuentas en los estados financieros y reflejar la utilidad del periodo.

Tabla N°.4 Calificación de cartera en riesgo

Clasificación de la cartera	No de créditos	Saldo deudor
A - Riesgo normal	1042	C\$ 18,854,497.67
B - Riesgo potencial	18	C\$ 190,512.54
C - Riesgo real de pérdidas esperadas	15	C\$ 159,933.05
D - Alto Riesgo de pérdidas significativas	14	C\$ 138,678.67
E – Irrecuperable	59	C\$ 629,132.27
Total	1148	C\$ 19,972,754.20

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista.

Financiera credecoop cuenta con una cartera total de C\$ 19, 972,754.20; distribuida en los diferentes tipos de créditos que se financian, es importante señalar que no todos los créditos se encuentran en las mismas condiciones y es lo que se presenta en la tabla anterior, según la clasificación presentada que se puede apreciar que existen 90.76 % de créditos que se encuentran en un riesgo normal lo que significa que en su mayoría están siendo pagado en tiempo y forma y los atrasos en pago de cuotas están entre 1-30 días, mientras que un 0.95% de los créditos se encuentran en riesgo potencial , siendo créditos que tienen un atraso en sus fechas de pago de 31 a 90 días , mientras que un 0.80% se encuentran clasificados como créditos con riesgo real de perdida por que muestran un atraso de pago de 91 a 180 días, mostrándose para el alto riesgo de pérdidas significativas un 0.69% teniendo un atraso de 181 a 360 días . Los créditos irrecuperables representan un 3.15 % de la cartera total con días de retraso de un año a más, dentro de este grupo existen créditos que tienen hasta tres años de vencimiento.

Las cuentas incobrables afectan significativamente los saldos de cartera de la financiera, actualmente no se ha realizado ningún proceso de saneamiento de cartera.

Alternativas de recuperación de cartera

Según entrevista realizada a Gerente de crédito (GUTIERREZ, 2019) para la recuperación de la cartera morosa se realizan una serie de alternativas según lo establecido en el manual de funciones como:

- Prorrogas de pagos
- Abonos a la deuda en varias cuotas
- Ampliaciones de plazo
- Cubrir con garantías prendarias
- Acudir al fiador

Dependiendo de los arreglos que se haga entre el cliente y la institución para la recuperación donde el cliente pide en cuanto tiempo puede pagar y si es apto para que se le considere reestructuración.

En un momento que ya se hayan agotado todas las instancias posibles y que el cliente no quiera pagar definitivamente se pasa el crédito a cuentas incobrables.

Según entrevista realizada al asesor legal (MONTROYA, 2019) un cliente en mora primeramente se le dan diez días para cancelar una deuda antes del cierre de cada mes si este incumple llegando a arreglos y después el crédito se encuentre vencido y este ha incumplido los acuerdos establecidos por la financiera a partir de entonces pasara a asesoría legal.

Es importante mencionar que esta instancia buscara la mejor forma de encontrar soluciones para llegar a acuerdos entre financiera credecoop y el cliente ya por parte del cliente no llegase a acceder a un acuerdo se acude al fiador o recurrir dichas garantías prendadas para cubrir la deuda.

En este resultado se logró identificar que en la financiera se aplican diferentes técnicas y políticas de cobranza para la recuperación de las carteras vencidas, es importante señalar

que estas son aplicadas dependiendo de las categorías de riesgos en que se encuentran los clientes para así mismo poder llegar al cumplimiento de todas las reglas establecidas y e implementar el desarrollo de los créditos de acuerdo al nivel de endeudamiento.

6.3 Efecto financiero de la morosidad de los créditos comerciales en los estados financieros.

Luego de haber realizado diversas investigaciones mediante la aplicación de instrumentos se determinó que realmente en esta financiera existe un porcentaje alto de créditos en mora, los que representan un 13.44% de la cartera total, mientras que la cartera en mora de los créditos comerciales representan un 6.85% de la cartera total con la que cuenta la financiera y al tener esta cantidad de créditos en mora afectan directamente la parte financiera de la empresa Credecoop , debido a estos altos niveles credecoop incurre en mayores gastos con el resultado de los créditos irrecuperables.

Según los datos que se muestran en el estado financiero las cuentas por cobrar por cartera de crédito es de 19,972,754.20 siendo muy relevante para la situación económica de la financiera (**VER ANEXO N°4**)

El porcentaje de créditos en mora inciden de manera significativa en los resultados que se presentan en los estados financieros, debido que ahí se presentan una cantidad de créditos que en su mayoría son irrecuperables.

Como se muestra en la siguiente tabla los créditos en mora para el año 2018 aumentaron debido a que hay más créditos otorgados en los diferentes rubros se muestra el incremento de acuerdo al año anterior de manera que las cuentas por cobrar se ven más altas.

Otro efecto es que al tener la cantidad de créditos en mora alcanzando un nivel irrecuperable, esto afecta directamente a los estados financieros, se suman altos gastos de cobranza que incurre la financiera para realizar las gestiones de cobro por ejemplo si una persona paga normal no hay necesidad de realizar un procedimiento legal para cobrar o gastar combustible para mandar a los promotores, queda claro que si impacta a los estados financiero toda esta situación de las carteras morosas.

Cuando se está realizando gestiones de cobro impacta en los gastos y disminuye la utilidad, y cuando la cartera se considera por completo irrecuperable igual este monto se tiene que saldar contra el gasto por ende esto va a incidir siempre de manera significativa en las utilidades presentadas en los estados financieros.

En la financiera Credecoop se verificó la cantidad de mora que se presenta en los estados financieros para el 2018 así mismo las cuentas por cobrar aumentaron en referencia al 2017 al igual el crédito de comercio se ve más afectado por la cantidad de créditos seguido del crédito de pequeña industria también podemos observar que al hacer un saneamiento en el periodo 2018 se ve afectado el balance general y el estado de resultado de la misma forma las utilidades del ejercicio bajan.

Tabla N° 5. Comparación de cartera en mora

CRÉDITOS 2017		CRÉDITOS 2018	
Agricultura	26	Agricultura	25
Comercio	52	Comercio	63
Ganadería	14	Ganadería	20
Pequeña Industria	35	Pequeña Industria	46
Personal	23	Personal	29
Servicio	18	Servicio	23

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista.

	SALDO DE CRÉDITOS EN MORA 2017	SALDO DE CRÉDITOS EN MORA 2018
Agricultura	C\$ 104,996.45	C\$ 102,580.20
Comercio	C\$ 1,378,269.02	C\$ 1,965,368.65
Ganadería	C\$ 87,148.00	C\$ 88,140.23
Pequeña Industria	C\$ 145,647.06	C\$ 780,526.38
Personal	C\$ 242,008.22	C\$ 255,390.54
Servicio	C\$ 126,075.98	C\$ 140,536.70

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista.

Como se muestra en la tabla anterior en la financiera credecoop en el primer semestre del año 2018 se determina un aumento de mora en la cartera de crédito. Para el año 2017 se refleja un porcentaje de mora del 51.35% en los créditos comerciales, mientras que para el año 2018 un 62.36 %, como se puede observar aumentó un 10.01% es decir este es el nivel de mora entre el 2017 y el 2018.

Al realizar las comparaciones de los años 2017 y 2018, los niveles de mora aumentaron por las siguientes razones:

- Falta de seguimiento de cobranza por parte de los promotores
- Desinterés de pago por parte de los clientes
- Sobreendeudamiento de los clientes
- Una razón más significativa y que afecto a todos y a todas fue la crisis sociopolítica que se dio en nuestro país debido que muchos cerraron sus negocios y algunos tenían ventas bajas y otros se aprovecharon de la situación para declararse en banca rota.

Si esta situación continúa afectando, se llegará un momento que el nivel de mora será mayor que las recuperaciones por ende no habrá rentabilidad.

Según el estado financiero y tomando en cuenta los niveles de mora se puede ver que las utilidades para el 2017 fueron de 864,963.37, y para el 2018 disminuye a 456,501.72 al darse de baja a los créditos vencidos (**VER ANEXO N°4**)

Al llevar a cabo un proceso de saneamiento de cartera y el efecto de esto se puede observar claramente en los estados financieros que se muestran para el primer semestre del 2018 (**VER ANEXO N°5**) donde se observa que las utilidades de la financiera disminuyen considerablemente, siendo este un efecto que incide directamente en el capital.

ASIENTO DIARIO

CÓDIGO	CONCEPTO	PARCIAL	DEBE	HABER
54-04	GASTOS		C\$456,501.72	
	Gastos por incobrabilidad de Cartera	C\$456,501.72		
14-04	CRÉDITOS			C\$456,501.72
	Créditos vencidos	C\$456,501.72		
	Utilidades del período		C\$456,501.72	C\$456,501.72

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista.

Al realizar un proceso de saneamiento de cartera se puede observar que las utilidades de la financiera disminuyen en 403,961.61 siendo este el efecto. En el caso de los activos en la cartera de crédito se nota una disminución en el capital específicamente en las utilidades retenidas del periodo al 30 de junio 2018.

VII. CONCLUSIONES

Después de haber aplicado todas las técnicas de recolección de datos y dar respuesta a cada uno de los objetivos planteados en la financiera credcoop hemos llegado a la conclusión.

Se logró identificar las diferentes políticas de cobranza en la financiera credcoop donde estas son implementadas para la recuperación de la cartera en mora y que no determinan en si toda la recuperación de la cartera.

Toda empresa maneja sus políticas de cobranza, pero debido a eso siempre se propone actualización del sistema e implementación de los créditos y en la financiera se implementa la actualización de las políticas de cobranzas para los clientes que tienen mayor dificultad de pago y así puedan mantener la forma de que mantengan sus cuotas al día.

Con la información que se suministró por parte del personal del área de crédito y cobranza fue necesaria para llegar a concluir con el supuesto que se había planteado sobre que sí el adecuado uso de las políticas y estrategias de crédito y cobranza, ayudan reducir el efecto de la mora en credcoop en la ciudad de Estelí

Debido a esto se puede concluir que a mayor índice de morosidad que presenta la financiera menor será la rentabilidad de las utilidades reflejándose el efecto en los estados financieros de la empresa de igual manera se ha logrado una investigación que servirá como punto de partida para otras investigaciones futuras ya sea en este tema o temas relacionados a la misma.

VIII. RECOMENDACIONES

Al haber realizado las conclusiones del porque afecta la morosidad de los créditos en los estados financieros, se establecieron las siguientes recomendaciones.

Supervisar el proceso del otorgamiento de entrega de crédito para afianzar y garantizar que el crédito va ser utilizado de la mejor manera, también verificar la documentación y realizar avisos de cobros.

Incentivar a los trabajadores para que las metas establecidas se cumplan y realicen un esfuerzo extra de cobros.

Establecer nuevas técnicas de cobranzas de otorgamientos de crédito para la recuperación y colocación de la cartera con el fin de mejorar las estrategias anteriores que no dieron buenos resultados.

Capacitar continuamente al personal de la Financiera y darle a conocer las técnicas que han venido implementando, dándoles prioridad a los clientes con mayor índice de mora para la pronta recuperación del capital de la financiera.

Se recomienda que se realice modificaciones en los plazos de pagos de los créditos, tratando de adecuarlos a beneficio de los clientes y de la empresa y adecuar la tasa de interés a la capacidad de pago del deudor.

IX. BIBLIOGRAFÍA

- Arias, M. D. (1988). *Credito Bancario en Costa rica* . Costa Rica : Universidad Estatal a Distancia San Jose Costa Rica .
- Asamblea Nacional de Nicaragua. (14 de Octubre de 1999). *Leyes Financieras de Nicaragua ,No 316*. Obtenido de <https://www.bcn.gob.ni/banco/legislacion/LFN/LFN.php>:
https://www.bcn.gob.ni/banco/estados_financieros/estados_financieros.php. Obtenido de Estados financieros Banco central de Nicaragua: https://www.bcn.gob.ni/banco/estados_financieros/estados_financieros.php
- Blandon Montoya, J. J., & Herrera Rodrigue, F. L. (2013). *Incidencia de las tecnicas dx e cobranza en la recuperacion de lan cartera de credito en la cooperativa la Moderna R.L en el departamento de Esteli julio 2011 a junio 2012*. Esteli.
- Br. Anielka Paola García Aguirre, B. E. (2015). *Finanzas Empresarial*. Managua : Sin Editorial.
- Carolina, L. Z. (2016). *Estrategias para la recuperacion de la cartera morosa de Enacal Matalga*. Estelí.
- CEDOC. (03 de Marzo de 2003). <http://asomif.org/afiliados/fundemujer/>. Obtenido de <http://asomif.org/afiliados/fundemujer/>
- Cierra, M. T. (1995). *Marketing financiero y de servicio de oficinas Bancarias* . Madrid : Universidad Pontificia Comillas .
- COPO, A. B. (2009). *CRÉDITOS E INSOLVENCIA* . BOGOTÁ: UNIVERSIDAD DEL ROSARIO .
- DELGADO, M. D. (2012). *ANÁLISIS DEL SISTEMA FINANCIERO Y PROCEDIMIENTOS DEL CÁLCULO* . ANTEQUERA , MÁLAGA : INNOVA 2012.
- FERNÁNDEZ, F. P. (2012). *INTRODUCCION AL SISTEMA FINANCIERO* . MADRID : UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACION A DISTANCIA .
- Fridson, M. S. (1997). *La interpretacion de los estados financieros*. Bilbao: Deusto S.A alameda de recalde 27.
- Gaitan, R. E. (2017). *Estados financieros basicos*. Bogota, Colombia: Ecoe ediciones .
- García, J. O. (2010). *Amortización del Inmovilizado y de las inversiones inmobiliarias* . Barcelona : Centro libros PAPP,S.L.U.
- Gonzales Maradiaga, C. s., & Peralta, M. M. (2011). *Estrategias utilizadas para la administracion de la cartera de la cooperativa multisectorial de servicios Francisco Rivera Quintero El Zorro R.L*. Esteli.
- Gutierrez, M. (05 de Febrero de 2019). Procedimientos utilizados para el otorgamiento de los créditos de Comercio en la Financiera Credecoop. (C. López, Entrevistador)
- J.GITMAN, L. (2003). *Principios de Administracion Financiera* . Mexico: PEARSON EDUCACION.
- LAHOUD, D. (2006). *LOS PRINCIPIOS DE LAS FINANZAS Y LOS MERCADOS FINANCIEROS* . CARACAS : UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO.
- MEDINA, R. S. (2008). *EL RIESGO DE CREDITO* . MADRID ESPAÑA : DELTA PUBLICACIONES UNIVERSITARIAS .
- MIRIAN, G. (10 de FEBRERO de 2019). *TECNICAS DE COBRANZAS* .
- MONTOYA, M. L. (MIÉRCOLES de FEBRERO de 2019). *TÉCICAS DE COBRANZA EN LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA MOROSA*. (C. LÓPEZ, Entrevistador) ESTELI.

OROZCO. (10 de FEBRERO de 2019). Técnicas de cobranza realizada en financiera para la recuperación de la cartera de créditos de comerc. (C. LÓPEZ, Entrevistador)

Zelaya, L. d. (2017). *Plan estratégico para la recuperación eficiente de la cartera morosa de ENACAL* . Estelí: Sin editorial.

X. ANEXOS

Anexo n°1. Entrevistas

Nombre del entrevistado: Mirian Gutiérrez Zavala y Lucia Orozco valle

Fecha: 16 enero del año 2019

Cargo: Gerencia y Contabilidad

Objetivo

Recopilar información por parte de Licenciada Gutiérrez con el fin de facilitar la información necesaria para utilizar nuevas técnicas a implementar en el otorgamiento de créditos y recuperación de la cartera morosa.

I) Procedimientos utilizados para el otorgamiento de los créditos Comerciales en la Financiera Credecoop.

1. ¿Como inicio operaciones Cooperativa Credecoop?
2. ¿Cuántos analistas de créditos laboran en Cooperativa Credecoop?
- 3) ¿Qué tipos de créditos oferta Financiera Credecoop?
- 4) ¿Qué procedimientos y/o etapas se llevan a cabo en la cooperativa para el otorgamiento de un crédito?
- 5) ¿Existe un manual de crédito?
- 6) ¿Qué requisitos se deben presentar para la obtención de un crédito?
- 7) ¿Cuál es el crédito que presenta mayor demanda en la financiera?
- 8) ¿Cuál es el monto mínimo de aprobación para los créditos comerciales y a que políticas se rigen?
- 9) ¿Cuál es el porcentaje de las tasas de interés que se aplican en los créditos de Comercio?
- 10) ¿Con cuántos créditos activo se les otorga a los clientes otro crédito en la financiera credecoop?
- 11)¿La información presentada por el cliente donde especifican sus ingresos y referencias son verificadas personalmente por la Financiera?
- 12)¿Cuál es el periodo máximo de aprobación de un crédito?
- 13)¿Quién está encargado de la aprobación del crédito?

II) Técnicas de Cobranza realizadas en la Financiera para la recuperación de la cartera morosa de los créditos Comerciales.

1. ¿Cuál tipo de cartera presenta mayor grado de morosidad?
2. ¿Cuál es la función del comité de crédito y cobranza?
3. ¿Qué técnicas de cobranza utiliza financiera Credeecop para la recuperación de cartera morosas?
4. ¿En qué periodos de tiempo pasa a la cartera morosa un crédito?
5. ¿Cuál es la clasificación de los deudores morosos según su capital y plazo concedido?
6. ¿Qué alternativas presenta la financiera a sus clientes para el pago del crédito en mora?
7. ¿Existe la posibilidad de hacer una reestructuración del crédito para la recuperación de la cartera morosa?
8. ¿En un momento que el cliente se declara incompetente de pago la financiera actúa a cubrir la deuda con las garantías?

III. Efecto de la morosidad de los créditos comerciales en los estados financieros del II semestre del 2017 y I semestre del 2018.

1. ¿Considera que un elevado porcentaje de créditos en mora afecta en las utilidades de la financiera?
2. ¿Existen aumentos en los gastos operativos de la financiera por recuperación de cartera morosa?
3. ¿En el caso de desestabilización económica en el país que procedimientos se aplican a las carteras distribuidas?
4. ¿Cuál es el porcentaje con mayor grado de morosidad que afecta los estados financieros?
5. ¿Cuál es la mora en los créditos de comercio en el segundo semestre 2017 y primer semestre 2018?
6. ¿Se cuenta con un fondo de provisión para cuentas incobrables?
7. ¿Cuál es el porcentaje que se estima como cuentas incobrables y como lo estiman?
8. ¿Se registra en los estados financieros las estimaciones de cuentas incobrables
10. ¿Existe un fondo donde puedan pagar las deudas al sanear un crédito?
11. ¿De qué manera afecta un crédito saneado los estados financieros?

Entrevista

Nombre del entrevistado: Martha Lorena Montoya

Fecha: 16 Enero del año 2019

Cargo: ASESOR LEGAL

Objetivo

Recopilar información por parte de Licenciada Gutiérrez con el fin de facilitar la información necesaria para utilizar nuevas técnicas a implementar en el otorgamiento de créditos y recuperación de la cartera morosa.

I) procedimientos utilizados para la recuperación de los créditos Comerciales en la Financiera Credecoop.

1. ¿Cuáles son los procedimientos judiciales que se llevarían a cabo si un cliente se presenta en mora?
2. ¿En qué periodo de tiempo pasa un crédito por asesoría legal?

II) Técnicas de Cobranza realizadas en la Financiera para la recuperación de la cartera morosa de los créditos Comerciales.

1. Cuantos días se le da al cliente para que se presente a cancelar el crédito con vencimiento antes de pasarlo a asesoría legal?
2. ¿En caso de un cliente no pagara habría pena de cárcel?

Anexo n°2. Revisión documental

Somos estudiantes del V año de Contaduría Pública y Finanzas de la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-Estelí, Actualmente realizamos una investigación de Contabilidad de Financieras para Evaluar los efectos de la morosidad de los créditos Comerciales en los estados financieros de la Financiera Credecoop Estelí, durante el II semestre del año 2017.

Nombre de la Empresa: financiera credecoop

Fecha: 05-08-2017

Objetivo: Revisar la documentación que cumpla con las normativas de la empresa.

Preguntas:

N°	GERENCIA	Posee registros	No posee	Observación
1				
2	Se cuenta con un manual de procedimientos para la otorgación de créditos			
3	Hay un monto establecido para cada tipo de crédito			
4				
5	Expedientes debidamente archivados Documentación completa			

6				
7	Registros de las operaciones realizadas diariamente			
8				
9				
10				

CONTABILIDAD

1	Existen manuales de control interno			
2	Se lleva un registro de las operaciones en físico o en digital			
3	Registros en libro diario, mayor y banco			
4				
5	Estados financieros			
6	Conciliaciones bancarias			

ASESORIA

1				
2				
3				

Anexo n°3. Formatos de solicitud de créditos



Expediente #.

SOLICITUD PARA CREDITO COMERCIAL

Fecha de llenado: / / Sucursal: Promotor(a) (r):

Primer Nombre:		Segundo Nombre:		Primer Apellido:		Segundo Apellido:		Conocida como:	
Documento de Identidad		Nac.:	Ext.:	Lugar y Fecha de Nac.		Nacionalidad		Género	
Estado Civil									
Cedula de Identidad <input type="checkbox"/>	Pasaporte <input type="checkbox"/>							Masculino <input type="checkbox"/>	Soltero(a) <input type="checkbox"/>
Cedula de Referencia <input type="checkbox"/>	Numero <input type="checkbox"/>							Femenino <input type="checkbox"/>	Casado(a) <input type="checkbox"/>
Nivel Educativo				Profesión u Oficio				Número de Miembros de la Familia	
Ninguno <input type="checkbox"/>	Primaria <input type="checkbox"/>	Tecnico Basico <input type="checkbox"/>	Tec. Superior <input type="checkbox"/>						
Alfabetizado <input type="checkbox"/>	Secundaria <input type="checkbox"/>	Tecnico Medio <input type="checkbox"/>	Univer./Prof. <input type="checkbox"/>					Cuantos Dependen Económicamente	

A.1. DATOS DE UBICACIÓN DEL DOMICILIO

Departamento		Municipio		Barrio		Ubicación	
						Urbano <input type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/>	
Dirección Exacta				Referencias para ubicar el domicilio facilmente		Teléfono convencional o celular	

A.2. DATOS DE LA VIVIENDA

Propia <input type="checkbox"/>	Alquilada <input type="checkbox"/>	En promesa de Venta <input type="checkbox"/>	Años de Vivir en (Años y Meses)		Si marco alquiler, familiar u otro, anote los siguientes datos		
Familiar <input type="checkbox"/>	Financiada <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>	El domicilio	La ciudad	Nombre del dueño		Teléfono

A.3. DATOS DE LA FAMILIA Y EL CONYUGUE

Primer Apellido		Segundo Apellido		Primer Nombre		Segundo Nombre	
Doc. de Identidad:		Categorización		Nombre de la Empresa/Negocio			
Ced. de Identidad <input type="checkbox"/>	Ced. de Resid. <input type="checkbox"/>	Dependiente <input type="checkbox"/>	Mixto <input type="checkbox"/>				
Pasaporte <input type="checkbox"/>	Numero <input type="checkbox"/>	Independiente <input type="checkbox"/>	Ninguna <input type="checkbox"/>	Telefono Emp./Neg.		Antigüedad en Años	
Departamento		Municipio		Barrio		Sueldo Mensual	
Dirección de la Empresa/Negocio							

A.4. INFORMACIÓN DE FIGURAS PÚBLICAS

Usted o algún familiar desempeña o desempeño un cargo público en Nicaragua o en el extranjero? Si Llenar datos en el siguiente cuadro No

Nombre del Familiar (Figuras Públicas)	Parentesco	Cargo	Periodo		País
			Desde	Hasta	

CARACTERÍSTICAS DEL NEGOCIO

Tipo de Negocio	Años de Experiencia del Negocio	Teléfono					
Dirección del Negocio	Sector Económico del Negocio	Comercio					
Cuántos trabajadores tiene	Producto que fabrica y/o Comercializa	Servicio					
Ventas Mensuales	Costo de Productos/Venta	Pequeña Industria					
Conde Comercializa	Como son las ventas	Consumo					
Cada cuanto recupera sus Créditos	Margen de Ganancia	Vivienda					
Empleo	Total	M	V	Empleo	Total	M	V
# Trabajadores tiempo completo				# Trabajadores tiempo parcial			
# Trabajadores de la familia				# Trabajadores de la familia			

A.5. DATOS DEL CRÉDITO SOLICITADO

Modalidad de Crédito	Individual <input type="radio"/> Grupal <input type="radio"/>	Monto Solicitado	Plazo	Frecuencia de Pago
				Quincenal <input type="radio"/> Mensual <input type="radio"/> Trimestral <input type="radio"/> Semestral <input type="radio"/>
Destino de Crédito		Capital de Trabajo <input type="radio"/> Capital Fijo <input type="radio"/>	Consumo <input type="radio"/>	Vivienda <input type="radio"/> Otros <input type="radio"/>

A.6. REFERENCIAS PERSONALES

Referencias Personales								
Nombre Completo	Departamento	Municipio	Barrio	Teléfonos				
Relación con otras instituciones y casas comerciales								
Casas Comerciales								
Nombre Casa Comercial	Tipos de Servicios			Transacción		En calidad		Vencimiento
	Crédito	Ahorros	Remesas	Inicio Relación	Monto	Saldo	Deudor	
Instituciones Financieras								
Nombre de la Institución	Tipo de Servicio			Transacción		En calidad		Vencimiento
	Crédito	Ahorros	Remesas	Inicio Relación	Monto	Saldo	Deudor	



Expediente #.

SOLICITUD PARA CREDITO PERSONAL

Fecha de llenado: / / Sucursal: Promotor(a)(or):

Primer Nombre:		Segundo Nombre:		Primer Apellido:		Segundo Apellido:		Conocida como:	
Documento de Identidad		Nac.:	Ext.:	Lugar y Fecha de Nac.		Nacionalidad		Genero	
Cedula de Identidad <input type="checkbox"/>		Pasaporte <input type="checkbox"/>						Masculino <input type="checkbox"/>	
Cedula de Referencia <input type="checkbox"/>		Numero <input type="checkbox"/>						Soltero <input type="checkbox"/>	
								Femenino <input type="checkbox"/>	
								Casado <input type="checkbox"/>	
Nivel Educativo				Profesión u Oficio				Numero de Miembros de la Familia	
Ninguno <input type="checkbox"/>		Primaria <input type="checkbox"/>		Tecnico Basico <input type="checkbox"/>		Tec. Superior <input type="checkbox"/>			
Alfabetizado <input type="checkbox"/>		Secundaria <input type="checkbox"/>		Tecnico Medio <input type="checkbox"/>		Univer./Prof. <input type="checkbox"/>			
								Cuantos Dependien Economicamente	

A.1. DATOS DE UBICACIÓN DEL DOMICILIO

Departamento		Municipio		Barrio		Ubicación	
						Urbano <input type="checkbox"/>	
						Rural <input type="checkbox"/>	
Dirección Exacta				Referencias para ubicar el domicilio facilmente			
				Telefono convencional o celular			

A.2. DATOS DE LA VIVIENDA

Propia <input type="checkbox"/>		Alquilada <input type="checkbox"/>		En promesa de Venta <input type="checkbox"/>		Años de Vivir en (Años y Meses)		Si marco alquiler, familiar u otro, anote los siguientes datos	
Familiar <input type="checkbox"/>		Financiada <input type="checkbox"/>		Otro <input type="checkbox"/>		El domicilio		La ciudad	
						Nombre del dueño		Telefono	

A.3. DATOS DE LA FAMILIA Y EL CONYUGUE

Nº de Miembros de la familia <input type="checkbox"/>		Primer Apellido		Segundo Apellido		Primer Nombre		Segundo Nombre	
Cuentos dependen del solicitante <input type="checkbox"/>									
Documento de Identidad		Categorización		Nombre de la Empresa/Negocio					
Ced. de Identidad <input type="checkbox"/>		Ced. de Residencia <input type="checkbox"/>		Dependiente <input type="checkbox"/>		Mixto <input type="checkbox"/>			
Pasaporte <input type="checkbox"/>		Número		Independiente <input type="checkbox"/>		Ninguna <input type="checkbox"/>			
Departamento		Municipio		Barrio		Telefono Emp./Neg.		Antigüedad en Años	
Dirección de la Empresa/Negocio				Sueldo Mensual					

INFORMACIÓN DE FIGURAS PÚBLICAS

Usted o algún familiar desempeña o desempeño un cargo público en Nicaragua o en el extranjero? Si Llenar datos en el siguiente cuadro No

Nombre del Familiar(Figuras Públicas)	Parentesco	Cargo	Periodo		Pais
			Desde	Hasta	

INFORMACIÓN DEL CENTRO LABORAL

Nombre del Centro laboral:		Dirección Exacta del Centro Laboral:			
Telefono		Fax		E-Mail	
Cargo actual que desempeña		Salario Mensual		Tiempo de Laborar	
Jefe Inmediato		Saldo de Crédito		Tarjeta de Crédito	
				Si <input type="radio"/>	
				No <input type="radio"/>	

A.5. DATOS DEL CRÉDITO SOLICITADO

Modalidad de Crédito		Monto Solicitado		Plazo	
Individual <input type="radio"/>		Grupal <input type="radio"/>			
Destino de Crédito		Capital de Trabajo <input type="radio"/>		Capital Fijo <input type="radio"/>	
		Consumo <input type="radio"/>		Vivienda <input type="radio"/>	
				Otros <input type="radio"/>	

A.6. REFERENCIAS PERSONALES

Referencias Personales		Nombre Completo		Departamento		Municipio		Barrio		Teléfonos	
Relación con otras instituciones y casas comerciales											
Casas Comerciales											
Nombre Casa Comercial		Tipos de Servicios			Transacción			En calidad		Vencimiento	
		Crédito Ahorros Remesas			Inicio Relación Monto Saldo			Deudor Fidor			
Instituciones Financieras											
Nombre de la Institución		Tipo de Servicio			Transacción			En calidad		Vencimiento	
		Crédito Ahorros Remesas			Inicio Relación Monto Saldo			Deudor Fidor			

Anexo n°4. Estados financieros al 31 de diciembre 2017

CREDECOOP

BALANCE GENERAL

CORTADO AL 31 DE DICIEMBRE 2017

FONDO: RESUMEN

PROGRAMA: RESUMEN

ACTIVOS

DISPONIBILIDADES

CAJA	C\$	72,943.21
BANCO	C\$	1,233,241.75
DISPONIBILIDADES RESTRINGIDAS	C\$	35,500.00
TOTAL, DISPONIBILIDADES	C\$	<u>1,341,684.96</u>

CARTERA DE CRÉDITO

CRÉDITOS VIGENTES	C\$	16,472,281.73
CREDITOS PRORROGADOS	C\$	1,263,444.62
CRÉDITOS VENCIDOS	C\$	456,501.75
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR POR CA	C\$	1,780,526.10
TOTAL, CARTERA DE CRÉDITO	C\$	<u>19,972,754.20</u>

PROVISIÓN DE CARTERA

PROVISIÓN PARA LA INCOBRABILIDAD DE LA CA	-C\$	403,847.22
TOTAL, DE PROVISIÓN DE CARTERA	-C\$	<u>403,847.22</u>

OTRAS CUENTAS POR COBRAR

BIENES RECIBIDOS EN PAGOS Y ADJUDICADOS	C\$	521,338.76
PROVISIÓN PARA BIENES RECIBIDOS EN PAGO	-C\$	521,338.76
TOTAL, OTRAS CUENTAS POR COBRAR	C\$	-

BIENES DE USO

CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS	C\$	157,457.09
TOTAL, BIENES DE USO	C\$	<u>157,457.09</u>

OTROS ACTIVOS

INVERSIONES PERMANENTES EN ACCIONES	C\$	92,372.70
TOTAL, OTROS ACTIVOS	C\$	<u>92,372.70</u>

TERRENO	C\$	575,873.36
---------	-----	------------

MOBILIARIO Y EQUIPO	C\$	137,589.22
---------------------	-----	------------

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	C\$	385,181.55
------------------------	-----	------------

VEHICULO	C\$	586,862.36
DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE INMUEBLES, MOB	-C\$	1,159,334.49
TOTAL	C\$	<u>526,172.00</u>
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	C\$	320,735.04
ACTIVOS INTANGIBLES	C\$	258,101.84
OPERACIONES PENDIENTES DE IMPUTACIÓN	C\$	867,822.44
CARGOS DIFERIDOS	C\$	122,303.93
TOTAL	C\$	<u>1,568,963.25</u>
TOTAL, OTROS ACTIVOS	C\$	24,063,251.42
PASIVOS		
OBLIG.CON INST. FINANCIERAS		
OBLIGACIONES CON INST. FINANCIERAS Y OTRAS		
OBLIGACIONES CON INST. FINANCIERAS	C\$	17,727,072.02
	C\$	209,098.77
TOTAL OBLIGAC.CON INST.FINANCIERAS	C\$	<u>17,936,170.79</u>
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	C\$	16,653.43
IMPUESTOS RETENIDOS POR PAGAR	C\$	24,425.41
TOTAL	C\$	<u>41,078.84</u>
PROVISIONES PARA OBLIGACIONES	C\$	895,728.56
TOTAL	C\$	<u>895,728.56</u>
TOTAL	C\$	<u>-</u>
TOTAL, PASIVOS	C\$	<u>18,872,978.19</u>
PATRIMONIO		
CAPITAL SOCIAL		
APORTES	C\$	5,000.00
TOTAL, CAPITAL SOCIAL	C\$	<u>5,000.00</u>
APORTES ADICIONALES	C\$	3,029,795.80
TOTAL	C\$	<u>3,029,795.80</u>
RESERVAS PATRIMONIALES		
AJUSTES AL PATRIMONIO	C\$	466,612.04
TOTAL, RESERVAS PATRIMONIALES	C\$	<u>466,612.04</u>
UTILIDADES ACUMULADAS	C\$	1,683,560.79
TOTAL	C\$	<u>1,683,560.79</u>
PATRIMONIO	C\$	5,184,968.63

RESULTADO ANTERIOR	C\$	101,996.78
RESULTADO ACTUAL	<u>C\$</u>	<u>762,966.59</u>
TOTAL, PATRIMONIO	C\$	5,190,273.23
TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO	C\$	24,063,251.42
CUENTAS DE ORDEN	C\$	1,087,520.18

CREDECOOP		Estado de resultado PERIODO AL 31 DE DICIEMBRE 2017					
CUENTA	DESCRIPCION	SALDO ANTERIOR		MES DE DICIEMBRE 2017		SALDO ACTUAL	
		DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER
INGRESOS							
410	INGRESOS FINANCIEROS POR		18,185.48		6,856.60		25,042.08
410	INGRESOS FINANCIEROS POR CREDITOS		5,922,610.24		756,144.11		6,678,754.35
410	INGRESOS FINANCIEROS POR CREDITOS		48,958.92		1,980.74		50,939.66
410	INGRESOS FINANCIEROS POR CREDITOS				5,110.59		5,110.59
410	INGRESOS FINANCIEROS POR CREDITOS		323,820.73		14,348.76		338,169.49
420	INGRESOS POR DISMIN. DE PROVISIÓN		324,508.56		16,085.56		340,594.12
430	INGRESOS OPERATIVOS DIVERSOS		2,018,801.79		145,583.24		2,164,385.03
430	INGRESOS POR OTROS ACTIVOS				381.90		381.90
430	OTROS INGRESOS OPERATIVOS		850,491.97		91,743.99		942,235.96
450	INGRESOS POR EFECTOS CAMBIARIOS		<u>744,542.60</u>		<u>59,984.77</u>		804,527.37
TOTAL, DE INGRESOS		0.00	10,251,920.29	0.00	1,098,220.26	0.00	11,350,140.55
EGRESOS							
510	GASTOS FINANCIEROS POR OBLIGACIONES		124,896.88		143,617.56		1,393,514.44
520	GASTOS DE PROVISIÓN PARA		673,871.98		35,815.20		709,687.60
530	GASTOS OPERATIVOS DIVERSOS		199,907.47		12,849.32		212,756.79
540	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN		4,653,932.17		526,812.02		5,180,744.19
540	GASTOS POR NSERVICIOS EXTERNOS		561,050.00		54,708.10		615,758.10
540	GASTOS DE TRANSP.Y COMUNICACIONES		124,853.06		152,552.28		1,400,805.34
540	GASTOS DE INFRAESTRUCTURA		564,492.90		49,139.75		605,008.23
540	GASTOS GENERALES		493,229.66		57,145.71		55,075.37
550	GASTOS POR EFECTOS CAMBIARIOS		576,868.83		69,184.57		646,053.40
560	APORTE A LA COMISIÓN NACIONAL DE		<u>30,132.49</u>		<u>0.00</u>		<u>30,132.49</u>
TOTAL, DE EGRESOS			<u>10,251,635.44</u>		<u>1,101,824.93</u>		<u>11,344,835.95</u>
UTILIDAD DEL PERÍODO			101,996.78		762,966.59		864,963.37

Anexo nº5. Estados financieros al 30 de junio 2018

CREDECOOP

BALANCE GENERAL

CORTADO AL 30 DE JUNIO 2018

FONDO: RESUMEN

PROGRAMA: RESUMEN

ACTIVOS

DISPONIBILIDADES

CAJA	C\$	1,054,248.28
BANCO	C\$	2,175,743.83
DISPONIBILIDADES RESTRINGIDAS	C\$	35,500.00
TOTAL, DISPONIBILIDADES	C\$	<u>3,265,492.11</u>

CARTERA DE CRÉDITO

CRÉDITOS VIGENTES	C\$	18,711,881.35
CREDITOS PRORROGADOS	C\$	1,265,444.82
CRÉDITOS VENCIDOS	C\$	-
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR POR CA	C\$	1,208,844.92
TOTAL, CARTERA DE CRÉDITO	C\$	<u>21,186,171.09</u>

PROVISIÓN DE CARTERA

PROVISIÓN PARA LA INCOBRABILIDAD DE LA CA	-C\$	786,300.54
TOTAL, DE PROVISIÓN DE CARTERA	-C\$	<u>786,300.54</u>

OTRAS CUENTAS POR COBRAR

BIENES RECIBIDOS EN PAGOS Y ADJUDICADOS	C\$	521,338.76
PROVISIÓN PARA BIENES RECIBIDOS EN PAGO	-C\$	521,338.76
TOTAL, OTRAS CUENTAS POR COBRAR	C\$	-

BIENES DE USO

CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS	C\$	85,060.37
TOTAL, BIENES DE USO	C\$	<u>85,060.37</u>

OTROS ACTIVOS

INVERSIONES PERMANENTES EN ACCIONES	C\$	94,635.00
TOTAL, OTROS ACTIVOS	C\$	<u>94,635.00</u>

TERRENO	C\$	1,232,811.11
---------	-----	--------------

MOBILIARIO Y EQUIPO	C\$	137,589.22
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	C\$	385,181.55
VEHICULO	C\$	586,862.36
DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE INMUEBLES, MOB	-C\$	671,065.16
TOTAL	C\$	<u>1,671,379.08</u>
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	C\$	299,929.43
ACTIVOS INTANGIBLES	C\$	329,148.51
OPERACIONES PENDIENTES DE IMPUTACIÓN	C\$	653,766.04
CARGOS DIFERIDOS	C\$	122,303.93
TOTAL	C\$	<u>1,435,148.05</u>
TOTAL, OTROS ACTIVOS	C\$	2,695,585.16
PASIVOS		
OBLIG.CON INST. FINANCIERAS		
OBLIGACIONES CON INST. FINANCIERAS Y OTRAS	C\$	1,622,593.94
OBLIGACIONES CON INST. FINANCIERAS	C\$	18,182,142.29
CARGOS POR PAGAR SOBRE OBLIGACIONES FINANCIERAS	C\$	247,602.19
TOTAL OBLIGAC.CON		
INST.FINANCIERAS	C\$	<u>20,052,340.36</u>
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	C\$	894,113.29
IMPUESTOS RETENIDOS POR PAGAR	C\$	29,307.89
TOTAL	C\$	<u>117,721.16</u>
PROVISIONES PARA OBLIGACIONES	C\$	1,182,788.74
TOTAL	C\$	<u>1,182,788.74</u>
TOTAL	C\$	<u>-</u>
TOTAL, PASIVOS	C\$	<u>21,352,850.28</u>
PATRIMONIO		
CAPITAL SOCIAL		
APORTES	C\$	5,000.00
TOTAL, CAPITAL SOCIAL	C\$	<u>5,000.00</u>
APORTES ADICIONALES	C\$	3,029,795.80
TOTAL	C\$	<u>3,029,795.80</u>
RESERVAS PATRIMONIALES		

AJUSTES AL PATRIMONIO	C\$	466,612.04
TOTAL, RESERVAS PATRIMONIALES	C\$	<u>466,612.04</u>
UTILIDADES ACUMULADAS	C\$	1,688,865.39
TOTAL	C\$	<u>1,688,865.39</u>
PATRIMONIO	C\$	5,190,273.23
RESULTADO ANTERIOR	C\$	-
RESULTADO ACTUAL	C\$	<u>403,961.65</u>
TOTAL, PATRIMONIO	C\$	6,055,236.60
TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO	C\$	27,408,086.88
CUENTAS DE ORDEN	C\$	1,182,878.35

CREDECOOP Estado de resultado
PERIODO AL 30 DE JUNIO 2018

CUENTA	DESCRIPCION	SALDO ANTERIOR		MES DE DICIEMBRE		SALDO ACTUAL	
		DEBE	HABER	2017 DEBE	HABER	DEBE	HABER
INGRESOS							
410	INGRESOS FINANCIEROS POR		5,403.10		1,938.30		7,331.40
410	INGRESOS FINANCIEROS POR CRÉDITOS		3,931,633.21		829,279.67		4,760,912.88
410	INGRESOS FINANCIEROS POR CRÉDITOS		315,000.34		96,422.07		411,422.41
410	INGRESOS FINANCIEROS POR CRÉDITOS		3,489.25		0.00		3,489.25
410	INGRESOS FINANCIEROS POR CRÉDITOS		96,728.59		8,277.94		105,006.00
411	INGRESOS FINANCIEROS POR CRÉDITOS EN		137,300.00		0.00		137,300.00
411	OTROS INGRESOS FINANCIEROS		799,329.00		86,246.00		885,575.00
420	INGRESOS POR RECUPERACIÓN DE ACTIVOS		6,688.42		0.00		6,688.42
420	INGRESOS POR DISMIN. DE PROVISIÓN		33,674.90		3,933.96		3,768.86
430	INGRESOS OPERATIVOS DIVERSOS		980,853.12		202,599.00		1,183,452.12
430	INGRESOS POR OTROS ACTIVOS		2,463.28		0.00		2,463.28
430	OTROS INGRESOS OPERATIVOS		435,446.32		4,017.31		439,463.63
450	<u>INGRESOS POR EFECTOS CAMBIARIOS</u>		<u>46,288.46</u>		<u>92,105.33</u>		55,469.79
TOTAL, DE INGRESOS		0.00	7,210,597.99	0.00	1,324,809.58		8,535,407.57
EGRESOS							
510	GASTOS FINANCIEROS POR OBLIGACIONES	839,602.35		152,013.16		991,615.51	
520	GASTOS DE PROVISIÓN PARA	259,357.41		160,704.77		420,062.18	
530	GASTOS OPERATIVOS DIVERSOS	92,767.05		5,026.31		97,793.36	
540	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	2464,611.70		477,592.41		2942,204.11	

540	GASTOS POR NSERVICIOS EXTERNOS	708,168.44	93,966.15	802,134.59
540	GASTOS DE TRANSP.Y COMUNICACIONES	832,796.26	152,527.18	985,323.44
540	GASTOS DE INFRAESTRUCTURA	311,514.58	61,896.90	373,411.48
540	GASTOS GENERALES	484,485.72	55,519.52	540,005.24
550	GASTOS POR EFECTOS CAMBIARIOS	418,233.01	68,066.40	486,299.41
560	APORTE A LA COMISIÓN NACIONAL DE	<u>36,094.88</u>	<u>0.00</u>	36,094.88
570	GASTOS POR INCOBRABILIDAD	<u>0.00</u>	<u>456,501.72</u>	456,501.72
TOTAL, DE EGRESOS		<u>6447,631.40</u>	<u>1683,814.56</u>	8131,445.96
UTILIDAD DEL PERÍODO		0.00	403,961.65	403,961.65

Anexo n°6. Bosquejo

13.1 Financieras

13.1.1. Concepto de Financiera

13.1.2. Funcionamiento de una Financiera

13.1.3. Importancia de las Financieras

13.1.4. Tipos de Financieras

13.1.5. Marco regulatorio de las Financieras

13.2. Créditos

13.2.1. Definición de Crédito

13.2.2. Importancia del crédito

13.2. 3.Descripción general del sistema de clasificación de la cartera de créditos

13.2.4. Tipos de Créditos.

13.2.5. Riesgos de Créditos.

13.2.6. Categorías del riesgo del crédito

13.3. Interés

13.3.1 Concepto

13.3.2. Procedimiento para otorgar un préstamo

13.3. Cartera Crediticia

13.3.1. Concepto de Cartera crediticia

13.3.2. Clasificación de la cartera crediticia

13.4. Morosidad

13.4.1. Concepto

13.4.2. Técnicas de Cobranza

13.5. Amortizaciones

13.5.6. Concepto

13.5.7. Objetivo de aplicación.

13.6. Estados Financieros

13.5.1. Concepto de Estados Financieros

13.5.2. Importancia de los Estados Financieros

13.5.3. Características de los Estados Financieros

13.5.4. Estados financieros Básicos

Anexo n°7. Cuadro de síntomas

Síntomas	Causas	Pronostico	Control de pronostico
- No se realiza un análisis adecuado de la capacidad de pago de los clientes	Documentación presentada por el cliente no es verificada por el promotor de crédito.	Aumento de incumplimiento en el pago de obligaciones por parte de los clientes.	Realizar verificación de documentación soporte presentada por el cliente para optar al crédito.
-Dificultad en la recuperación de la cartera de los créditos de Comerciales de la Financiera. (Baja Recuperación).	-Clientes con ingresos bajos -Falta de presión de cobro por el gestor de cobranza	Aumento de la morosidad en la cartera de crédito.	Implementar estrategias para el sistema de cobranza.
- Aumento de los gastos de cobranzas para la recuperación de cartera morosa.	Incumplimiento de las fechas de pago del cliente.	Aumento de gastos operativos para la Financiera.	Los gastos de cobranza deben ser asumidos por el cliente.