



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

## **Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí**

**Incidencia de los índices de morosidad del crédito en los resultados financieros de SERFIGSA S, A en la ciudad de Estelí en el periodo 2017-2018**

**Trabajo de Seminario de Graduación**

Para optar al Grado de

**Lic. Banca y Finanzas**

### **Autores**

- ✓ Castellón Orozco Seyddi Mariela
- ✓ Orochena Rivas Eloísa del Carmen
- ✓ Talavera Talavera Gloria Elena

### **Tutor**

Msc. Julio Rafael Berríos Noguera

Estelí, 15 de febrero de 2020



## **Línea**

Línea N° 2 Sistema financiero Nacional

## **Tema**

Operatividad del Sistema Financiero Nacional

## **Subtema**

Productos y servicios financieros

## **Delimitación del tema**

**Incidencia de los índices de morosidad del crédito en los resultados financieros de  
SERFIGSA S, A en la ciudad de Estelí en el periodo 2017-2018**

---

## DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis a:

Dios, que durante toda nuestra vida nos ha guiado por su buen camino, quien nos bendijo con su sabiduría, paciencia, para desarrollar esta tesis y ha sido el pilar fundamental más importante fortaleciéndonos en cada momento para seguir adelante y no retroceder ante la adversidad, a él sea la gloria por siempre.

Padres, por habernos dado su apoyo y motivación para luchar por nuestros sueños y alcanzar todas las metas propuestas, además de inculcar en nosotros valores para ser profesionales y personas de bien, siendo el sustento diario para poder llegar hasta donde estamos, venciendo todos los obstáculos que se nos han presentado a lo largo de este proceso.

Docentes, por compartir sus conocimientos y acompañarnos en esta etapa de nuestras vidas, aportando a nuestra formación como profesionales para contribuir al desarrollo de la sociedad.

---

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo de tesis queremos agradecer especialmente a nuestro Dios por bendecirnos para llegar hasta donde hemos llegado, porque hizo realidad este sueño anhelado de culminar la carrera.

A nuestros padres y familiares porque nos brindaron su apoyo tanto moral y económico para seguir estudiando y lograr el objetivo trazado para un futuro mejor y ser orgullo para ellos y de toda la familia.

A la FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA FAREM-Estelí por darnos la oportunidad de estudiar y ser un profesional con valores.

A nuestros maestros guía, Msc. Julio Rafael Berrios Noguera por su esfuerzo y dedicación, por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que ayudan a formarte como persona e investigador, y quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en nosotros que podamos terminar nuestros estudios con éxito.

Al personal de la Financiera SERFIGSA S, A de Estelí, por todo el apoyo que nos brindaron para la recopilación de la información, por aceptar ser parte de nuestra formación profesional y sobre todo por su gran humildad de brindarnos la información.

A nuestros docentes que a lo largo de estos cinco años han colaborado a nuestra formación profesional impulsándonos a seguir adelante.

A todos ellos muchas gracias.

Autores:

Castellón Orozco Seydi Mariela  
Orochena Rivas Eloísa Del Carmen  
Talavera Talavera Gloria Elena

---

## **VALORACION DEL DOCENTE**

A través de la presente hago constar que: Seydi Mariela Castellón Orozco, Eloísa del Carmen Orochena Rivas, Gloria Elena Talavera Talavera estudiante de la carrera de Banca y Finanzas han finalizado su trabajo investigativo en el tema: Incidencia de los índices de morosidad del crédito en los resultados financieros de SERFIGSA S, A en la ciudad de Estelí en el periodo 2017-2018

Este trabajo fue apoyado metodológicamente y técnicamente en la fase de planificación, ejecución, procesamiento, análisis e interpretación de datos, así como sus respectivas conclusiones y propuesta.

Después de revisar la coherencia, contenido y la incorporación de las observaciones brindado el docente/tutor y consultas realizadas a especialistas en el tema, considero que el mismo hace una aportación significativa al conocimiento y da aportes relevantes al Incidencia de los índices de morosidad del crédito en los resultados financieros de SERFIGSA S, A en la ciudad de Estelí en el periodo 2017-2018

También, la amplia literatura científica relacionada con el tema indicado, evidencia que ocupa un lugar importante en el desarrollo de métodos recientes de procesos investigativos de alta especialización.

Por consiguiente, valoro que el mismo cumple con los requisitos establecidos en la normativa para la Licenciatura vigente y, por lo tanto, está listo para ser presentado ante la institución rectora.

Dado en la ciudad de Estelí a los 15 días del mes de febrero del 2020.

---

Msc. Julio Rafael Berríos Noguera

Tutor/Docente

---

## RESUMEN

El presente trabajo investigativo tiene como propósito determinar la Incidencia de los índices de morosidad del crédito en los resultados financieros de SERFIGSA S, A en la ciudad de Estelí en el periodo 2017-2018

Se pretende reunir información para analizar el cumplimiento de las políticas de crédito al momento de captar y otorgar un crédito a clientes que apliquen y cumplan con lo establecido en las políticas de crédito de la entidad.

A través de los resultados que se obtuvieron con la aplicación de métodos de recolección de datos, se pretende brindar las recomendaciones pertinentes a la entidad acerca del análisis al momento de colocar un crédito, siendo de mucha importancia el procedimiento y seguimiento, desde que se otorga el crédito hasta que se recupera.

Este inicia desde la recepción de solicitud del crédito hasta la aprobación del mismo, a la vez capacitar a los analistas de crédito para que los datos que los clientes presenten sean veraces y confiables, incluyendo una supervisión por funcionarios especializados en el área.

La presente investigación aborda en su marco teórico conceptos que permiten el cumplimiento de los objetivos planteados dentro de los cuales se encuentra: "Crédito" hace referencia a la entrega de un valor actual, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado. "Políticas de Crédito" se incluye el proceso de concesión de crédito, elementos principales de las políticas de crédito, en el que se determina el monto, destino, plazo, interés, comisión, garantía del crédito.

Se define la "Cartera de Crédito" la clasificación en relación al sector al que se dirige a financiar la microfinanciera. Finalmente se incorpora el supuesto de la investigación, el diseño metodológico. Así mismo se presentan los anexos y la bibliografía utilizada.

---

## ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN .....	1
1.1.	Antecedentes .....	2
1.2.	Planteamiento del problema.....	4
1.3.	Formulación del problema .....	5
1.4.	Justificación .....	6
II.	OBJETIVOS .....	7
2.1.	Objetivo general .....	7
2.2.	Objetivos específicos.....	7
III.	MARCO TEÓRICO.....	8
3.1.	CREDITO.....	8
3.1.1.	Definición .....	8
3.1.2.	Importancia del Crédito.....	8
3.1.3.	Clasificación de los Créditos .....	9
3.1.4.	Requisitos del crédito .....	10
3.1.5.	Características del crédito .....	10
3.1.6.	Tipos de Créditos:.....	11
3.2.	POLITICA DE CREDITO.....	12
3.2.1.	Definición .....	12
3.2.2.	Clasificación de la Cartera de Crédito .....	12
3.2.3.	Clasificación y constitución de provisiones para microcréditos.....	14
3.2.4.	Proceso de concesión de crédito.....	14
3.2.5.	Análisis de crédito .....	15
3.2.6.	Cinco C del Crédito .....	15
3.2.7.	Elementos del análisis de crédito.....	16
3.3.	COBRANZA.....	17
3.3.1.	Definición .....	17
3.3.2.	Objetivo .....	17
3.3.3.	Medios para realizar la cobranza persuasiva .....	17
3.3.3.1.	Cartas:.....	17
3.3.3.2.	El Teléfono (Telecobranza).....	18
3.3.4.	Tipos de Cobranza .....	19

---

## UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA UNAN MANAGUA

---

3.3.4.1.	Cobranza prejudicial, pre jurídico o persuasivo-coactivo .....	19
3.3.4.2.	Cobranza jurídica o coactiva.....	20
3.4.	LA MORA .....	21
3.4.1.	Definición .....	21
3.4.2.	Factores .....	21
3.4.3.	Clasificación .....	22
3.4.4.	Consecuencia.....	24
3.4.5.	Perfiles de clientes morosos.....	24
3.4.6.	Prevención de la Mora .....	25
3.4.7.	Administración del riesgo.....	27
3.4.8.	Reducción de Niveles de Riesgo de la Mora.....	28
3.4.9.	Clasificación del Riesgo.....	28
IV.	SUPUESTO.....	31
4.1.	Matriz de Categorías y Subcategorías .....	34
V.	DISEÑO METODOLÓGICO .....	35
5.1.	Tipo de estudio.....	35
5.2.	El universo y muestra .....	35
5.3.	Tipo de muestreo .....	36
5.4.	Unidad de análisis.....	36
5.5.	Técnicas de recolección de datos.....	36
5.6.	Etapas de investigación .....	37
VI.	RESULTADOS.....	38
6.1.	Objetivo Específico N ° 01 .....	38
6.2.	Objetivo específico N°02 .....	44
6.3.	Objetivo específico N°03 .....	46
VII.	CONCLUSIONES .....	51
VIII.	RECOMENDACIONES .....	52
IX.	BIBLIOGRAFÍA .....	53
X.	ANEXOS.....	55
10.1.	Síntomas y pronósticos .....	56
10.2.	Bosquejo.....	57
10.3.	Cronograma de actividades.....	58
10.4.	Cuadro guía para la elaboración de resultados.....	60

---



## UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA UNAN MANAGUA

---

10.5. Guía de entrevistas.....	61
10.6. Entrevista.....	66
10.7. Guía de revisión documental.....	68

## I. INTRODUCCIÓN

El tema abordado en el presente trabajo investigativo se encuentra relacionado con la Incidencia de los índices de morosidad del crédito en los resultados financieros de SERFIGSA S, A en la ciudad de Estelí en el periodo 2017-2018

El sector financiero de la ciudad de Estelí es cada vez más competitivo, su crecimiento está fomentado por la evolución de las MYPIMES y el desarrollo económico de la zona. Al aumentar la oferta del servicio, provoca que los usuarios sean cada vez más conscientes de los beneficios y desventajas que pueden ofrecer las empresas competidoras. Por lo que las estrategias operacionales y competitivas deben ser un factor vital para una entidad financiera.

La presente investigación tiene como propósito analizar Incidencia de los índices de morosidad del crédito en los resultados financieros de SERFIGSA S, A en la ciudad de Estelí en el periodo 2017-2018. El riesgo se manifiesta inevitablemente en las operaciones crediticias por tanto la correcta gestión del mismo garantiza a las instituciones financieras alcanzar una eficiente recuperación de la cartera.

Para la elaboración de este trabajo se presenta información referente a los antecedentes relacionados con esta temática, en donde se tomaron como referencia algunos estudios realizados en años anteriores que sirvieron como fuente de apoyo.

Posteriormente se desarrolla la problemática existente en la financiera, la justificación del tema, y el establecimiento de los objetivos: general y específicos, en donde se exponen los principales puntos a tratar en esta investigación.

La fundamentación teórica de la investigación está compuesta por cuatro ejes: crédito, política de crédito, cobranza y mora. Aquí se incorporan definiciones y datos importantes que sustenta la materia investigativa.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones que fueron fruto de la investigación, así como la bibliografía consultada y anexos que se consideraron de vital importancia

## 1.1. Antecedentes

En Nicaragua las instituciones de micro finanzas están constituidas por el sector financiero regulado y no regulado: cooperativa de ahorro y crédito, ONG dedicadas a actividades de micro financiamiento.

Para la elaboración de los antecedentes de este estudio se consultaron diversas fuentes de información relacionadas con el tema de investigación en la biblioteca Urania Zelaya de FAREM Estelí se identificaron 3 tesis en modalidad de seminario de graduación:

- En la tesis de banca y finanzas “incidencia de la mora en la administración de la cartera de riesgo en la micro financiera COFICSA S, A en la ciudad de Estelí en el segundo semestre del año 2013 realizada por los estudiantes Daniel Lagos Lagos y María José Díaz Salgado; los cuales tenían como objetivo general describir las incidencias de los riesgos de la mora en la administración de la cartera en la microfinanciera COFICSA sucursal Estelí en el segundo semestre del año 2013 llegando a la conclusión que la forma en que incide la mora y el manejo que se le da a esta precisara y definirá la situación económica de la financiera tomando en cuenta que la cartera es su principal activo y la mora su principal amenaza
- En el año 2015 los bachilleres Chavarría Centeno Evelyn Junieth, Hidalgo Arce José Noel y Mendoza Casco Harim Adiel, realizaron su tesis sobre la, “Incidencia de las políticas de recuperación de crédito en la morosidad de créditos de consumo de la micro financiera “Tu Crédito” sucursal Estelí, durante el II semestre del año 2014”, para optar al título de licenciatura en Banca y Finanzas en la Universidad FAREM- Estelí. Dicho documento tiene como objetivo principal describir las políticas de recuperación de crédito que aplica la Micro financiera “Tu Crédito” en el segundo semestre del año 2014. Obteniendo como conclusión que la Micro financiera “Tu Crédito” cuenta con políticas y procedimientos de recuperación de crédito que le permiten realizar un recobro oportuno de los créditos otorgados.
- En la investigación realizada por Blandón Montoya Jennifer Janire y Herrera Rodríguez Francisca Lorena sobre el tema incidencia de las técnicas de cobranzas en la recuperación de la cartera de crédito de la Cooperativa Moderna en el departamento de Estelí durante el periodo en junio 2011 a julio 2012 tenía como objetivo como determinar la incidencia de las técnicas de cobranza en la recuperación de la cartera de créditos llegando a la conclusión que en cuanto a las técnicas de cobranzas en la cooperativa de ahorro y crédito debe innovar en sus métodos tratando de introducir tecnología para sus cobros como son los mensajes de texto y envió de correo electrónicos.

- Administración de la mora en la cartera de créditos que el programa Usura Cero, concede a mujeres organizadas en grupos solidarios del municipio de Estelí, durante el I semestre del 2014”. Sus autores: Mariela Cruz López, Araly Fabiola Fuentes, Juana López, se proponen como objetivo general Determinar la administración de la mora en la cartera de créditos que el programa Usura Cero concede a grupos solidarios del municipio de Estelí, durante el primer semestre del 2014. Se concluye que después de haber realizado las entrevistas se determinó que las autoridades ejercen una buena administración de la mora en la cartera de microcréditos que el programa Usura Cero concede a los grupos solidarios en el municipio de Estelí.

Para obtener información relevante al tema, se consultaron diversas fuentes de navegación en la web encontrándose la siguiente tesis en modalidad de graduación:

- En el año 2013 en la universidad politécnica salesiana de Ecuador, el estudiante Carlos Antonio Parrales Ramos realizo tesis sobre el Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE Guayaquil y propuesta de mecanismo de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza, tiene como objetivo identificar las principales causas por las que los beneficiarios de créditos se atrasan en el pago de sus cuotas obteniendo como conclusión que la empresa IECE Guayaquil no presenta una actualización periódica de la base datos de los clientes y falta de mecanismo en la gestión de cobro.

Debido a esto surge el interés por desarrollo este tipo de investigación, para tener un mayor conocimiento acerca de la problemática que se genera en las empresas con la manera de evolución de créditos con respecto a la recuperación de cartera, es decir la mora interna.

Aunque existen estudios similares que abordan el tema de incidencia del crédito en el índice de mora, cabe mencionar que el presente estudio es el primero que se realiza en la financiera servicios financieros globales de Nicaragua S, A SERFIGSA en la ciudad de Estelí.

## **1.2. Planteamiento del problema**

En el presente trabajo pretende contribuir información a la financiera servicios financiero servicios globales de Nicaragua S, A. en relación a la siguiente pregunta ¿Cuáles son los factores que inciden en los índices de morosidad del crédito en los resultados financieros de SERFIGSA S, A en la ciudad de Estelí en el periodo 2017-2018?

En los últimos años la crisis financiera se considera superada, aunque no hay que perder de vista que una buena administración del riesgo crediticio en las instituciones de micro finanzas, resulta clave para su sustentabilidad en el largo plazo, para ello es necesario incorporar medidas de prevención de problemas potenciales, fortalecer la institucionalidad de las IMF para atraer financiamiento y aportes que le permitan continuar y amplificar su apoyo a los sectores que no son atendidos por la banca tradicional, mejorando sus prácticas de concesión de créditos, inclusive en la transparencia en sus costos y el cobro de intereses. Ante esta situación para la micro financiera “SERFIGSA”.

La morosidad constituye un problema de primer orden dentro del contexto actual una posible causa del incremento en los índices de mora es el incumplimiento de los cobros hacia sus clientes, Cuando se produce la morosidad crediticia primeramente perjudica a la rentabilidad esto a su vez afecta inmediatamente a las utilidades finalmente en un problema de solvencia.

Ante esta situación para la microfinanciera SERFIGSA, requiere mejorar con las políticas y procedimientos mediante normas rígidas de crédito para prestatarios y evaluar el riesgo crediticio, considerando el efecto tanto en las operaciones de otorgamiento de crédito y dar seguimiento a la cartera crediticia, así como establecer mecanismos que le permiten verificar el destino de los recursos provenientes de créditos otorgados y hacer el análisis y predicción con mayor exactitud posible de la ocurrencia de hechos causantes de perjuicios económicos a personas físicas o jurídicas y así minimizar los efectos adversos de los riesgos ,con un costo mínimo mediante la identificación, evaluación y control de los mismos, supone un reto para esta financiera.

### 1.3. Formulación del problema

#### Pregunta Problema

¿Cuáles son los factores que inciden en los índices de morosidad del crédito en los resultados financieros de SERFIGSA S, A en la ciudad de Estelí en el periodo 2017-2018?

#### Sistematización del problema

¿Cuáles son las políticas empleadas por la financiera servicios financieros globales Nicaragua S, A (SERFIGSA) en la ciudad de Estelí para el otorgamiento de crédito?

¿Qué afectaciones genera el índice de mora en la cartera de crédito de financiera SERFIGSA Estelí?

¿Cuáles son las medidas de prevención de morosidad y técnicas de cobranza en financiera SERFIGSA Estelí?

¿Qué alternativas le permitirían a la financiera SERFIGSA Estelí reducir los niveles de riesgos de mora en la cartera de crédito?

## **1.4. Justificación**

Esta investigación se realiza con el propósito de brindar información adecuada que contribuya a la financiera servicios financieros globales de Nicaragua S,A de la ciudad de Estelí a disminuir el índice de mora el cual es un riesgo residual lo que quiere decir que se busca un equilibrio para minimizar dicho aspecto.

Otra de las razones por las cuales se realiza esta investigación es para proporcionarle a la financiera servicios financieros globales de Nicaragua S, A de la ciudad de Estelí un enfoque del incremento en cuanto al nivel de riesgo de mora y a su vez los posibles mitigantes, también a que realice estudios apropiados al momento de la colocación de los créditos

Con la elaboración de este trabajo se pretende conocer e identificar las debilidades que se presentan y por ende lo que está ocasionando el incremento de la mora en la financiera SERFIGSA. Esta problemática afecta las expectativas de cobro, lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago de la financiera debido a que se va generar una disminución en sus activos los cuales son la base de colocación de créditos.

Este trabajo de investigación es realizado con el objetivo de contribuir en un futuro con investigaciones afines, así como fortalecer nuestros conocimientos y apropiarnos de nuevas temáticas antes desconocidas pero que a su vez van relacionadas a nuestra carrera como son todas las actividades que realizan en las microfinancieras, además se obtendrán los conocimientos necesarios sobre el funcionamiento de las entidades financieras

Dicho lo anterior, como estudiantes de la carrera de Banca y Finanzas es de interés investigar Incidencia de los índices de morosidad del crédito en los resultados financieros de SERFIGSA S, A en la ciudad de Estelí en el periodo 2017-2018, a fin de que está aporte en el mejoramiento de la situación económica y financiera de la empresa, así como también que les permita competir en mejores condiciones con las demás entidades de micro finanzas

## **II. OBJETIVOS**

### 2.1. Objetivo general

- Determinar la Incidencia de los índices de morosidad del crédito en los resultados financieros de SERFIGSA S, A en la ciudad de Estelí en el periodo 2017-2018

### 2.2. Objetivos específicos

- Describir las políticas de crédito de la financiera SERFIGSA S, A.
- Evaluar las afectaciones del índice de mora de financiera SERFIGSA S, A en el periodo 2017-2018.
- Identificar las medidas de prevención de morosidad y técnicas de cobranza en Financiera SERFIGSA S, A.
- Proponer alternativas de mejoras para reducir el índice de morosidad en financiera SERFIGSA S, A.



### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. CREDITO

##### 3.1.1. Definición

Para (Juanjo099, 2015) de acuerdo a la concepción tradicional, el crédito se define como el derecho que tiene el deudor de recibir del acreedor alguna cosa (entiéndase “*dinero*”), en la medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución.

Desde el punto de vista legal, el crédito, el comercio y la economía es el derecho que una persona llamada acreedor, tiene para obligar a otra, el deudor, a pagar.

En realidad son múltiples los conceptos, pero lo más adecuado a nuestros tiempos y desde el punto de vista financiero, es que el crédito es una operación o transacción de riesgo en la que el acreedor (prestamista) confía a cambio de una garantía en el tomador del crédito o deudor (prestatario), con la seguridad que este último cumplirá en el futuro con sus obligaciones de pagar el capital recibido (amortización de la deuda), más los intereses pactados tácitamente (servicio de la deuda).

##### 3.1.2. Importancia del Crédito

De acuerdo (Villaseñor Fuentes, 2007), 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.

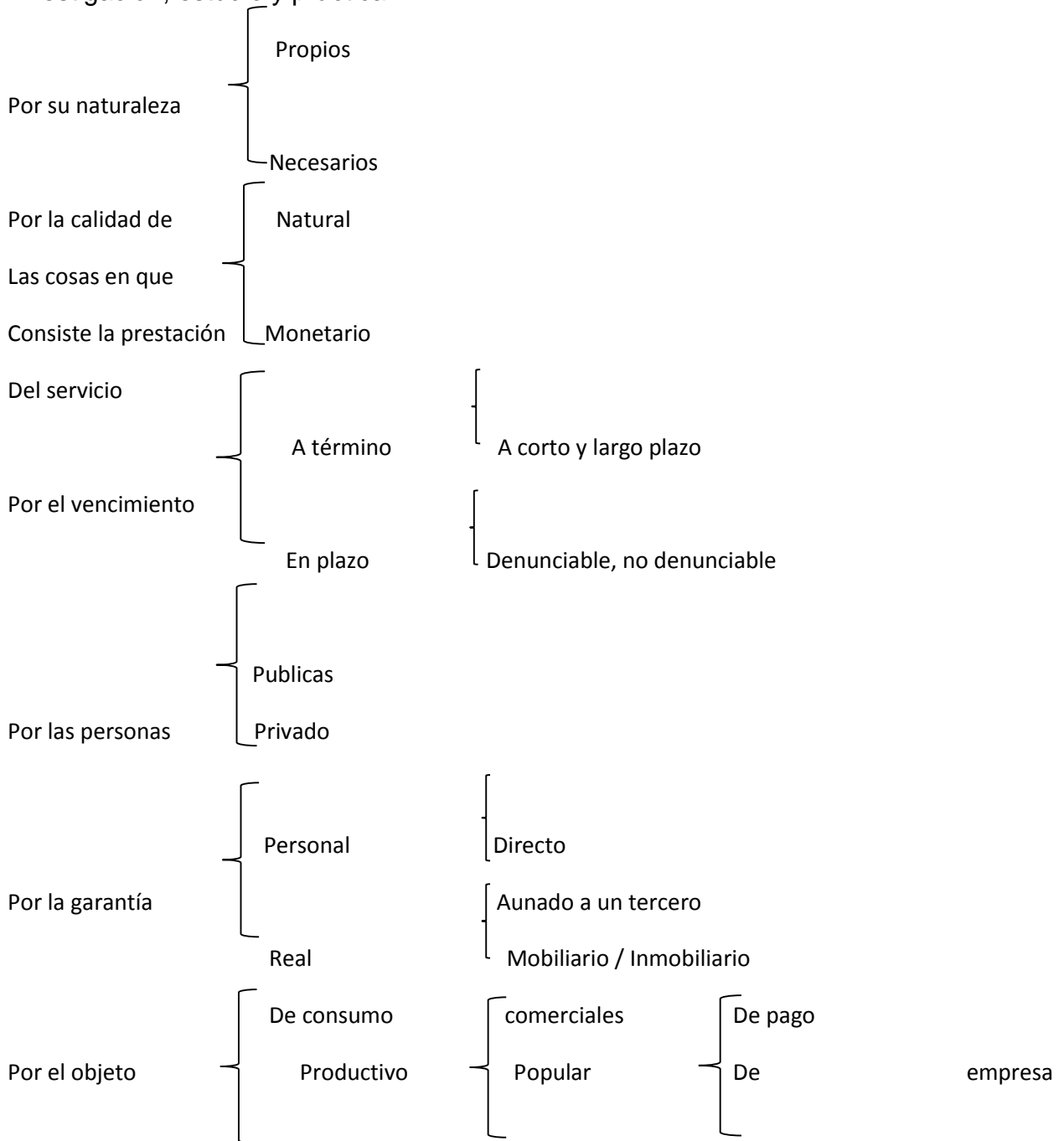
Sin lugar a dudas que la calidad de una economía de un país es observable, entre otros indicadores, a través de la calidad de su sistema financiero y los servicios crediticios que la misma ofrece a los diversos agentes económicos.

También podemos mencionar que solamente a través de esquemas crediticios adecuados será posible que la economía recupere el dinamismo que hace falta 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.

3.1.3. Clasificación de los Créditos

Para (Villaseñor Fuentes, 2007) debido a la diversidad de operaciones en que se utiliza el crédito, a las circunstancias y variantes de cada una y a las múltiples actividades para las que se emplea, se hace necesario establecer clasificaciones que faciliten su investigación, estudio y práctica.



#### 3.1.4. Requisitos del crédito

Según (Flores, 2015) los requisitos para obtener créditos son:

- Generales. (Nombre, dirección, teléfono, Cédula de Identidad)
- Centro de trabajo, cargo.
- Constancias salariales
- Estado de situación económica o declaración patrimonial.
- 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 de Riesgo de la Superintendencia.
- Reportes de visita al negocio del deudor que efectúe el analista de crédito, el supervisor y/o personal de recuperaciones de la institución financiera.

#### 3.1.5. Características del crédito

Según (Flores, 2015), un préstamo o un crédito, ya sea de un gran importe o pequeño puede ser una verdadera aventura para aquellas personas que no dominan el lenguaje financiero, pudiéndose perder entre tecnicismo, y es que el primer paso que puedes dar para obtener un crédito fácil, es conocer cada una de las características en las que tiene que fijar de manera que puedas comparar fácilmente entre las distintas ofertas de financiación existentes en el mercado. Veamos cuales son las características más importantes de un crédito.

- El Capital: Al que podemos acceder siendo este la cantidad de dinero máximo que la entidad financiera tiene establecida como tope a conceder para cada producto financiero. (Flores, 2015),
- El plazo de Devolución: **A** lo que es lo mismo, el tiempo durante el que nos va a prestar el dinero pudiendo ser decenas de años como los préstamos hipotecarios que puedan financiar la compra de una vivienda o un proyecto de gran cuantía, o meses, como los créditos rápidos, más orientados a solventar gastos imprevisto o necesidades de consumo inmediatas. (Flores, 2015),
- El Tipo de Interés: Que es el precio que se pagara por recibir el dinero durante el plazo que dure la operación. A más tipo de interés, más nos costara nuestro préstamo si bien no es solo esto en lo que nos tenemos que fijar para saber si un producto financiero es caro o barato, ya que tendremos que valorar también las comisiones de estudios o de cancelación. (Flores, 2015),

#### 3.1.6. Tipos de Créditos:

Conforme investigación de (Chavarria Centeno , Hidalgo Arce , & Mendoza Casco, 2015), los tipos de crédito son:

- Créditos de Consumo.

Son todos los créditos otorgados a personas naturales destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de obligaciones servicios personales, cuya fuente principal de ingresos provenga de salarios, remuneraciones por consultorías, rentas, alquileres, intereses por depósitos, rendimiento e inversiones, jubilaciones, entre otros.

También, se imputarán a este grupo los créditos desembolsados por medio de tarjetas de crédito, así como los contratos de arrendamiento financiero, siempre y cuando la fuente de pago sea igual a la antes señalada.

- Créditos Hipotecarios para Vivienda.

Son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación, ampliación, mejoramiento de viviendas, o adquisición de lotes con servicios, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria.

- 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

## UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA UNAN MANAGUA

---

propio establecido de pequeña escala y que será devuelto con el producto de las ventas de bienes y servicios del mismo. (legislacion.asamblea.gob.ni)

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 Comerciales.

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). (B., 2011)

### 3.2. POLITICA DE CREDITO

#### 3.2.1. Definición

Para (Villaseñor Fuentes, 2007), una política puede definirse como un curso general de acción para situaciones concurrentes, encaminadas a alcanzar los objetivos establecidos. En otras palabras, es una regla que norma la actuación y que, acatándola, permite lograr los fines propuestos.

Las empresas comerciales trazan políticas que se aplican a las actividades de las firmas consideradas como un todo, otra a las actividades de las divisiones, otras más a un solo departamento, y algunas a una función en particular.

Toda empresa que efectúe ventas a crédito debe establecer y mantener actualizada una política de crédito, a fin de que las decisiones individuales en este aspecto sigan un patrón consistente con las finalidades y políticas globales. En sentido estricto, solo una compañía que efectúe todas sus ventas de contado puede permitirse no tener una política de crédito.

#### 3.2.2. Clasificación de la Cartera de Crédito

Según (Flores, 2015), los microcréditos se clasificarán permanentemente con base a su capacidad de pago medida en función de su grado de cumplimiento, reflejado en el número de días de mora.

## **UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA UNAN MANAGUA**

---

Para determinar la clasificación, se reunirán todas las operaciones crediticias contratadas por el deudor con dicha entidad, de modo tal que la categoría de riesgo que se le asigne sea la que corresponda al crédito con mayor riesgo de recuperación dentro del mismo banco, siempre y cuando, dicho crédito esté clasificado en las categorías “D” o “E”,

Para que las instituciones de micro finanzas clasifiquen una cartera de microcrédito deberán basarse a las normas y procedimientos que dicta la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SIBOIF) y deben de constituir las correspondientes provisiones mínimas para cada caso que a continuación se detallan:

- **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

## UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA UNAN MANAGUA

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.

- Categoría F:

Corresponde a prestatarios de manifiesta insolvencia, cuyo patrimonio es escaso o nulo y no existen fuentes alternativas propias ni de terceros para cumplir con sus obligaciones financieras. Se incluyen en esta categoría a prestatarios que se encuentren en ejecución por un período superior a 24 meses, independientemente del valor de las garantías.

### 3.2.3. Clasificación y constitución de provisiones para microcréditos

De acuerdo (Normas jurídicas, 2008), la institución financiera deberá clasificar su cartera de microcréditos permanentemente con base a los criterios establecidos en el artículo 7 y el literal a) del artículo 11 de la presente norma y constituir las correspondientes provisiones mínimas de acuerdo al cuadro siguiente:

Clasificación		Días de atraso	Provisión
A	Riesgo Normal	Hasta 15	1%
B	Riesgo Potencial	De 16 hasta 30	5%
C	Riego real de pérdidas esperadas	De 31 hasta 60	20%
D	Alto riesgo de pérdidas significativas	De 61 hasta 90	50%
E	Irrecuperables	Más de 90	100%

### 3.2.4. Proceso de concesión de crédito

De acuerdo a la investigación realizada por (Chavarria Centeno , Hidalgo Arce , & Mendoza Casco, 2015), considerando que la inversión se hace en términos de riesgos, en el proceso concesión de crédito, existen cuatro pasos básicos:

- Desarrollo de una idea sobre la Calidad del crédito.
- Investigación del solicitante del crédito
- Análisis del valor del crédito
- Aceptación o rechazo de la solicitud del crédito.

## UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA UNAN MANAGUA

---

La decisión de conceder crédito va a estar basada en la información que se obtenga del cliente para tales efectos.

A pesar de la existencia de muchas fuentes de información crediticia, es obvio que incurra en gastos para obtenerlo, la información debe estar muy limitada para fundamentar sus decisiones para conceder el crédito; además se debe tomar otro aspecto muy importante que es el tiempo que requiere para investigar al solicitante del crédito.

No debe mantenerse en perspectiva a un cliente por un tiempo muy prolongado, en espera de que se termine una compleja investigación de sus antecedentes por lo que la cantidad de información de que se disponga debe ser adecuada al tiempo que se dedique a investigar al cliente y el gasto al que se debe incurrir en la obtención de información. Consecuentemente, los aspectos costos de la investigación y tiempo de duración de la misma van a ser los factores que el analista de crédito deberá considerar y podrá utilizar los siguientes medios de información.

### 3.2.5. Análisis de crédito

Según la página web (westreicher, 2019), el análisis de crédito es un informe elaborado para determinar la aprobación o negación de un préstamo. El acreedor evalúa la probabilidad de que el dinero otorgado sea devuelto, considerando tanto aspectos cuantitativos como cualitativos.

Este tipo de análisis es clave para las instituciones financieras. Solo al utilizar la metodología adecuada, se garantiza que el negocio del banco sea sostenible.

De otro modo, si la entidad financiera extendiera masivamente créditos a sujetos de alto riesgo, podrían elevarse los índices de morosidad. En consecuencia, la institución podría llegar incluso a quebrar.

### 3.2.6. Cinco C del Crédito

- Análisis del Carácter

Se refiere a la persona, su actitud hacia el progreso, los antecedentes crediticios, la voluntad de pago, su salud, sus dependientes, es la importancia de conocer bien al cliente. Se podría afirmar que el tiempo que tiene el negocio en el mercado es un buen indicador de su reputación en materia de crédito.

- Análisis de la capacidad

Es un juicio subjetivo de las posibilidades de cancelar oportunamente la deuda y su costo, está relacionada con la evaluación financiera del cliente. El análisis es realizado bajo tres puntos de vista.



- Análisis del Colateral

Existen dos tipos de garantías, reales y personales. En el caso de las reales el bien se coloca a disposición del acreedor en caso de incumplimiento, en el caso de las personales, los bienes serán perseguidos en el curso de un proceso legal. Se representa en documentos legales que el cliente pueda ofrecer como garantía para la seguridad del crédito.

Se refiere a la identificación y selección de la garantía, así como también la cobertura que este elemento tiene con el préstamo.

- Análisis del Capital

Mide la posición financiera del cliente, Identifica el total de los bienes cuales realmente son suyos, este análisis ayuda a identificar si el cliente ha ahorrado parte de sus ganancias y la ha convertido en inversión, es decir en su vivienda,

- Análisis de las Condiciones

Consiste en el estudio del medio ambiente que rodea la empresa, y que, de alguna manera, directa o indirectamente, influye en la gestión de la empresa: puede ser un ambiente macro, referente a las políticas económicas (inflación, devaluación, incremento en las tasas de interés etc.) políticas gubernamentales (impuestos, formalización etc.) y la capacidad de compra de los consumidores.

### 3.2.7. Elementos del análisis de crédito

De acuerdo al sitio web (Compoverde Vélez, 2019) varios elementos a considerar en el análisis de crédito. Entre ellos, destacan:

- Estados de cuenta: Son los registros de los últimos movimientos del solicitante en su(s) cuenta(s) bancaria(s), tanto entradas como salidas de dinero.
- Comprobantes de ingresos: Se suelen pedir documentos recientes (boletas de pago, recibos por honorarios, etc) que demuestren que el usuario ha recibido ingresos, por ejemplo, en los últimos tres meses
- Aval: El prestamista normalmente pide la declaración y la información financiera de una tercera persona que se comprometa a reintegrar el crédito en caso el solicitante no lo haga.
- Garantía: Es un bien confiscable por parte del acreedor en caso de impago. Por ejemplo, para los créditos hipotecarios, la garantía es el mismo bien inmueble. Si el cliente no cancela las cuotas pactadas, el banco toma posesión de la vivienda.

### 3.3. COBRANZA

#### 3.3.1. Definición

Según (westreicher, 2019), en el proceso de crédito las tres etapas anteriores son como una medicina preventiva. Sin embargo, a pesar de la adecuada aplicación de ellas, muchas cuentas bien “generadas” se “degeneran” (morosidad) por diversos motivos.

La cobranza es la medicina curativa. Para que realmente la cobranza sea efectiva se requiere conocer y aplicar técnicas adecuadas, se pueden detallar las siguientes: **la Persuasiva, administrativa, corriente o coactiva.**

La cobranza persuasiva consiste en persuadir al deudor mediante argumentos positivos que demuestren los beneficios que le trae la cancelación oportuna de la deuda. Los argumentos positivos excluyen las amenazas o las motivaciones de carácter negativo, que convencen más no persuaden.

En este último caso quizá suceda que el deudor pague porque fue vencido, (eso significa el verbo convencer: con-vencer), pero más tarde, cuando debe mantenerse con él la relación, pretenderá también vencer no pagando oportunamente.

#### 3.3.2. Objetivo

El objetivo principal de la cobranza persuasiva, persigue el pago de la deuda y la normalización de la conducta del deudor para continuar otorgándole créditos. Es decir, deudor, dinero, nuevos créditos.

#### 3.3.3. Medios para realizar la cobranza persuasiva

Según la investigación realizada por (Fuentes, 2014), los medios para realizar cobranza persuasiva son los siguientes:

##### 3.3.3.1. Cartas:

Para que sean efectivas deben tener las siguientes cualidades:

- Ser breves. En la actualidad no hay tiempos para leer largos discursos.
- Saber comunicarse. Se logra cuidando el vocabulario, empleando palabras conocidas; cuidando la estructura de las frases: que sean cortas y con buena puntuación; finalmente evitando las frases muy comunes.
- Dar al deudor una “salida o excusa” aunque no sean ciertas, pues a nadie le agrada que le demuestren que ha sido incumplido.

## UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA UNAN MANAGUA

---

- Decir cuánto se debe. Es lo más importante. Tener cuidado de indicar si en la cifra se incluyen intereses de mora y de ser así, hasta la fecha están liquidados.
- Indicar que debe hacer el deudor. Por ejemplo, venir a las oficinas, consignar, explicar la causa del atraso, etc
- Evitar el sarcasmo, pues de seguro que el deudor reaccionara negativamente

### 3.3.3.2. El Teléfono (Telecobranza)

Para que llamadas telefónicas produzcan efectos positivos téngase en cuenta estas observaciones:

Todo lo relativo a la cobranza hecha en forma personal, de la cual adelante se trata debe aplicarse a la cobranza telefónica. Además:

- Buscar el momento oportuno para hacerla, para que el deudor pueda prestar la atención debida.
- Ser breves. Para lograrlo, con anterioridad debe prepararse muy bien: el mensaje persuasivo, personalidad del deudor, características de la deuda, posibles soluciones, etc.
- Usar la cortesía: cuando se habla por teléfono, lo que se percibe es un humano, no una cosa. De ahí que siempre deberán observarse todas las normas sociales de respeto y cortesía
- Uso adecuado de la voz. Los interlocutores no pueden valerse de sus características personales, excepto de la voz. Por lo tanto, tienen mucha influencia en su timbre, el ritmo de la conversación, la entonación, el énfasis en las palabras o en las frases, etc. Cuidar que no exprese ni dominio, ni sumisión.
- La cobranza telefónica tiene las siguientes ventajas:
- Demanda de atención: hace que el deudor suspenda otras actividades, lo cual no siempre sucede en la entrevista personal.
- Se obtienen respuestas rápidas. Como hay poco lugar para la reflexión, las respuestas generalmente son espontáneas; así se ofrece la oportunidad de valorar los verdaderos motivos del deudor. Por eso es preciso estar atento a todo lo que dice, aun si se trata de cosas aparentemente sin importancia.
- Puede concluirse con facilidad y a voluntad de cualquiera de las partes, lo cual es conveniente cuando la conversación se hace tensa. En este caso obrar con tacto y delicadeza.

### 3.3.4. Tipos de Cobranza

#### 3.3.4.1. Cobranza prejudicial, pre jurídico o persuasivo-coactivo

Es un esfuerzo para evitar la acción judicial o coactiva. Se denomina persuasivo-coactiva, pues, aunque aún se aducen argumentos positivos, también se emplean los negativos o coactivos, que hacen ver los perjuicios de una demanda judicial.

Como en la cobranza persuasiva, se busca el pago de la deuda y con ello la puesta al día del deudor para continuar haciéndolo objeto de crédito, pero se insiste más en la recuperación de la deuda que en la recuperación del deudor. Es decir, los objetivos son: deuda, retorno del deudor y posibilidad del otorgamiento de nuevos créditos.

¿Cómo realizar la cobranza pre jurídica?

Ante todo es necesario ofrecer soluciones. Nada tan negativo como cobrar sin proponer al deudor algunas salidas. Entre éstas pueden ofrecerse las siguientes:

- Refinanciar la deuda. Respetando las condiciones básicas en que se concedió el crédito, se concede la posibilidad de cancelar la deuda dentro del plazo previamente establecido.
- Mientras no existan bases muy ciertas de que el deudor contará con los recursos necesarios para ponerse al día en la fecha acordada, no debe utilizarse, pues generalmente el deudor por salir del mal paso acepta la fecha sin contar con los recursos con lo cual su situación y, por consiguiente, la de la entidad crediticia se agrava cada vez más.
- Reestructurar la deuda. En este caso se cambian las condiciones en que inicialmente se concedió el crédito. Se trata de lo que jurídicamente es una renovación: la sustitución de una obligación que queda cancelada por otra nueva. En este caso los criterios que la deben acompañar son los siguientes:
- Estudio de la situación financiera del deudor y de sus codeudores. Esto incluye: capacidad de pago y solvencia: características del crédito, liquidez esperada según los flujos de caja.
- Liquidez, cobertura e idoneidad de las garantías: celeridad para hacerlas efectivas, valor técnicamente establecido en el mercado, costos de realización, cumplimiento de los requisitos legales para hacerlas exigibles.
- Información financiera actualizada y documentada de las Centrales de Riesgos.

- Servicio de la deuda: atención oportuna de todos los aspectos de ésta y de los términos de cumplimiento pactados.
- Antecedentes comerciales y crediticios del deudor.

### 3.3.4.2. Cobranza jurídica o coactiva

Es un proceso contencioso en el cual el acreedor-demandante busca el pago de una obligación mediante su ejecución forzada. Se realiza mediante el proceso ejecutivo.

La cobranza jurídica debe ser el último recurso, para exigir el pago de una deuda, pues es costoso, engorroso, y muchas veces, con pocas posibilidades de éxito.

Sin embargo, aún en estos casos, la decisión de acudir a la acción judicial debe tomarse con mucha cautela, pues medidas excesivamente fuertes pueden crear una imagen negativa de la institución con lo cual sus objetivos se verían obstaculizados. Esto porque:

- Debe respetarse la autonomía de los abogados.
- Hay que seleccionar con especial cuidado el personal tanto interno como externo responsable de esta clase de cobranza.
- El responsable de la cartera tiene especial responsabilidad sobre la cartera en cobranza judicial; por eso debe controlarla minuciosamente.

¿Cuándo debe iniciarse la cobranza?

- Cuando la obligación cumple el límite de días permitido por las políticas de cobranza y se hayan agotado todos los medios de la cobranza tanto persuasiva como de la pre jurídica.
- Cuando, aunque no se haya cumplido el límite, se comprueba que el deudor es de mala fe.
- Cuando a juicio de los responsables de la cartera así deba procederse.
- Cuando el bien afectado con hipoteca o prenda a favor del acreedor es embargado por otro acreedor, la obligación se hace exigible encontrándose o no en mora y en este caso el acreedor puede hacer uso de la cláusula aclaratoria a condición de que esto se exprese en el pagaré.

### 3.4. LA MORA

#### 3.4.1. Definición

Según la investigación de (Lopez, Fuentes, & Lopez, 2015), la mora es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber. Así pues, no todo retraso en el cumplimiento del deudor implica la existencia de mora en su actuación.

Un retraso intencionado en el cumplimiento de una obligación supone un incumplimiento parcial, que puede provocar perjuicios más o menos graves en el acreedor, y como tal incumplimiento es tratado en los diferentes ordenamientos jurídicos.

Ahora bien, si el retraso en el cumplimiento del deudor se debe a la concurrencia de una acción u omisión del acreedor que impide que el deudor pueda cumplir a su debido tiempo, se dice que existe mora del acreedor y puede tener efectos liberatorios para el deudor de las responsabilidades derivadas de su falta de oportuno cumplimiento.

#### 3.4.2. Factores

De acuerdo (Toasa Lupercio, 2013), los factores que se deben analizar en las instituciones que ofrecen financiamiento son:

**Factores internos.** Dependen directamente de la administración propia y/o capacidad de los ejecutivos de cada empresa. Entre los factores internos se pueden enumerar los siguientes:

- Volumen de créditos. A mayor volumen de créditos, mayor es la exposición de la institución financiera.
- Políticas de créditos. Cuanto más agresiva es la política crediticia mayor es el riesgo crediticio.
- Mezcla de créditos. Cuanta más concentración crediticia existe por empresas o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo.
- Falta de información gerencial. Para una adecuada toma de decisiones se requiere de información íntegra, oportuna y confiable.

**Factores externos.** Se entienden como aquellos que no pueden ser controlados directamente en la institución financiera como los desastres naturales, regulaciones que afectan a los sectores en los que han sido colocados los de pérdida de la fuente de ingreso de los prestatarios, entre otros.

### 3.4.3. Clasificación

Según (Slideshare, s.f.) Traspaso de cartera vigente a vencida y viceversa: Para la clasificación correcta de la cartera de crédito según su estado, se requiere revisar diariamente la situación de cada crédito para determinar si debe mantenerse en la situación en que se encuentra o si debe reclasificarse, es decir, si estando en cartera vigente debe permanecer así o transferirse a cartera vencida

Para poder identificar correctamente estos movimientos es necesario conocer los siguientes términos:

- Crédito reestructurado: es aquella operación que se deriva de cualquiera de las siguientes situaciones: Ampliación de garantías que amparan el crédito de que se trate Modificaciones de las condiciones originales del crédito o del esquema de pagos, entre las cuales se encuentran: Cambio de la tasa de interés establecida para el plazo remanente del crédito Cambio de moneda unidad de cuenta
- Crédito renovado: Es aquella operación en la que se prorroga el plazo del crédito durante o al vencimiento del mismo, o bien, éste se liquida en cualquier momento con el producto proveniente de otro crédito contratado con la misma Institución.
- Pago sostenido del crédito: Cumplimiento de pago del acreditado sin retraso, por el monto total exigible de capital e intereses, como mínimo de tres amortizaciones consecutivas del esquema de pagos del crédito o, en caso de créditos con amortizaciones que cubran períodos mayores a 60 días naturales, el pago de una exhibición.
- Suspensión de intereses: Se deberá suspender la acumulación de los intereses devengados de las operaciones crediticias, en el momento en que el saldo insoluto del crédito sea considerado como vencido.
- Traspaso a cartera vencida: Si al revisar diariamente la situación de cada crédito de la cartera vigente se determina que cumple con alguno de los supuestos indicados.

En la definición de cartera vencida que se indica en el subtema “Clasificación en función de su situación”, deberá efectuarse un traspaso a La mora es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber. Así pues, no todo retraso en el cumplimiento del deudor implica la existencia de mora en su actuación.

- cartera vencida.

## UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA UNAN MANAGUA

---

Los créditos vencidos que se renueven, en los cuales el acreditado no hubiere liquidado en tiempo la totalidad de los intereses devengados conforme a los términos y condiciones pactados originalmente, y el 25% del monto original del crédito, en tanto no exista evidencia de pago sostenido.

- Traspaso a cartera vigente: Si al revisar diariamente la situación de cada crédito de la cartera vencida se determina que han sido liquidados los saldos pendientes de pago (principal e intereses, entre otros), o que siendo créditos reestructurados o renovados cumplen con el pago sostenido del crédito, deberá efectuarse un traspaso a cartera vigente.

Influencia de la cartera crediticia en el análisis financiero:

- Una de las utilidades más importantes de la clasificación de la cartera crediticia es su evaluación, para ello la normatividad aplicable a las Instituciones de Ahorro y Crédito Popular establece algunas razones financieras para este fin.
- Cobertura de cartera vencida: Tiene como objetivo medir la correcta estimación de reservas requeridas para cubrir la cartera vencida, el parámetro establecido es 90 %. Un monto menor de la estimación preventiva de cartera crediticia no sería suficiente para proteger a la Institución sobre la probable recuperabilidad de la cartera vencida.
- Solvencia: Tiene como objetivo medir el grado de protección que la Institución presenta para los depósitos y el capital de sus socios o clientes en el evento de su liquidación, el parámetro establecido es 100 %. Un porcentaje menor implicaría que los depósitos y capital de los socios o clientes de la Institución no estuvieran cubiertos por activos “sanos” y, por lo tanto, latente el riesgo de pérdida.
- Índice de morosidad: Su objetivo es medir el porcentaje de créditos en riesgo en relación a la cartera de crédito total, el parámetro establecido es 10 %. Para mantener la buena calidad de los activos de la Institución es imprescindible mantener sólo la décima parte de la cartera crediticia como vencida.
- Fondeo de activos improductivos: Tiene como objetivo medir la proporción de activos improductivos financiados por recursos propios, el parámetro establecido es 100 %. Para mantener una buena calidad de los activos, se prevé como necesario que los activos improductivos estén financiados por recursos propios.
- Crédito neto: Tiene como objetivo medir el porcentaje que representa el total de la cartera de crédito, descontando la estimación para riesgos crediticios con relación al total de activos; el parámetro establecido es entre 70 y 80%.



## **UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA UNAN MANAGUA**

---

Las operaciones de crédito son una de las dos unidades de negocio más importantes para la Institución, por lo que se requiere que constituyan las 4 quintas partes del total del activo.

### 3.4.4. Consecuencia

Según la página web (DerechoUNED, 2019) las consecuencias concretas de la mora en una obligación dependerán de lo pactado, y del tipo de obligación, son habituales las siguientes consecuencias:

- Supone un incumplimiento contractual, que podría acarrear una resocialización si el contrato es de tracto sucesivo y la mora tiene cierta gravedad.
- Es habitual que se obligue al deudor a indemnizar con el pago de intereses de demora. A falta de convenio expreso suscrito entre las partes interesadas que establezca la cuantía de estos intereses. en España se aplica la legislación sobre el Interés legal del dinero.
- También cabe reclamar otros daños y perjuicios provocados por el incumplimiento, que se han de acreditar.

### 3.4.5. Perfiles de clientes morosos

Según la monografía (Toasa Lupercio P. , 2015), existen diferentes perfiles de clientes morosos, los perfiles y motivos más comunes de cada uno que se observan son:

El cliente que quiere pagar y puede pagar

- No entendió bien las condiciones del crédito
- Olvidó la fecha de pago
- No tuvo tiempo para hacer el pago

El cliente que quiere pagar, pero no puede pagar

- El negocio ha sufrido una descapitalización
- Las ventas a crédito demoran en ser recuperadas
- Sufrió una enfermedad o tiene un familiar enfermo
- Sufrió un robo, accidente u otro percance inesperado

El cliente que no quiere pagar y puede pagar.

- Tienen la idea de defraudar a la institución

- No sabe las consecuencias del incumplimiento de la deuda
- Ponen justificaciones falsas o pretextos
- Niegan conocer las condiciones del crédito
- Discute con el cobrador para no dar explicaciones
- Muestran sensibilidad exagerada, rompiendo en llanto en forma inesperada
- Evade poner una fecha para el pago e incumple sin justificación
- Se esconde o manda a decir que no está
- Hace sugerencias deshonestas
- Busca exageradamente la amistad del cobrador
- Miente tratando de enfrentar a los funcionarios de la institución

El cliente no quiere pagar y no puede pagar.

En este tipo de clientes es posible que se puedan encontrar varios errores cometidos durante el proceso de evaluación, tanto en la voluntad de pago como en la medición de la capacidad de pago

#### 3.4.6. Prevención de la Mora

De acuerdo a la página web (Super Contable, 2019) La actitud más adecuada que una empresa debe adoptar ante situaciones de morosidad es la prevención. Una correcta política en la gestión de riesgos y cobros puede suponer la clave, no sólo para reducir y minimizar el porcentaje de morosos, sino también como mecanismo adicional que pueda incrementar la rentabilidad.

En esta sección de SUPERCONTABLE hemos analizado cuáles son las principales acciones y/o decisiones que el empresario puede llevar a cabo para evitar posibles situaciones futuras de morosidad o demora en el pago por parte de sus clientes:

- La información es poder.

Poder de decisión sobre si merece o no la pena llevar a cabo la transacción con el cliente en cuestión. En efecto, cuanto mayor sea la cantidad de información que poseemos sobre un cliente, menor será el riesgo de equivocarnos en la decisión de formalizar una relación comercial con el mismo.

Sería adecuado establecer una clasificación interna de clientes según su nivel de solvencia, compromiso, etc., y pedir garantías o avales en caso de que el cliente sea clasificado como “dudoso”.

- La importancia de la firma.

Es vital documentar todas las transacciones: contratos, albaranes, órdenes de compra, notas de entrega, etc.

En el caso de las facturas, las condiciones deberán estar perfectamente detalladas, tales como los datos del cliente, características de entrega pactadas, forma y fecha de pago.

Adquiere una importancia fundamental el hecho de que todos los datos de la operación se encuentren correctamente documentados y que la firma o firmas autorizadas consten con la suficiente claridad para no tener problemas en el momento de una futura reclamación o incumplimiento contractual por parte del cliente

- Como en todo, hay que saber elegir.

Resulta adecuado seleccionar y fijar normas de pago teniendo en cuenta las cualidades específicas de la mercancía o servicio objeto de la transacción. Algunas de esas normas podrían ser las siguientes:

- prepagos para productos perecederos;
- adelantos en gastos soportados con terceros;
- pagos parciales de honorarios por anticipado;
- aplazamientos con afianzamiento;
- tratar de negociar plazos de cobro más cortos;
- incentivar el pronto pago, etc.

Así mismo, también es recomendable formalizar las ventas, en la medida de lo posible, mediante pagarés, letras o cheques con firma autorizada para tener un crédito documentado como mayor protección ante posibles impagos.

Como podemos observar, el cumplimiento del contrato según las condiciones y plazos pactados es tan importante como la correcta elección del instrumento financiero a través del cual vayamos a formalizar la operación.

- Estar al día con posibles clientes morosos.

En efecto, un adecuado seguimiento de clientes habituales en sectores o situaciones de riesgo supondría un buen mecanismo adicional a la hora de reducir el porcentaje de morosidad en la empresa.

- Coherencia y control: dos claves en la política de riesgos de la empresa.

## **UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA UNAN MANAGUA**

---

Coherencia en la asunción de riesgos y toma de decisiones, no estableciendo una pauta general de comportamiento, sino adecuándola al tipo de cliente y a la situación del entorno; y control exhaustivo de las excepciones, sometiendo cada una de ellas a un análisis profundo y pormenorizado.

Una medida apropiada sería determinar límites de riesgo según la tipología del cliente, en base a variables como facturación, beneficios, plantilla, antigüedad de la sociedad, actividad, etc. Evitaremos así incurrir en pérdidas elevadas en caso de morosidad. La finalidad consiste en gestionar, de forma casi simultánea, la acción comercial con la política de riesgos.

### **El “sexto sentido” puede traicionarnos.**

No debemos fiarnos de nuestra intuición a la hora de llevar a cabo una transacción comercial, lo mejor es apostar seguro documentando expedientes específicos para cada cliente, ya sea real o potencial, creando nuestra propia base de datos y actualizándola con frecuencia.

### **Hable con su vecino: quizá tenga el mismo problema que usted.**

Intercambie información sobre morosos con otras empresas del sector y almacénela mediante la creación y uso de ficheros de morosidad sectorial.

### **Condiciones estandarizadas por escrito en todos los documentos.**

Establecer condiciones generales de venta, e incluirlas por escrito en pedidos, facturas y documentos habituales; de tal manera que nos aseguremos de que el cliente firme una copia de las condiciones generales de venta para que quede constancia de que las conoce y las ha aceptado.

#### 3.4.7. Administración del riesgo

Según (Compoverde Vélez, 2019), es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.”

Es importante que las entidades bancarias o crediticias deban juzgar adecuadamente la solvencia presente y futura de sus prestatarios y administrar eficientemente su cartera, teniendo en cuenta que “al Conceder Crédito” se puede incurrir en tres tipos de riesgos: 1) Riesgos de Il liquidez, 2) Riesgo de Instrumentación o legal, y 3) Riesgos de Solvencia.

## UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA UNAN MANAGUA

---

El primero se evoca a la falta de dinero por parte del deudor para el pago, reflejándose en el incumplimiento de no poder efectuar el pago dentro del período predeterminado o de efectuarlo con posterioridad a la fecha en que estaba programada de acuerdo al contrato.

El segundo por la falta de precaución o conocimiento en la celebración de convenios, contratos, elaboración de pagarés, letras de cambio, o instrumentos de tipo legal que obliguen al deudor al pago (asimetría de información), el tercer riesgo que se podría incurrir, por falta de un verdadero análisis e identificación del sujeto de crédito; que no tenga activos o colaterales para el pago de sus obligaciones. Para ello es necesario que se adopte el siguiente procedimiento de investigación y análisis del crédito, que se reflejen en un verdadero **Scoring de Crédito**. (Record de calificación de clientes)

### 3.4.8. Reducción de Niveles de Riesgo de la Mora

Según la página web (cotilla, 2013), para lograr cada vez más altos niveles de eficiencia dentro de este proceso, se hace necesario que los directivos cuenten con una base teórica y apliquen un sistema de gestión que garantice una pronta recuperación de las deudas inmovilizadas, mensualmente.

En este contexto, una buena gestión del crédito no consiste sólo en establecer el volumen de crédito concedido y los plazos de pago de los clientes, en este sentido. Es fundamental llevar a cabo una adecuada política de prevención de la morosidad, y en el supuesto de que ésta tenga lugar, realizar las gestiones necesarias para minimizar sus efectos negativos.

### 3.4.9. Clasificación del Riesgo

De acuerdo a la página web (Ayala Villegas, 2005) el riesgo se clasifica de la siguiente manera:

- Riesgo de crédito

Son quizá, los más importantes porque afectan el activo principal: la cuenta colocaciones. Una política liberal de aprobación de créditos generada por contar con excesivos niveles de liquidez, y altos costos de captación, o por un relajamiento de la exigencia de evaluación de los clientes sujetos de crédito, ocasiona una alta morosidad, por ello debemos tener cuidado con el dicho “en buenos tiempos se hacen los malos créditos”.

- Riesgos de mercado

Se da debido a las variaciones imprevistas de los precios de los instrumentos de negociación. Cada día se cierran muchas empresas y otras tienen éxito. Es la

## UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA UNAN MANAGUA

---

capacidad empresarial y de gestión la que permitirá ver el futuro y elegir productos de éxito para mantener la lealtad de los clientes, preservar la imagen y la confianza.

- Riesgo de tasas de interés

Es producido por la falta de correspondencia en el monto y el vencimiento de activos, pasivos y rubros fuera del balance. Generalmente cuando se obtiene créditos a tasas variables. En ciertos mercados la demanda de dinero puede afectar las tasas de interés pudiendo llegar por efecto de cambios en la economía internacional a niveles como los de la crisis de la deuda.

- Riesgo de liquidez o fondeo

Se produce a consecuencia de continuas pérdidas de cartera, que deteriora el capital de trabajo. Un crecimiento desmesurado de las obligaciones también puede conducir al riesgo de pérdida de liquidez.

- Riesgo de cambio

Originado en las fluctuaciones del valor de las monedas. Las economías de los países en vías de desarrollo como el nuestro no están libres de que crezca la brecha comercial o de balanza de pagos.

La consecuencia normal es la devaluación del tipo de cambio, que afectará elevando el valor de los créditos otorgados en dólares, pudiendo resultar impagables por los deudores si su actividad económica genera ingresos en moneda nacional.

Para protegerse de este riesgo, es necesario seleccionar la cartera de prestatarios colocando créditos en moneda extranjera solo a quienes operan en esta moneda, y asumir una regla de encalce entre lo captado y lo colocado (a un monto captado igual monto colocado en moneda extranjera)

- Riesgo de insuficiencia patrimonial

El riesgo de insuficiencia patrimonial, se define como el que las Instituciones no tengan el tamaño de capital adecuado para el nivel de sus operaciones corregidas por su riesgo crediticio.

- Riesgo de endeudamiento y estructura de pasivo

Se define como el no contar con las fuentes de recursos adecuados para el tipo de activos que los objetivos corporativos señalen. Esto incluye, el no poder mantener niveles de liquidez adecuados y recursos al menor costo posible.

- Riesgo de gestión operativa

Se entiende por riesgos de operación a la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras por deficiencias o fallas en los procesos internos, en la tecnología de información, en las personas o por ocurrencias de eventos externos adversos.

Es el riesgo de que los otros gastos necesarios para la gestión operativa de la Institución, tales como gastos de personal y generales, no puedan ser cubiertos adecuadamente por el margen financiero resultante. Un buen manejo del riesgo operativo, indica que vienen desempeñándose de manera eficiente.

- Riesgo legal

Se puede producir a consecuencia de los cambios legales o de las normas de un país, que puede poner en desventaja a una institución frente a otras. Cambios abruptos de legislación puede ocasionar la confusión, pérdida de la confianza y un posible pánico.

- Riesgo soberano

Se refiere a la posibilidad de incumplimiento de las obligaciones de parte del estado

- Riesgo sistémico

Se refiere al conjunto del sistema financiero del país frente a choques internos o externos, como ejemplo el impacto de la crisis asiática, rusa el fenómeno del niño, que ocasionan la volatilidad de los mercados y fragilidad del sistema financiero.

#### **IV. SUPUESTO**

La implementación de herramientas financieras adecuadas en el análisis del crédito y su seguimiento efectivo; contribuye a reducir los índices de morosidad en la financiera.



Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
¿Cuáles son las políticas empleadas por la financiera servicios financiera S, A SERFIGSA en la ciudad de Estelí para el otorgamiento de crédito?	Describir las políticas de crédito de la financiera SERFIGSA	Política de crédito	Una política puede definirse como un curso general de acción para situaciones concurrentes, encaminadas a alcanzar los objetivos establecidos. En otras palabras, es una regla que norma la actuación y que, acatándola, permite lograr los fines propuestos. Las empresas comerciales trazan políticas que se aplican a las actividades de las firmas consideradas como un todo, otra a las actividades de las divisiones, otras más a un solo departamento, y algunas a una función en particular. (Villaseñor Fuentes, 2007),	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasificación de la Cartera de Crédito</li> <li>• Proceso de concesión de crédito.</li> <li>• Análisis de</li> </ul>	<b>Primario:</b> Gerente  <b>Secundario:</b> Manual de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> <li>• Observación</li> <li>• Revisión documental</li> </ul>	Manual de crédito  solicitud del crédito  Aplicación de las 5c del crédito

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
¿Qué afectaciones genera el índice de mora en la cartera de crédito de financiera SERFIGSA Estelí?	Evaluar las afectaciones del índice de mora de financiera SERFIGSA en el periodo 2017-2018.	Mora	La mora es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber. Así pues, no todo retraso en el cumplimiento del deudor implica la existencia de mora en su actuación. (Lopez, Fuentes, & Lopez, 2015)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factores               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ internos</li> <li>✓ externos</li> </ul> </li> <li>Clasificación de la Mora</li> </ul>	<b>Primario:</b> gerente, analista de crédito  <b>Secundario:</b> documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista</li> <li>Revisión de documentos</li> </ul>	Detalle de Clientes en mora  Manual de crédito
Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
¿Cuáles son las medidas de prevención de morosidad y técnicas de cobranza en financiera SERFIGSA Estelí?	Identificar las medidas de prevención de morosidad y técnicas de cobranza en Financiera SERFIGSA	cobranza	La cobranza es la medicina curativa. Para que realmente la cobranza sea efectiva se requiere conocer y aplicar técnicas adecuadas, se pueden detallar las siguientes: la Persuasiva, administrativa, corriente o coactiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipos de Cobranza               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ prejudicial</li> <li>✓ jurídica</li> </ul> </li> </ul>	<b>Primario:</b> Gerente, Analista de crédito  <b>Secundaria:</b> Documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevistas</li> <li>Revisión de documentos</li> </ul>	Plan de recuperación de la cartera en riesgo

			(westreicher, 2019)				
Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
¿Qué alternativas le permitirían a la financiera SERFIGSA Estelí reducir los niveles de riegos de mora en la cartera de crédito?	Proponer alternativas de mejoras para reducir el índice de mora.	Riesgo de mora	De acuerdo a la página web (Lorenzo, 2011), es la posibilidad de impago de una operación. Hay que tener presente que en cualquier operación de crédito existe un riesgo por lo que debemos tomar una serie de medida para controlarlo y reducir su efecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración del riesgo</li> <li>• Reducción de niveles de riesgo</li> </ul>	<b>Primario:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Analista de crédito</li> </ul> <b>Secundario:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes financieros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas</li> <li>• Revisión de documentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de Cobranza.</li> <li>• Realizar Plan de contingencia</li> </ul>

## 4.1. Matriz de Categorías y Subcategorías

## V. DISEÑO METODOLÓGICO

### 5.1. Tipo de estudio

El tipo de Investigación que se utiliza en el desarrollo del problema objeto de estudio, se ubicó dentro de los parámetros de una investigación aplicada, con enfoque cualitativo, debido a que se realiza por medio de métodos de recolección de datos sin medición numérica, puesto que se pretende determinar la Incidencia de los índices de morosidad del crédito en los resultados financieros de SERFIGSA S, A en la ciudad de Estelí, en el periodo del primer semestre del año 2019; de una manera precisa y veraz.

### 5.2. El universo y muestra

#### 5.2.1. El universo

El universo es la totalidad de elementos o características que conforman el ámbito de un estudio o investigación. (González C., 2015)

El universo es la microfinanciera “SERFIGSA” Sucursal Estelí, está compuesto por cuatro departamentos: gerencia de sucursal, asesoría legal, analistas de crédito y gestores de cobro. Esta entidad se dedica a ofrecer productos y servicios financieros accesibles al público en general aportando así al desarrollo económico.

#### 5.2.2. Muestra

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. La muestra es indispensable para el investigador ya que es imposible entrevistar a todos los miembros de una población debido a problemas de tiempo, recursos y esfuerzo. (Wigodski, 2010)

La muestra tomada para la investigación ha sido seleccionada en virtud de las áreas de interés de los análisis de crédito en el incremento de la mora en el segmento de microempresa de Financiera SERFIGSA Estelí. Se seleccionó gerente de sucursal y gerente de crédito de dicha institución. Se ha elegido tal muestra para determinar si la entidad posee los recursos y condiciones necesarias para el análisis previsto.

### 5.3. Tipo de muestreo

#### 5.3.1. Muestreo No probabilístico:

El tipo de muestreo utilizado durante la investigación es el muestreo no probabilístico en donde los sujetos son seleccionados siguiendo determinados criterios y estos no tienen la misma probabilidad de ser elegidos entre ellos, los criterios que se consideró para seleccionar la muestra fue casual o incidental debido a que se seleccionó directa e intencionadamente considerando el fácil acceso a la información y el interés por parte de la institución de conocer cuál es realmente la incidencia de los análisis de morosidad del crédito en los resultados financieros en el segmento microempresa en SERFIGSA Estelí.

### 5.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis son los informantes claves para la investigación, quienes darán información real y adecuada para el desarrollo y aplicación de los instrumentos diseñados. Entre ellos se mencionan:

- Gerente de la sucursal SERFIGSA Estelí
- Responsable de cartera y cobro
- Analista de crédito
- Supervisor del área metodológica de la institución.

### 5.5. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas que se utilizan para el desarrollo de la presente investigación son las siguientes:

#### 5.5.1. La entrevista

Dirigida al Gestor de cobro, Gerente de sucursal, gerente de crédito, Supervisión Metodológica, donde se obtendrá la información necesaria para conocer aspectos importantes acerca del análisis de crédito relacionados con el proceso de recuperación de cartera de los créditos en mora en el segmento microempresa en SERFIGSA Estelí.

#### 5.5.2. Revisión documental

Dicha técnica se aplicará con la finalidad de reunir la documentación importante que contengan las políticas de créditos, guías metodológicas, formatos de evaluación de créditos, documentos de gestión de cobranza FVR, cartas de cobro, entre otras, que servirán para darle salida a los objetivos propuestos.

### 5.5.3. Guía de observación

Se recopilarán datos en el momento en que ocurren ciertos eventos para determinar el cumplimiento de las actividades de control de las áreas afectadas.

## 5.6. Etapas de investigación

### 5.6.1. Investigación documental

Para realizar la investigación se indago información acerca del trabajo en libros, internet, revistas y otras tesis de años anteriores, ubicadas en la biblioteca Urania Zelaya.

### 5.6.2. Elaboración de instrumentos

Para la obtención de resultados se elaboraron tres tipos de instrumentos para reunir la información que el investigador necesita, éstos se elaboraron tomando como referencia los objetivos específicos y facilitar la obtención de información necesaria.

### 5.6.3. Trabajo de campo

En el trabajo de campo se aplicarán los instrumentos diseñados, a las personas seleccionadas en la muestra, posteriormente se procesarán los datos de manera que se le den respuesta a cada uno de los objetivos específicos propuestos para determinar la incidencia del análisis de crédito en el incremento de la mora.

### 5.6.4. Elaboración del documento final

El documento final se presenta al jurado para que sea evaluado mediante defensa oral. Este documento contiene los resultados obtenidos en relación a los objetivos específicos planteados y de conformidad a la estructura previamente definida por la universidad.

## VI. RESULTADOS

Con la aplicación de las técnicas de recolección de datos, que se aplicaron a las áreas de mayor relevancia de la entidad se obtuvieron los siguientes resultados, que permitirán dar cumplimiento a los objetivos relacionados con la incidencia de las políticas de crédito en la colocación de la cartera.

### 6.1. Objetivo Especifico N° 01

**Describir las políticas de crédito de la financiera SERFIGSA S, A.**

#### Categoría N°1:

##### Políticas de crédito

Elementos técnicos que intervienen en la política para el otorgamiento del crédito

Para (Villaseñor Fuentes, 2007), una política puede definirse como un curso general de acción para situaciones concurrentes, encaminadas a alcanzar los objetivos establecidos. En otras palabras, es una regla que norma la actuación y que, acatándola, permite lograr los fines propuestos.

Las empresas comerciales trazan políticas que se aplican a las actividades de las firmas consideradas como un todo, otra a las actividades de las divisiones, otras más a un solo departamento, y algunas a una función en particular.

Según Lic. Adela Arroliga gerente de SERFIGSA sucursal Estelí

***“los elementos técnicos que intervienen en la política para el otorgamiento del crédito son: Monto, tasa de interés, y garantía “***

Como resultado de la entrevista llevada a cabo se pudo analizar que la financiera SERFIGSA cuenta con tres elementos técnicos importantes:

Monto: en el caso de los créditos los montos representan los compromisos contraídos por los prestamistas en el momento de la firma o conclusión de la negociación.

Tasa de interés: es un indicador económico o financiero que señala la rentabilidad de un ahorro o inversión o bien el costo de un crédito representa un costo para la persona que adquiere un crédito.

Garantía: es un mecanismo para asegurar el cumplimiento de una obligación y así proteger los derechos de alguna de las partes.

## **UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA UNAN MANAGUA**

---

Para la financiera el otorgamiento del crédito ayuda a facilitar los procesos de este, sin embargo el plazo y la fianza no son esenciales en la evaluación; esta valoración de los responsables de la sucursal tiene un alto riesgo ya que para la financiera debe de ser fundamental el tiempo a recuperar el monto de igual manera la fianza debe de ser un requisito primordial en caso de incumpliendo del acreedor.

### **Políticas de crédito eficaz para SERFIGSA**

Para (Villaseñor Fuentes, 2007), una política puede definirse como un curso general de acción para situaciones concurrentes, encaminadas a alcanzar los objetivos establecidos. En otras palabras, es una regla que norma la actuación y que, acatándola, permite lograr los fines propuestos.

Las empresas comerciales trazan políticas que se aplican a las actividades de las firmas consideradas como un todo, otra a las actividades de las divisiones, otras más a un solo departamento, y algunas a una función en particular.

En la entrevista realizada a la gerencia de crédito licencia Marbeli Laguna

***”Las políticas de crédito han sido eficaces porque han permitido un adecuado nivel de desempeño operativo y financiero y nos permite identificar, monitorear y administrar los riesgos”***

Las políticas de crédito son eficaces para las financieras ya que les permite determinar si se puede otorgar el crédito y el monto de este. Las políticas deben revisarse periódicamente y de ser necesario modificadas para que cumpla con los objetivos establecidos en la estrategia y se amolde a los cambios internos y externos.

### **Sectores que están dirigido los créditos**

Conforme la investigación de (Chavarria Centeno , Hidalgo Arce , & Mendoza Casco, 2015), los sectores que se atienden:

A: Créditos de consumo son todos los créditos otorgados a personas naturales destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de obligaciones servicios personales.

B: Créditos Hipotecarios para Vivienda otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación, ampliación, mejoramiento de viviendas, o adquisición de lotes con servicios, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria;

C: Microcrédito 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 y



## UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA UNAN MANAGUA

---

D: Créditos Comerciales 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.

Para la Lic. Arróliga

***“la financiera abarca todos los sectores sociales demandados por la población cubriendo así la necesidad de los clientes y fortaleciendo el desarrollo económico de nuestro país entre ellos tenemos: Comerciales, Agropecuarios, Vivienda, Consumo, Hipotecario”***

De acuerdo con la información obtenida a través de la entrevista aplicada a la Lic. Arróliga se logra determinar que la financiera ofrece diversos tipos de créditos que están destinados a los sectores comercial, agropecuario, vivienda, consumo, hipotecario esta información coincide con lo establecido en el marco teórico que los créditos se clasifican según el objetivo y el sector al que se destine.

### **Requisitos para optar a un crédito**

Para acceder a un crédito, en general deben cumplirse con una serie de requisitos que establece la financiera en función de numerosas variables. El objetivo es reducir el riesgo de no recuperar el dinero prestado, cada institución financiera establece los requisitos que entiende más apropiados, así como las condiciones para el otorgamiento (respetando las normativas de la superintendencia de banco) que son expresadas al cliente quien decide acordar o no.

Según la entrevista realizada a la Lic. Arróliga

***“ella establece que los requisitos para optar por un crédito los clientes deben de cumplir con los parámetros establecidos por la financiera”***

Es de suma importancia que el cliente cumpla con los requisitos establecidos por la financiera para mantener bajos los niveles de riesgo crediticio; además que permita tener una buena rentabilidad y permanecía del mismo en el mercado financiero.

### **Criterios para aprobación de un crédito**

De acuerdo a la investigación realizada por (Chavarria Centeno , Hidalgo Arce , & Mendoza Casco, 2015), considerando que la inversión se hace en términos de riesgos, en el proceso concesión de crédito, existen cuatro pasos básicos:

- Desarrollo de una idea sobre la Calidad del crédito.
- Investigación del solicitante del crédito
- Análisis del valor del crédito
- Aceptación o rechazo de la solicitud del crédito.

La decisión de conceder crédito va a estar basada en la información que se obtenga del cliente para tales efectos.

A pesar de la existencia de muchas fuentes de información crediticia, es obvio que incurra en gastos para obtenerlo, la información debe estar muy limitada para fundamentar sus decisiones para conceder el crédito; además se debe tomar otro aspecto muy importante que es el tiempo que requiere para investigar al solicitante del crédito.

En la entrevista realizada a Lic., *Arróliga*

***“Los criterios que determinan la aprobación de un crédito son liquidez, historial de crédito y facilidad de pago”,***

En cambio para la Lic. Marbeli de Jesús Laguna gerente de crédito

***“los aspectos a tomar en cuenta para la aprobación de un crédito son: capacidad de pago, récord crediticio, garantía y verificación de información, agrega que se debe tomar en cuenta las políticas de PLA/FT enfocada en la prevención de lavado de activo y obtener mejores resultados en la colocación de los créditos”***

Los criterios para el otorgamiento del crédito son clave para que este proceso pueda concretarse de una forma segura, y que no implique un incremento del riesgo de la entidad financiera tomando en cuenta que para la licenciada Laguna no es de vital importancia la solvencia del deudor., Lo cual llama la atención porque en la medida que demuestra la solvencia se le facilita el acceso al crédito de mayor monto y a su vez garantizar el pago de sus obligaciones ya obtenidas

### **Verificación de aplicación de políticas adecuadas**

En la entrevista realizada a la Lic. Marbeli Laguna

***“nos manifiesta que si existe un monitoreo que verifica que se cumplan las políticas e identifica posibles riesgos para combatirlos o evitarlos”***

## **UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA UNAN MANAGUA**

---

Es de importancia para la financiera contar con un coordinador que verifique si se cumplen las políticas adecuadamente para evitar posibles irregularidades o combatir riesgos en caso de que existieran.

### **Manual de política de crédito y procedimiento para la recuperación de la cartera de crédito**

Para la Lic. Laguna

***“es un instrumento útil en nuestra empresa para orientar al personal y servir de base para una constante y efectiva revisión administrativa, en el año 2018 tenemos un 91.4% de recuperación de cartera crediticia”***

Estos procedimientos que se manejan dentro de la financiera son muy efectivos para la recuperación de la cartera vencida, con la finalidad de evitar un riesgo de morosidad ya que esta aumenta los procesos y políticas al momento de otorgar un crédito.

Gracias a que la financiera emplea de manera adecuada el manual de política en el año 2018 recuperaron cartera con un porcentaje rentable para la misma

### **Montos y plazo de otorgamiento de un crédito**

Montos máximos de los créditos: Determinación de los montos a otorgar estipulando los montos mínimos y máximos de créditos.

Plazos: El plazo es el tiempo establecido para que se amortice el capital e intereses del préstamo otorgado, se debe establecer considerando las necesidades del cliente y la capacidad de pago. Esta política determina el plazo máximo que la institución financiera está dispuesto a otorgar en un contrato al solicitante del crédito. Este deberá ser honrado por ambas partes y se deberán de cobrar y/o realizar los pagos de manera respectiva a los días pactado para cada plazo. Los pagos podrán ser de carácter semanal, quincenal, mensual durante el periodo de tiempo de exigibilidad del cobro.

En la entrevista realizada a la Lic. Laguna en relación a los montos y plazo manifestó lo siguiente:

***“En el cuadro abajo indicado se plasma la información obtenida de la entrevista realizada a la Lic. Marbeli Laguna, los créditos otorgados por la financiera SERFIGSA el monto menor a otorgar es de 5,000 dólares a 10,000 dólares con un plazo de 1 mes hasta 18 meses, en créditos con montos de 10,001 a 20,000 dólares los cuales son otorgados a pequeñas y medianas empresa MIPYMES con un plazo de 24 a 36 meses facilitando los pagos para los clientes***

**Tabla N°1 Relación Monto y Plazo**

Monto	5,000 – 10,000	10,001 – 20,000
Plazo	1m hasta 18 m	24 m hasta 36 m

Fuente: Elaboración Propia

### Condiciones para que las MIPYME opten a un crédito

El artículo 4 de la ley de promoción, fomento y desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa “Las MYPIMES son todas aquellas, micro, pequeñas y medianas empresas, que operan como persona natural o jurídica, en los diversos sectores de la economía, siendo en general empresas manufactureras, industriales, agroindustriales, pecuarias, comerciales, de exportación, turísticas, artesanales y de servicios, entre otras”

Además, este artículo 4 expresa que: “Las MYPIMES son consideradas como unidades económicas que realizan actividades de transformación, producción y comercialización de bienes o servicios, y se caracteriza por ser negocios familiares”

En la entrevista realizada a la Lic. Arróliga,

***“las MIPYMEs constituyen más del 95% de empresas existentes en el país, pero para crecer y lograr posesionarse en el mercado el factor clave es encontrar el capital necesario de acuerdo a sus objetivos”.***

Sigue manifestando la Lic. Arróliga

***“El préstamo para MYPIMES es un tipo de crédito especializado donde se evalúa, el negocio además de la persona.***

Continúa expresando la Lic. Arróliga, que las condiciones favorables para que las MYPIMES opten a un crédito son:”

***“La MYPIMES solicitante goza de una buena salud financiera, la MYPIMES tiene capacidad de endeudarse a corto plazo con coste razonables, los márgenes obtenidos en la venta de los servicios/productos son suficientemente buenos, la MYPIMES suelen cumplir con sus compromisos de pago (antecedentes de crédito) y la MYPIME tiene en el buró de crédito sin antecedentes de morosidad”.***

La información obtenida en la entrevista a los créditos a las MYPIMES requiere ciertas condiciones favorables tanto para la financiera como para el cliente MYPIMES, que

## **UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA UNAN MANAGUA**

---

fortalecen el proceso para un crédito especializado dirigido a pequeñas y medianas empresa que cuenten con solvencia financiera y que respalden dicho crédito con información sana y sin antecedentes de morosidad, una proyección de crecimiento con estados contables y tributarios en orden, facilitando el proceso de aprobación,

### **6.2. Objetivo específico N°02**

**Evaluar las afectaciones del índice de mora de financiera SERFIGSA S, A en el periodo 2017-2018.**

### **Categoría N°2**

#### **Afectaciones en la Mora**

La morosidad es un componente de riesgo inherente de la cartera de crédito, el nivel de riesgo de cada de crédito se castiga con provisiones que son fijadas en nuestro caso por la superintendencia de banco, por esta razón un incremento en la morosidad o en el volumen de crédito con problemas se refleja en un aumento de nivel de riesgo y por ende un crecimiento en las provisiones solicitadas por el regulador, que es dinero inmovilizado y que no puede ser prestado, de modo que afecta la rentabilidad de la entidad financiera.

#### **Mecanismos para reducir las afectaciones de la mora**

El cliente debería recibir información sobre las políticas de gestión de falta de pago de las IMF al comienzo de la relación comercial (por ejemplo sobre multas, notificación de buro de crédito sobre pagos tardados, ejecución de garantía), otra manera de que el cliente no incurra en mora seria implementar pagos de manera electrónica debido a que muchas veces los clientes no tienen tiempo para ir a realizarlos

#### **Procedimiento que se realizan cuando el cliente cae en mora**

Según la investigación de (Lopez, Fuentes, & Lopez, 2015), la mora es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber. Así pues, no todo retraso en el cumplimiento del deudor implica la existencia de mora en su actuación.

Un retraso intencionado en el cumplimiento de una obligación supone un incumplimiento parcial, que puede provocar perjuicios más o menos graves en el acreedor, y como tal incumplimiento es tratado en los diferentes ordenamientos jurídicos.

## UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA UNAN MANAGUA

---

En las entrevistas realizadas a la gerente de sucursal y gerencia de crédito se lograron conocer los procedimientos que se realizan al momento en el que el cliente cae en mora.

Para la licenciada Arróliga

***“en la financieras utilizamos los métodos de llamadas telefónicas, avisos de cobros, asesoría legal, retiro de bienes, citatorios, embargo salarial y envió a central de riesgo”***

Según la licencia Laguna

***“Además de clasificarlo en una de las situaciones de riesgo se asigna un porcentaje según el tipo de riesgo y el tiempo de mora”***

La gestión de la morosidad para la financiera representa uno de los mayores desafíos para la recuperación de la cartera de crédito, no obstante, la ventaja de contar con equipo calificado de profesionales de crédito, riesgo y cobro hace que aumente el índice de crédito recuperable.

Según la Lic. Marbeli Laguna

***“tenemos una nomenclatura se clasifica los riesgos de la A la E: riesgo normal, potencial, real, dudosa, recuperación se identifica según historial crediticio del cliente”***

Por tal razón el riesgo de crédito está asociado principalmente con la calidad y composición de la cartera, es necesario valorar dicho riesgo de forma integral analizando la frecuencia e intensidad con que se manifiesta para instaurar su correspondiente gestión, ya que si no es tratado oportunamente éste podría desencadenar serias repercusiones como la incidencia de altos índices de morosidad crediticia, lo cual se traduce en la generación de cuantiosas pérdidas para la entidad.

### **Estrategias para disminuir índice de mora**

Según la página web (cotilla, 2013), para lograr cada vez más altos niveles de eficiencia dentro de este proceso, se hace necesario que los directivos cuenten con una base teórica y apliquen un sistema de gestión que garantice una pronta recuperación de las deudas inmovilizadas, mensualmente.

En este contexto, una buena gestión del crédito no consiste sólo en establecer el volumen de crédito concedido y los plazos de pago de los clientes, en este sentido. Es fundamental llevar a cabo una adecuada política de prevención de la morosidad, y en el supuesto de que ésta tenga lugar, realizar las gestiones necesarias para minimizar sus efectos negativos.

En base a la entrevista realizada a la Lic. Laguna

***” Para la financiera es de suma importancia verificar la situación económica de los solicitantes, historiales de pago, capacidad de pago”***

La morosidad simboliza un gran riesgo para las entidades financiera, que, si bien no se puede eliminar totalmente, es posible prevenir y aminorar con el objetivo de aliviar la tensión financiera en la institución. Para ello es imprescindible instaurar medidas que permitan mitigar esta problemática.

### **Porcentaje de morosidad en la cartera de crédito en el periodo 2017-2018**

La morosidad es un componente de riesgo inherente de la cartera de crédito, sin embargo en la medida en que las instituciones de microfinanzas estén mejor preparadas para poder manejar este tema mejores resultados podrán ver en el desempeño de la cartera, así como un menor nivel de desgaste tanto físico como económico en sus estados financieros y en su personal.

En la entrevista realizada a la Lic. Marbeli Laguna

***“Manifiesta que en el año 2017 se recuperó cartera a un 87.2% en cambio en la año 2018 a 91.4%”***

Mediante la entrevista realizada a la gerente de crédito de financiera Serfigsa se logró conocer que los métodos de cobranzas para la recuperación de la cartera han sido eficaces

### 6.3. Objetivo específico N°03

**Identificar las medidas de prevención de morosidad y técnicas de cobranza en Financiera SERFIGSA S, A.**

### **Categoría N°3**

#### **COBRANZA**

#### **Tipos de Cobranzas que aplica la financiera**

Según (westreicher, 2019), en el proceso de crédito las tres etapas anteriores son como una medicina preventiva. Sin embargo, a pesar de la adecuada aplicación de ellas, muchas cuentas bien “generadas” se “degeneran” (morosidad) por diversos motivos.

En la entrevista realizada a la Lic. Adela Arróliga

***“Expresa que la financiera SERFIGSA aplica dos tipos de cobranzas, administrativa y judicial. En la cobranza administrativa en esta se desarrollan las primeras acciones que recaen sobre en cliente la cual no se extiende de los 90 días en la cobranza judicial se empieza a ejecutar después de los 120 días de vencimiento”.***

Mediante la entrevista realizada a la Lic. Arróliga se puede percibir que las etapas de cobranzas que se ejecutan en la financiera SERFIGSA, son las indicadas para los tipos de créditos que ellos ofrecen.

Periodo de cobranza

Para la Lic. Marbeli Laguna

***“Los periodos cobranza que se establecen en la financiera SERFIGSA va en dependencia del tipo de crédito otorgado por ejemplo: en los microcréditos se realiza a partir de 360 días hasta 1440 días, en los créditos personales de 181 días hasta 1440 días, créditos hipotecarias de 360 días hasta 1440 días y desarrollo empresarial de 360 días hasta 1440 días”***

La financiera Serfigsa establece los días de cobranza de acuerdo al crédito, lo cual asegura el retorno de los montos otorgados a los clientes incluyendo el capital más el costo del mismo (intereses)

Manual para realizar la cobranza

En la entrevista realizada a la Lic. Marbeli laguna

***“La financiera cuenta con un manual donde se aplica el TCEA, (Tasa de costo efectivo anual)”***

La tasa de costo efectiva anual es el resumen de los intereses, gastos y comisiones que son usados para la calcular la cuota de pago mensual es por eso que para la financiera es importante implementar este manual ya que está les facilita el proceso de recuperación

Eficiencia en las estrategias de cobranza

La Lic. Arróliga manifiesta:

***“Que en la financiera se ha logrado aumentar el porcentaje de recuperación de la cartera de crédito en comparación con el año 2017”***



## **UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA UNAN MANAGUA**

---

Con respecto a la entrevista realizada a la Lic. Arróliga se puede verificar que las estrategias aplicadas han sido efectivas para la recuperación de la cartera de crédito

Método de medición para cuantificar pérdidas inesperadas y créditos irrecuperables

La Lic. Arróliga manifiesta

***“Que en la financiera SERFIGSA se realizan estados financieros mensual y quincenal, auditorias anuales que les clasifiquen y les guíen sobre donde pueden tener riesgo y donde pueden mejorar “***

Los estados financieros proporcionan diversa información que muestran las condiciones en las que se encuentran la financiera tanto para la seguridad y rentabilidad de sus inversiones es muy importante que en SERFIGSA se realicen los estados financieros mensual y quincenal además de que se realicen auditorias las cuales son esenciales para mejorar las funciones de cada uno de los miembros de la financiera

Medios de verificación de los métodos de cobranza

En la entrevista que se le aplico a la Lic. Arróliga nos expresa

**“Que en la financiera SERFIGSA se tienen cuatro métodos de cobranzas que son: calificadores de riesgo, contratos, costos de créditos vigente y licitaciones que han sido muy importantes en la recuperación de cartera de SERFIGSA”**

Los métodos de cobranza aplicados por la financiera **SERFIGSA** han sido una herramienta clave en la recuperación de la cartera, cuentan con cuatro métodos importantes en el proceso de recuperación, que han dado un efecto positivo con resultados satisfactorios para la financiera colocando la cartera de crédito en un nivel bajo de morosidad

## PROPUESTAS DE ESTRATEGIAS

Una vez analizada las debilidades y amenazas, con que cuenta la financiera “SERFIGSA” Sucursal Estelí, se han propuesto estrategias de gestión de riesgo que permitan mejorar la colocación y recuperación de crédito.

### **Desarrollo de líneas estratégicas**

**Línea N 1:** Mejor atención para la captación de cliente

#### **Objetivo:**

Mejorar la buena relación con los clientes, experiencia en el mercado financiero, y la ubicación de la sucursal incide en la fidelidad de los clientes y el crecimiento de la cartera.

#### **Acciones:**

1. Promover campañas de satisfacción total del cliente.
2. Captar nuevos clientes por medio de un producto nuevo para no perder el enfoque al crecimiento.
3. Utilizar productos conforme la necesidad del cliente.
4. Adquirir conocimiento necesario para transmitir la información y seguridad a los clientes que necesitan optar a un financiamiento.

**Línea N 2:** Reducción del riesgo.

#### **Objetivo:**

Establecer mecanismos de reducción de riesgo para el crédito y la recuperación del crédito.

#### **Acciones:**

1. Elaborar un diseño de políticas para gestión de riesgo.
2. Verificar correctamente antecedente crediticio que reduzcan el riesgo de crédito.

**Línea N 3:** Actualización y aplicación de los procedimientos de colocación.

#### **Objetivo:**

Contar con un documento único que brinde una guía de procedimientos para la prestación de un servicio ágil, eficiente y seguro en la colocación de crédito.

**Acciones:**

1. Establecer mecanismos de aprobación, actualización y análisis de políticas de créditos.
2. Establecer políticas y procedimientos de créditos accesible a los analistas.
3. Actualizar procedimientos y aplicación de políticas de colocación de crédito.
4. Mejorar la capacitación del personal que cumplirá funciones en el área de captación y colocación de créditos.

**Línea N 4:** Mejorar la estructura organizativa y administrativa

**Objetivo:**

Garantizar que los procesos administrativos y organizativos se apliquen correctamente en las áreas funcionales.

**Acciones:**

1. Supervisar las operaciones administrativa y organizativa en base a su estructura orgánica.
2. Verificar que los procedimientos establecidos se cumplan conforme a políticas y normas institucionales.
3. Implementar acciones para el área administrativa que evalúe la calidad de los créditos colocados y el desempeño de los analistas.
4. Establecer área de comité de crédito para garantizar la recuperación de crédito otorgado y disminuir riesgo.
5. Proponer política de incentivos para el logro de metas de colocación y recuperación de los créditos.

## **VII. CONCLUSIONES**

De acuerdo a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos dirigidos al personal seleccionado de financiera SERFIGSA Estelí se ha logrado obtener la información relevante para abordar esta temática llegando a las siguientes conclusiones:

- Financiera SERFIGSA Estelí cuenta con políticas de crédito con énfasis en la cobranza; sin embargo su aplicación es de forma inadecuada, sin estrategias ni métodos de recuperación que permitan a la institución lograr una eficiente y oportuna cobranza de los créditos concedidos.
- En lo que refiere a la administración del riesgo se ha podido comprobar que en financiera SERFIGSA Estelí no se implementan procesos y herramientas eficaces para la gestión del riesgo; tomando en consideración la existencia de dos departamentos esenciales, como son: área de riesgo y gerencia de crédito, estas deben medir y evaluar el índice de mora que afectan los créditos con acciones preventivas y correctivas que minimicen las pérdidas que pudiesen aquejar sustancialmente la situación financiera.
- Con respecto al análisis efectuado a la cartera de crédito se constató que financiera SERFIGSA-Estelí, posee una diversificación de créditos que constituye un punto importante en la disminución del riesgo. Por otra parte, es preciso mencionar que en esta entidad se utilizan medidas de prevención con el fin de controlar el grado de morosidad en los créditos lo que permitiría a la institución alcanzar una óptima recuperación y mantener el estado de la cartera en un nivel aceptable según los estándares establecidos.

## **VIII. RECOMENDACIONES**

Después de haber analizado los resultados obtenidos en este proceso investigativo sobre Incidencia de los índices de morosidad del crédito en los resultados financieros de SERFIGSA S, A en la ciudad de Estelí en el periodo 2017-2018, donde encontramos las siguientes recomendaciones:

- Mejorar en la aplicación y uso de las políticas de créditos para minimizar el riesgo de morosidad en la cartera de créditos
- Adecuar la tasa de interés a la capacidad de pago del deudor
- Supervisión más seguida por parte de la gerencia de crédito y cobro a los clientes con mayor índice de mora y así mismo dirigir a los cobradores con planes y estrategias de cobranza para la pronta recuperación del capital. Es decir implementar un sistema de cobranza efectivo
- Realizar por medio del departamento de riesgo una planificación efectiva, como resultado de un conocimiento más amplio y una integración de la exposición de riesgos claves, lo cual apoyara al comité de administración y gerencia general en mejores resultados en término de efectividad y eficacia en nuevos programas, una mayor transparencia en la toma de decisiones y contingencias, debido a que estará previniendo un evento inesperado que afecte en las operaciones de la financiera.
- Fortalecer considerablemente los procedimientos de todo el ciclo operacional; desde la evaluación del crédito antes de su otorgamiento hasta los mecanismos de cobranza que serán utilizados si el deudor incumple en el compromiso de pago. De igual manera intensificar las medidas de mitigación a fin de reducir el riesgo de morosidad en la cartera crediticia.

## **IX. BIBLIOGRAFÍA**

- (17 de septiembre de 2008). Recuperado el 24 de agosto de 2019, de Normas jurídicas:  
<http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb>.
- Ayala Villegas, S. (12 de Julio de 2005). *Finanzas*.
- Chavarria Centeno , E. J., Hidalgo Arce , J. N., & Mendoza Casco, H. A. (2015). *Recuperacion de Creditos*. Esteli.
- Compoverde Vélez, F. (04 de Agosto de 2019). *Zona Economica*. Obtenido de [www.ZonaEconomica.com](http://www.ZonaEconomica.com)
- cotilla, F. (5 de noviembre de 2013). *gestipolis*. Obtenido de [ps://www.gestipolis.com/politicas-para-disminuir-los-indices-de-morosidad-de-los-creditos/](https://www.gestipolis.com/politicas-para-disminuir-los-indices-de-morosidad-de-los-creditos/)
- credimarket*. (6 de octubre de 2013). Obtenido de [www.credimarket.com.ni](http://www.credimarket.com.ni)
- DerechoUNED*. (18 de Junio de 2019). Obtenido de <https://derechouned.com/libro/obligaciones/74-la-mora-del-deudor>
- Flores, B. M. (2015). *Incidencia de los creditos en el incremento de la mora*. Esteli.
- Fuentes, C. (01 de enero de 2014). *administracion de la mora en la cartera de credito de usura cero*.
- Juanjo099. (12 de noviembre de 2015). *slideshare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/juanjo099/el-credito-55037011>
- Lopez, M. d., Fuentes, A. F., & Lopez, J. M. (2015). *Administracion de la Mora*. Esteli.
- Lorenzo, P. J. (18 de noviembre de 2011). *Morosidad y Riesgo*. Recuperado el 20 de 08 de 2019, de [sites.google.com/site/morosidadygestion/home](https://sites.google.com/site/morosidadygestion/home):  
<https://sites.google.com/site/morosidadygestion/home>
- MishKin, F. (2008). *Moneda, banca y mercados* . Mexico: Person.
- Samuelson, P., & Nordhaus, W. (2006). *Economia*. Madrid,España: McGraw-Hill Interamericana.
- Slideshare. (s.f.). Obtenido de <https://es.slideshare.net/moodlefex/calificacin-de-la-cartera-de-credito-criterios-de-clasificacin>
- stiglitz, J. (31 de diciembre de 2017). [eldiario.es](http://eldiario.es).
- Super Contable. (20 de enero de 2019). *Super Contable.com*. Obtenido de [SuperContable.com/articulo/moroso/articulo/prevenir-morosidad.htm](http://SuperContable.com/articulo/moroso/articulo/prevenir-morosidad.htm)
- Toasa Lupercio, P. (2015). *ANALISIS DE LOS FACTORES DE MOROSIDAD EN EL SEGMENTO DE MICROCREDITO CASO: BANCA COMUNAL (BANCO PICHINCHA), OFICINA LOJA, PERIODO 2012-2013*". Ecuador : UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.

Toasa Lupercio, P. C. (2013). *Análisis de los factores de morosidad*. Loja.

Villaseñor Fuentes, E. (2007). *Elementos de administración de Crédito y cobranzas*. Mexico: Trillas.

westreicher, G. (13 de enero de 2019). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/analisis-de-credito.html>

# x. ANEXOS



## 10.1. Síntomas y pronósticos

Síntomas	Causas	Pronóstico	Control de Pronóstico
- Incidentes del crecimiento de la Mora	-Incumplimiento de los cobros hacia sus clientes.  - Intencionalidad del deudor de no querer pagar	-Déficit en la recuperación de cartera de crédito de cobro.  -Incremento en los rangos de atraso de pagos.	-Nivelar la capacidad de pago hacia los clientes  . Controlar los arreglos de pago
- Falta de Implementación de políticas crediticias	-Poco Seguimiento en los análisis de Crédito  - Créditos Vencidos sin verificación	-Poca rentabilidad en los servicios Financieros  -Afectación en la recuperación de crédito	-Asesoramiento y Seguimiento sobre el cumplimiento de políticas de créditos  -Mayor control en el área de crédito
- Baja ejecución en la cobranza de pagos	-Falta de manejo en la Cobranza de pagos	.Incremento en los cuotas de cobranzas vencidas	-Implementar estrategias más fuertes que incluyan visitas constantes a los clientes.

10.2. Bosquejo

**I. Crédito**

- I.1. Definición
- I.2. Importancia de los créditos
- I.3. Clasificación de los Créditos
- I.4. Requisitos del Crédito
- I.5. Características del Crédito
- I.6. Tipos de Crédito

**II. Políticas de Créditos**

- II.1. Definición
- II.2. Clasificación de la cartera de Crédito
- II.3. Proceso de concesión del crédito
- II.4. Análisis del Crédito

**III. Cobranza**

- III.1. Definición
- III.2. Objetivo
- III.3. Medios para realizar la cobranza persuasiva
- III.4. Tipos de cobranza
- III.5. Cobranza Jurídica o coactiva

**IV. La mora**

- IV.1. Definición
- IV.2. Factores
- IV.3. Clasificación
- IV.4. Consecuencias
- IV.5. Perfil de clientes Morosos
- IV.6. Prevención de Mora
- IV.7. Administración del Riesgo
- IV.8. Reducción de niveles de riesgo de la Mora
- IV.9. Clasificación del riesgo de mora

10.3. Cronograma de actividades

Etapa	Actividades	Semanas														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Investigación Documental	Selección del Tema a Investigar	X														
				X												
	Planteamiento del Problema				X											
						X										
	Elaboración de Preguntas del Problema						X									
								X								
	Redacción de la Justificación							X								
								X								
	Planteamiento de los Objetivos								X							
									X							
	Planteamiento del Bosquejo								X							
										X						
Desarrollo del Marco Teórico: Selección de la Bibliografía, Recopilación de Información y Procesamiento de Información										X						
											X					
Realización de la Matriz de Categoría												X				
													X			
Elaboración de Diseño Metodológico de la Investigación														X		
															X	

Etapa	Actividades	Semanas														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Elaboración de Instrumentos	Elaboración de la Entrevista dirigida al coordinador del programa, oficiales de crédito y responsable de cartera y cobro	X														
			X													
	Elaboración y aplicación de la guía de Observación			X												
				X												
	Elaboración de la Revisión Documental					X										
							X									
Elaboración de Documento Final	Aplicación de los Instrumentos de Investigación							X								
								X								
	Elaboración de los Resultados, Conclusiones y Recomendaciones Obtenidos durante el Proceso de Investigación								X							
										X	X	X	X	X	X	

Planeado

Ejecutado

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA UNAN MANAGUA**

## 10.4. Cuadro guía para la elaboración de resultados

Objetivo Especifico	Ejes de análisis	Preguntas entrevistas	Entrevistas			Análisis documental
			Gerente	Analista de crédito		Formulario
Objetivo Especifico # 1	<b>Categoría 1:</b>					
	Política De crédito		1,2,3,4,5,6,7,8,	4,5,6,7		
Objetivo Especifico # 2	<b>Categoría 2:</b>					
	La Mora		9,10,11,12,13	6,7,8,9,		
Objetivo Especifico # 3	<b>Categoría 3:</b>					
	La cobranza		15,16,17,19,20,21	10,13,14,15		

10.5. Guía de entrevistas



. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua  
UNAN-Managua  
Facultad regional multidisciplinaria, Estelí  
FAREM-Estelí.

Somos estudiantes del V año de la carrera de Banca y Finanzas de la UNAN-Managua/FAREM-Estelí, se pretende investigar sobre el tema Incidencia de los índices de morosidad del crédito en los resultados financieros de SERFIGSA S, A en la ciudad de Estelí en el periodo 2017-2018. La presente entrevista la estamos realizando con el objetivo de encontrar información sobre el tema de Investigación que nos permita dar respuesta a los objetivos planteados

**Datos Generales:**

Nombre del entrevistado: Lic. Adela Arróliga

Cargo: Gerente de sucursal

Área: Gerencia

**Objetivo 1:**

Describir las políticas de créditos de la financiera SERFIGSA S, A

**Categoría:** Políticas de crédito

1. ¿Cuáles son los elementos técnicos que intervienen en la política para el otorgamiento del crédito?

Monto  Garantía

Plazo  Fianza

Tasa de Interés

2. ¿A qué sectores están destinados los créditos?

Comercial  Agropecuario  Vivienda  Consumo  Hipotecario

Otros: \_\_\_\_\_

3. ¿Cuáles son los requisitos para optar a un crédito?

Mayor de edad  Fiador

Tener actividad económica  Estado Financiero

Licencia comercial  Otros: \_\_\_\_\_

Domicilio Propio  \_\_\_\_\_

Contar con inventario  \_\_\_\_\_

4. ¿Cuál es el método de análisis utilizado para evaluar a un cliente?

Cualitativo  Cuantitativo  Mixto

5. ¿Criterios de aprobación de un crédito?

6. ¿Cuáles son las condiciones favorables para que una MIPYME opte a un crédito?

- La MIPYME solicitante goza de una buena salud financiera
- La MIPYME está suficientemente capitalizada
- La MIPYME tiene capacidad de endeudarse a corto con costes razonables
- Los márgenes obtenidos en la venta de los servicios/productos son suficientemente buenos
- La MIPYME cuenta con inventarios para suministrar regularmente a sus clientes (o tiene niveles de stock apropiados)
- La MIPYME suelen cumplir con sus compromisos de pago (antecedentes de créditos)
- La MIPYME tiene en el buró de crédito antecedente de morosidad

7. ¿Cuáles son los montos y tiempos (mínimos y máximos) que otorga la Financiera?

Montos

➤ 1,000 a 3,000      5,000 a 10,000      10,000 a 20,000

➤ 1 mes 3 mes 5mes 12 mes 18 mes 24 mes 36 mes

\_\_\_\_\_

8. Durante el proceso de crédito que aplican:

- Presentación de la solicitud
- Verificación de la solicitud
- Análisis de la solicitud
- Calificación
- Propuesta
- Aprobación o rechazo
- Instrumentos
- Entrega del producto
- Cobro

**Objetivo 2:**

Evaluar las afectaciones del índice de mora de financiera Serfigsa en el periodo 2017-2018

**Categoría: Mora**

6 ¿Cuál es el procedimiento que realiza la financiera Serfigsa al momento que un cliente cae en mora?

Visitas periódicas	<input type="text"/>	Retiro de bienes	<input type="text"/>
Gestor de cobranza	<input type="text"/>	Citatorios	<input type="text"/>
Llamada telefónica	<input type="text"/>	Embargo salarial	<input type="text"/>
Avisos de cobro	<input type="text"/>	Envió central de riesgo	<input type="text"/>
Asesoría Legal	<input type="text"/>		

7 ¿Cuál es el porcentaje en la tasa moratoria?

1-3  3-5  5-8  8-10  10 a más

8 ¿Qué acciones aplican en clientes que cancelaron con atraso en su crédito?

Acciones	%
Disminuyen el monto de crédito	<input type="text"/>
Reducen el plazo	<input type="text"/>
Aumentan garantías	<input type="text"/>
Incrementan los requisitos	<input type="text"/>
Atrasos en el desembolso	<input type="text"/>

9 ¿Existe algún método de medición para cuantificar pérdidas inesperadas o créditos irrecuperables?

SI  NO  qué tipo:

\_\_\_\_\_

10 ¿Cuál es el parámetro que utilizan para fijar el porcentaje de la tasa de interés moratoria?



Menor del  $\geq 10\%$

Menor del  $\geq 25\%$

Menor del  $\geq 30\%$

11 ¿Cómo miden el rendimiento de la tasa de interés?

Tasa Mínima de rendimiento  Tasa de rendimiento promedio   
Tasa de rendimiento interna

**Objetivo 3:**

Identificar las medidas de prevención de morosidad y técnicas de cobranzas de la financiera SERFIGSA

**Categoría:** cobranza

12 ¿Cuáles son los tipos de cobranzas que aplica la financiera SERFIGSA?

Administrativo  Pre judicial  Judicial  Extrajudicial

13 ¿Qué técnicas utiliza para la recuperación en la Cobranza?

Cartas  Llamadas Telefónicas  Visitas Personales

Tercerización a empresas especializadas  Acciones Legales

14 ¿Qué periodo comprende la cobranza?

15 ¿Qué costo incurre cada forma de cobro en la Cobranza?

16 ¿Considera usted que las estrategias de cobranza han sido eficaces?

**Categoría:** Cobranza

17 ¿Existe algún método de medición para cuantificar perdidas inesperadas o créditos irrecuperables? ¿Explique?

18 ¿Cuáles son los medios de verificación de los métodos de cobranzas realizadas por la financiera SERFIGSA?

19 ¿En cuánto tiempo recuperan créditos en mora?

20 ¿Cuáles son las políticas que protegen la cartera de crédito?

21 ¿Cuenta con algún manual para realizar la cobranza?

10.6. Entrevista



**. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua**  
**UNAN-Managua**  
**Facultad regional multidisciplinaria, Estelí**  
**FAREM-Estelí.**

Somos estudiantes del V año de la carrera de Banca y Finanzas de la UNAN-Managua/ FAREM-Estelí, se pretende investigar sobre el tema Incidencia de los índices de morosidad del crédito en los resultados financieros de SERFIGSA S, A en la ciudad de Estelí en el periodo 2017-2018. La presente entrevista la estamos realizando con el objetivo de encontrar información sobre el tema de Investigación que nos permita dar respuesta a los objetivos planteados

Datos Generales:

Nombre del entrevistado: Lic.

Cargo: Analista de Crédito

Área:

**Objetivo 1:**

Describir las políticas de créditos de la financiera SERFIGSA S, A

**Categoría:** Políticas de crédito

1 ¿Qué aspectos se toman en cuenta para la aprobación de un crédito?

Capacidad de pago

Record Crediticio

Garantía

Solvencia del deudor

Verificación de Información

2 ¿Considera usted que las políticas de crédito han sido eficaces? ¿Por qué?

3 según la política de la empresa ¿cómo está distribuida la cartera de crédito?

## UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA UNAN MANAGUA

---

4 ¿Existe un coordinador que verifique si se están utilizando las políticas adecuadamente?

5 ¿Puede usted valorar como un manual de política y procedimiento crediticio es efectivo al momento que la institución tenga algún tipo de problema en la recuperación de la cartera crediticia?

**Categoría:** Mora

6 ¿A qué tipo de riesgo de crédito se enfrenta financiera SERFIGSA y como los identifica al momento de otorgar un crédito?

7 ¿Qué procedimiento utiliza como analista de crédito con los clientes en situación de mora?

8 ¿Qué estrategia utiliza la financiera SERFIGSA para disminuir el índice de Mora?

9 ¿Qué porcentaje de morosidad presenta la cartera de crédito en el periodo 2017-2018?

**Categoría:** Cobranza

10 ¿Existe algún método de medición para cuantificar perdidas inesperadas o créditos irrecuperables?

SI  NO  qué tipo: \_\_\_\_\_

11 ¿Cuáles son los medios de verificación de los métodos de cobranzas realizadas por la financiera SERFIGSA?

12 ¿En cuánto tiempo recuperan créditos en mora?

13 ¿Cuáles son las políticas que protegen la cartera de crédito?

14 ¿Cuenta con algún manual para realizar la cobranza?

10.7. Guía de revisión documental



**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua**  
**UNAN-Managua**  
**Facultad regional multidisciplinaria, Estelí**  
**FAREM-Estelí.**

**Instrucciones:** Somos estudiantes del V año de la carrera de Banca y Finanzas de la UNAN-Managua/ FAREM-Estelí, se pretende investigar sobre el tema; Incidencia de los índices de morosidad del crédito en los resultados financieros de SERFIGSA S, A en la ciudad de Estelí en el periodo 2017-2018

**Objetivo:** Incidencia de los índices de morosidad del crédito en los resultados financieros de SERFIGSA S, A en la ciudad de Estelí en el periodo 2017-2018

N°	Documento	Aspecto a revisar	Cumple	No cumple	Observación
	Manual de política de crédito	Aprobación del crédito	*		
		Destino del crédito	*		
		Montos y plazos	*		
	Índice de mora	Porcentaje de la tasa moratoria	*		
		Estrategia para la disminución del índice de mora	*		
	Métodos de cobranza	Manual para realizar la cobranza	*		
		Tipos de cobranza	*		

## VISIÓN

Ser líderes en el sector de micro finanzas, destacándonos por nuestro servicio ágil y eficiente, con inclusión y sostenibilidad financiera de nuestros clientes y de **SERFIGSA NICARAGUA**.

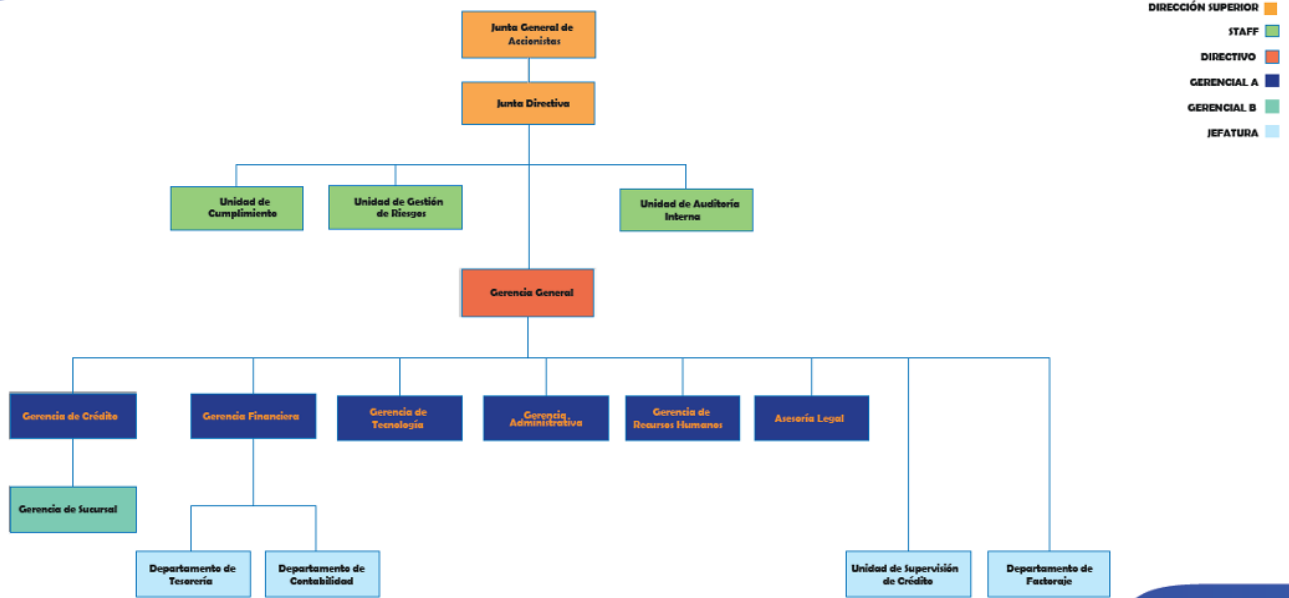
## MISIÓN

Somos una institución de micro finanzas que provee soluciones financieras a su población meta para incrementar sus ingresos, su patrimonio y su bienestar.

# SERFIGSA

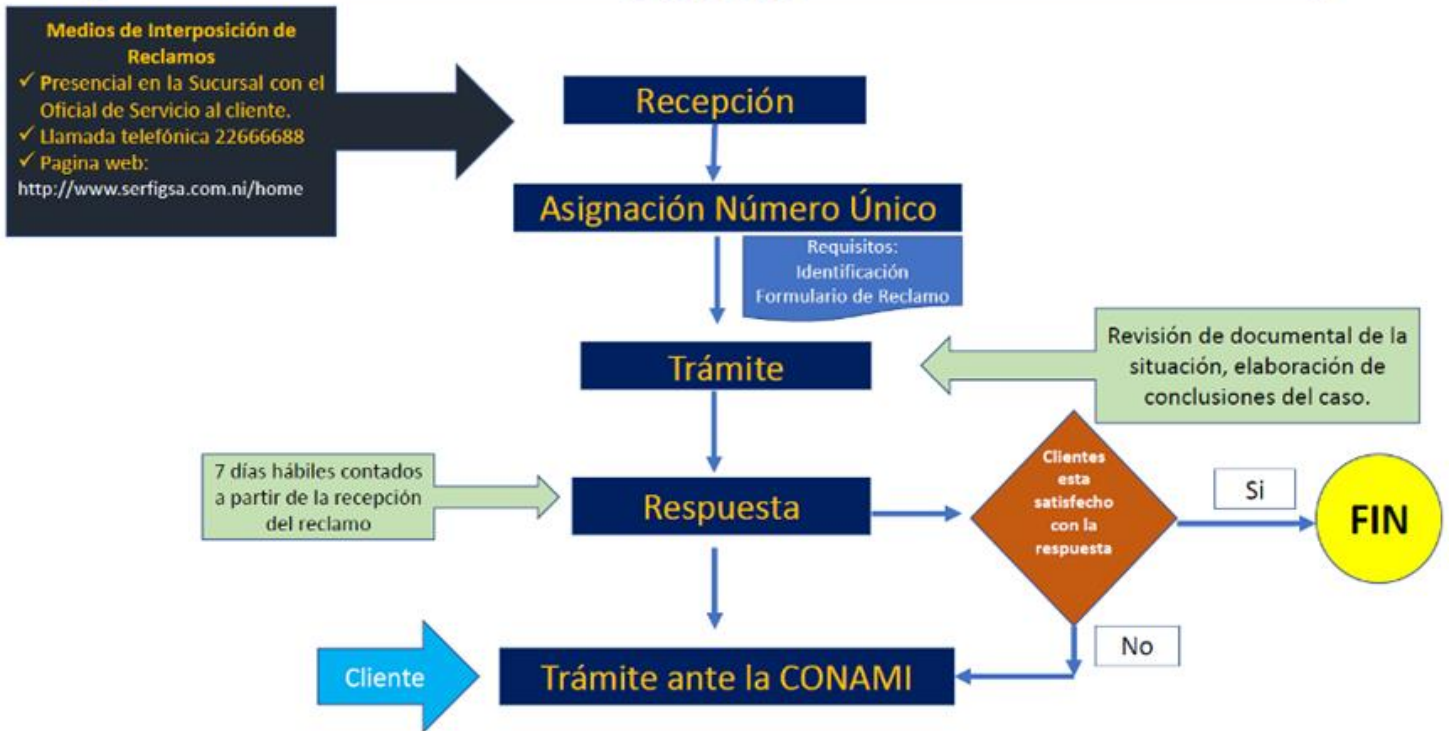
SERVICIOS FINANCIEROS GLOBALES NICARAGUA S. A.

## Organigrama Institucional



Versión: 002  
Aprobado por Junta Directiva: 21/11/2013

## Proceso de Tramitación de Reclamo, Quejas y Consultas SERFIGSA




**SERVICIOS FINANCIEROS GLOBALES NICARAGUA, SOCIEDAD ANÓNIMA**
**SERFIGSA – NICARAGUA**
**TARIFARIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**
**I. TASAS DE INTERÉS DE LOS CRÉDITOS**

PRODUCTO COMERCIAL	CLASIFICACIÓN	DESTINO	TASA ANUAL	COMISIÓN POR DESEMBOLSO	
				Tasa de Comisión	Observación
SERFI INVIERTE	MICROCREDITO	Capital de Trabajo	54.0%	5.0%	
		Activo Fijo	56.0%	5.0%	
SERFI EXPANDETE	MICROCREDITO	Capital de Trabajo	54.0%	5.0%	
		Activo Fijo	56.0%	5.0%	
CREDITO PYME SERFIGSA	DESARROLLO EMPRESARIAL	Capital de Trabajo	33.0%	4.0%	
		Activo Fijo	33.0%	4.0%	
MI CASA BONITA	MICROCREDITO	Construcción, Compra o Mejora de Vivienda /	36.0%	3.0%	Tasa de comisión sólo del 1% si existe cobro de ATV
	PERSONAL	Compra de Terreno	40.0%	3.0%	Tasa de comisión sólo del 1% si existe cobro de ATV
	VIVIENDA HIPOTECARIA		34.0%	3.0%	Tasa de comisión sólo del 1% si existe cobro de ATV
CREDITO DE OPORTUNIDAD	De acuerdo con la Clasificación del crédito vigente	Capital de Trabajo	60.0%	5.0%	
SOLIDARIO URBANO	MICROCREDITO	Capital de Trabajo	54.0%	5.0%	
GANADERO	MICROCREDITO	Capital de Trabajo	35.0%	5.0%	
		Activo Fijo	35.0%	5.0%	

Código: DOC-ANX-PP-001 Versión: 14. Actualizado por Junta Directiva del 19/12/2018.  
Fecha de vigencia: 1/1/2019

Página 1 de 7



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA UNAN MANAGUA**

Servicios Financieros Globales Nicaragua, S.A.  
(Entidad nicaragüense subsidiaria de Prodel Microfinance Fund, S.A.)  
Estados de Situación Financiera  
Al 31 de diciembre de 2018 y 2017  
*(cifras expresadas en córdobas nicaragüenses)*

	Notas	2018	2017
<b>ACTIVO</b>			
Fondos disponibles y equivalentes de efectivo	7	C\$ 9,473,051	C\$ 40,657,255
Inversiones negociables y a vencimiento, neto	8	31,987,598	28,978,954
Cartera de créditos, neto de provisiones por incobrabilidad	9	278,859,063	337,106,484
Bienes recibidos en pago y adjudicados, neto	10	1,624,385	1,928,738
Otras cuentas por cobrar, neto	11	4,346,939	6,514,450
Mobiliario, equipo de computación y vehículos, neto	12	4,741,000	5,710,684
Otros activos, neto	13	3,278,252	2,831,384
<b>Activo total</b>		<b>C\$ 334,310,288</b>	<b>C\$ 423,727,949</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>			
<b>Pasivo</b>			
Obligaciones con instituciones financieras y por otros financiamientos	14	C\$ 226,804,960	C\$ 312,951,221
Otras cuentas por pagar	15	3,088,002	4,393,060
Provisiones	16	8,317,169	11,599,945
Otros pasivos	17	2,577,498	2,338,410
<b>Pasivo total</b>		<b>240,787,629</b>	<b>331,282,636</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Capital social	23	58,240,000	58,240,000
Aporte adicional		14,765	14,765
Reservas	23	34,190,548	22,394,693
Resultados acumulados	23	-	7,130,940
Resultado del ejercicio		1,077,346	4,664,915
<b>Suma el patrimonio</b>		<b>93,522,659</b>	<b>92,445,313</b>
<b>Pasivo y patrimonio total</b>		<b>C\$ 334,310,288</b>	<b>C\$ 423,727,949</b>
Cuentas de orden	26.1	C\$ 1,534,495,509	C\$ 1,595,397,065

**Servicios Financieros Globales Nicaragua, S.A.**  
**(Entidad nicaragüense subsidiaria de Prodel Microfinance Fund, S.A.)**  
**Estados de Resultados**  
**Por el año que terminó el 31 de diciembre de 2018 y 2017**

(cifras expresadas en córdobas nicaragüenses)

	Notas	2018	2017
<b>Ingresos financieros, por:</b>			
Disponibilidades	C\$	229,419	C\$ 307,156
Inversiones negociables y a vencimiento		4,621,656	1,462,452
Cartera de créditos		112,424,211	122,475,194
Diferencia cambiaria		18,053,361	19,523,428
<b>Total Ingresos financiero</b>		<b>135,328,647</b>	<b>143,768,230</b>
<b>Gastos financieros, por:</b>			
Obligaciones con Instituciones financieras y otros financiamientos		(23,413,278)	(28,337,473)
Diferencia cambiaria		(12,851,998)	(14,627,759)
Otros gastos financieros		-	(241,836)
<b>Total de gastos financieros</b>	18	<b>(36,265,276)</b>	<b>(43,207,068)</b>
<b>Margen financiero bruto</b>		<b>99,063,371</b>	<b>100,561,162</b>
Gastos por provisión por Incobrabilidad de la cartera de créditos directa	19	(29,329,195)	(11,462,499)
Ingresos por recuperación de la cartera de créditos directa saneada	19	594,107	1,207,781
<b>Margen financiero neto</b>		<b>70,328,283</b>	<b>90,306,444</b>
Ingresos operativos diversos	20	5,061,622	4,216,725
Gastos operativos diversos	21	(5,420,490)	(3,431,850)
<b>Resultado operativo bruto</b>		<b>69,969,415</b>	<b>91,091,319</b>
Gastos de administración y otros	22	(66,681,719)	(83,480,867)
Gastos con personas vinculadas	22	(782,214)	-
<b>Resultados antes del Impuesto a la renta</b>		<b>2,505,482</b>	<b>7,610,452</b>
Impuesto sobre la renta	24	(1,428,136)	(2,945,537)
<b>Resultado del ejercicio</b>		<b>C\$ 1,077,346</b>	<b>C\$ 4,664,915</b>

Servicios Financieros Globales Nicaragua, S.A.  
(Entidad nicaragüense subsidiaria de Prodel Microfinance Fund, S.A.)  
Notas a los Estados Financieros  
31 de diciembre de 2018 y 2017

(cifras expresadas en córdobas nicaragüenses)

12. Mobiliario, equipos de computación y vehículos

	Mobiliario y equipos de oficinas	Equipo de computación	Vehículos	Total
<b>Costo o valor razonable:</b>				
Saldos al 1 de enero de 2017	C\$ 5,826,604	C\$ 3,145,882	C\$ 3,422,020	C\$ 12,394,506
Adiciones	846,784	914,722	-	1,761,506
Retiros (Nota 22)	(37,476)	(187,656)	-	(225,132)
Saldos al 31 de diciembre de 2017	6,635,912	3,872,948	3,422,020	13,930,880
Adiciones	312,703	720,905	-	1,033,608
Retiros (Nota 22)	(158,024)	(29,556)	-	(187,580)
Saldos al 31 de diciembre de 2018	C\$ 6,790,591	C\$ 4,564,297	C\$ 3,422,020	C\$ 14,776,908
<b>Depreciación acumulada y deterioro de activos:</b>				
Saldos al 1 de enero de 2017	C\$ 3,877,844	C\$ 2,559,372	C\$ 182,978	C\$ 6,620,194
Depreciación del año	809,782	623,705	384,977	1,818,464
Retiros (Nota 22)	(34,014)	(184,448)	-	(218,462)
Ajuste	(315)	315	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2017	4,653,297	2,998,944	567,955	8,220,196
Depreciación del año	708,956	887,693	384,977	1,981,626
Retiros (Nota 22)	(136,358)	(29,556)	-	(165,914)
Reclasificaciones	17,439	(17,439)	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2018	C\$ 5,243,334	C\$ 3,839,642	C\$ 952,932	C\$ 10,035,908
<b>Valores netos en libros:</b>				
Al 31 de diciembre de 2018	C\$ 1,547,257	C\$ 724,655	C\$ 2,469,088	C\$ 4,741,000
Al 31 de diciembre de 2017	C\$ 1,982,615	C\$ 874,004	C\$ 2,854,065	C\$ 5,710,684
Al 1 de enero de 2017	C\$ 1,948,760	C\$ 586,510	C\$ 3,239,042	C\$ 5,774,312

Al 31 de diciembre de 2018 no existe restricción de uso sobre el saldo de mobiliario, equipos de computación y vehículos. El gasto por depreciación por los años terminados al 31 de diciembre de 2018 y 2017 se encuentra registrado en la nota 22.