



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM–Estelí

Tema: 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.

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



SUMMARY

This research was developed with the main purpose of knowing how to describe and propose strategic alternatives for the recovery of the delinquent portfolio of commercial loans and thus achieve a reduction in the default level of the portfolio without affecting a higher level. the usefulness of financial statements.

The topic developed is entitled: Effects of the delinquency of Commercial loans in the financial statements of Financiera Credecoop Estelí, during the second semester of 2017 and first semester of 2018, this research shows the financial effect of commercial loans with the portfolio in arrears in the financial statements.

Credecoop currently has weaknesses in the area of credit and collection that is directly affecting the financial statements in the accounting area. With the development of this research it is intended to determine the effect of the delinquency of the commercial credits in the financial statements, as well as with the obtained results, the weaknesses that exist in the financial one may be strengthened.

Various data collection techniques were applied in order to obtain information that could be analyzed to present the results of this work and to be able to propose new techniques that contribute more effectively in the recovery of the commercial loan portfolio.

The first chapter deals with the Introduction in which the composition and content of the work is briefly described, the background of theses related to the research topic, the formulation of the problem approach according to the causes that make the delinquency increase and there is no Clear procedures or strategies for the recovery of the commercial loan portfolio, followed by the general objective and specific objectives with which it is intended to develop and achieve the work, develop the theoretical aspects that are of utmost importance in the development of the results, the same way the documentation and the techniques which were used in order to collect information.

Then the theoretical framework is presented, where financial definition is addressed, their importance of the same and the causes and consequences of default, as well as the financial statements.

The methodological design is developed by addressing the type of study carried out, the universe, unit of analysis, data collection techniques, research stages and field work, the results of the research are presented. As well as conclusions and recommendations focused on improving the different areas of the company.

Having analyzed the information provided by the manager, the accountant and legal counsel of the financier through interviews, personal visits, the objectives set out in the results chapter are given an outlet, where new collection techniques were proposed to reduce the effect of delinquency in the financial statements, as well as improving the processes of granting credits where verifiable documents are requested.

KEYWORDS: Collection techniques, portfolio recovery, strategies and procedures, effects of delinquency, delinquent portfolio, financial statements, guarantees, commercial loans, profits, requirements.

RESUMEN

La presente investigación se elaboró con el principal propósito de conocer describir y proponer alternativas estratégicas para la recuperación de la cartera en mora de los créditos comerciales y así lograr disminuir de un cierto modo el nivel moratorio de la cartera los mismos sin afectar en un nivel mayor la utilidad de los estados financieros.

El tema desarrollado tiene como título: 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, dicha investigación muestra el efecto financiero que presentan los créditos comerciales con la cartera en mora en los estados financieros.

Actualmente credecoop presenta debilidades en el área de crédito y cobranza que viene afectando directamente los estados financieros en el área contable. Con el desarrollo de esta investigación se pretende determinar el efecto de la morosidad de los créditos comerciales en los estados financieros así mismo con los resultados obtenidos se podrá fortalecer las debilidades que existen en la financiera.

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 que contribuyan de manera más efectiva en la recuperación de la cartera de créditos comerciales.

En el primer capítulo se aborda la Introducción en la cual se describe brevemente la composición y contenido del trabajo, los antecedentes de tesis relacionadas al tema de investigación, la formulación del planteamiento problema según las causas que hacen que la mora vaya en aumento y no haya procedimientos o estrategias claras para la recuperación de la cartera de créditos comerciales , seguido del objetivo general y objetivos específicos con los que se pretende desarrollar y alcanzar el trabajo, se desarrollan los aspectos teóricos que son de suma importancia en el desarrollo de los resultados, de igual manera la documentación y las técnicas los cuales se utilizaron con el fin de recopilar información.

Luego se presenta el marco teórico, donde se abordan definición de financieras su importancia de las mismas y las causas y consecuencias que presenta la mora, así como los estados financieros.

Se desarrolla el diseño metodológico abordando el tipo de estudio realizado, el universo, unidad de análisis, técnicas de recolección de datos, etapas de investigación y el trabajo de campo, se presentan resultados de la investigación. Así como conclusiones y recomendaciones enfocadas a mejorar las diversas áreas de la empresa.

Al haber analizado la información proporcionada por el gerente, la contadora y asesor legal de la financiera mediante entrevistas, visitas personales, se les da salida a los objetivos planteados en el capítulo de los resultados, donde se propusieron nuevas técnicas de cobranzas para disminuir el efecto de mora en los estados financieros, así como también mejorar los procesos de otorgamiento de créditos donde se soliciten documentos verificables.

PALABRAS CLAVES: Técnicas de cobranzas, recuperación de cartera, estrategias y procedimientos, efectos de la morosidad, cartera en mora, estados financieros, garantías, créditos comerciales, utilidades, requisitos.

INTRODUCCION

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, agrícolas, personal y servicio. Cabe señalar que el nombre usado para la financiera es ficticio por sigilo de la financiera, es por ello la importancia de analizar la situación que presenta la financiera y así poder proponer, conocer los procedimientos y técnicas correctamente para el desarrollo de la misma, ya que genera un alto nivel de mora que afecta la colocación y recuperación de la cartera de crédito.

La presente investigación, se elaboró con el propósito principal de conocer, proponer estrategias para que los créditos de comercios 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. Es importante destacar que al implementar nuevas técnicas y procedimientos permitirá a la financiera una mejor organización de las políticas de cobranzas de igual manera llevar un orden clasificado para el uso correcto de las mismas para la recuperación y colocación de la cartera de crédito.

DESARROLLO

Financieras: 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).

Créditos comerciales: Son 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)

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).

Técnicas de cobranza: 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 también 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.

Estados financieros: Son informes que utiliza la financiera (Banco Central de Nicaragua , 2018) 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 de igual manera 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.

Materiales y Métodos

La presente investigación en la financiera Credcoop 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.

Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información el tipo estudio que se está realizando es de carácter retrospectivo por que 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 la investigación es de tipo explicativo por que se busca encontrar las causas que ocasionan los fenómenos y explicar por qué ocurren

El universo de la investigación es la financiera Credecoop ubicada en la ciudad de Estelí la cual cuenta con diferentes áreas y sucursales así mismo la muestra que utilizaremos está constituida por el área de Contabilidad y el área de crédito por que son las encargadas de presentar la situación financiera de la empresa y de la aprobación y colocación de los créditos.

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.

Para la recolección de información se hizo uso de fuentes como la entrevista, revisión documental, sitios web, diferentes libros de contabilidad el cual han sido diseñados para poder conllevar el éxito de la investigación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

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

Según entrevista realizada al Gerente de crédito (Gutiérrez, 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.

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.

Según revisión documental se logró determinar que financiera credecoop 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 las cuales son:

Distribución y propaganda

Requisitos del crédito para su solicitud

Recolección de información.

Revisión en la Central de Riesgo

Supervisión

Aprobación del comité de crédito

Formalización Desembolso del Crédito.

Requisitos del solicitante

- ✓ 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 (prendaías 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.
- ✓ La documentación donde conste que las garantías reales están perfeccionadas y adecuadamente valoradas, cuando corresponda.

Requisitos del 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 vallan 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 ultimo 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.

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

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

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.

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.

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 por lo que al llegar por lo que por consiguiente pasaremos a la clasificación en cuanto los niveles en los que se clasifican los riesgos es debido a que la financiera pretende recuperar el dinero en efectivo y se van aumentando los días en mora donde se va calificando al caer en nivel de irrecuperable se ha dado debido a que dicho cliente no existe y las garantías no han podido ser identificadas a como lo establecía en el contrato que extiende la empresa con el cliente.

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 perdidas 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.

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 credcoop 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.

III. 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.

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

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

Según las entrevistas realizadas al personal financiero y administrativo de la financiera 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.

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 impacto y en el caso de los activos en la cartera de crédito se nota una disminución la que impacta en la parte del 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 credecoop hemos llegado a la conclusión.

Se logró identificar las diferentes políticas de cobranza en la financiera credecoop donde están 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 credecoop 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). Crédito Bancario en Costa Rica. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia San José 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

Blandón Montoya, J. J., & Herrera Rodrigue, F. L. (2013). Incidencia de las técnicas de cobranza en la recuperación de la cartera de crédito en la cooperativa la Moderna R.L en el departamento de Estelí julio 2011 a junio 2012. Estelí.

Br. Anielka Paola García Aguirre, B. E. (2015). Finanzas Empresarial. Managua: Sin Editorial.

Carolina, L. Z. (2016). Estrategias para la recuperación 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 interpretación de los estados financieros. Bilbao: Deusto S.A alameda de Recalde 27.

Gaitán, R. E. (2017). Estados financieros básicos. Bogotá, 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 administración de la cartera de la cooperativa multisectorial de servicios Francisco Rivera Quintero El Zorro R.L. Estelí.

Gutiérrez, 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 Administración Financiera. México: 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). TÉCNICAS 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.