



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

## Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM–Estelí

Factores de incidencia en el crecimiento de la cartera de crédito de  
Casa Pellas Estelí, en financiamientos de motocicleta durante el  
segundo semestre 2016

### **Trabajo monográfico para optar**

al grado de

### **Licenciado en Banca y finanzas**

#### **Autores**

Altamirano Luis Eduardo

Galeano Manzanares Carlos Javier

Moreno Talavera Álvaro José

#### **Tutor**

Msc. Julio Rafael Berrios Noguera

Estelí, diciembre de 2017



## **Línea**

Línea 2: Sistema financiero nacional.

## **Tema**

Operatividad del sistema financiero nacional.

## **Subtema**

Factores de incidencia en el crecimiento de la cartera de crédito de Casa Pellas Estelí, en financiamientos de motocicleta durante el segundo semestre 2016

## VALORACIÓN DOCENTE

A través de la presente hago constar que: Luis Eduardo Altamirano Cruz, Carlos Javier Galeano Manzanares y Álvaro José Moreno Talavera, estudiante de la carrera de Banca y Finanzas, finalizó su trabajo en investigación científica en el tema: **Factores de incidencia en el crecimiento de la cartera de crédito de Casa Pellas Estelí, en financiamientos de motocicleta durante el segundo semestre 2016.**

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 de las estrategias para mejorar el proceso de análisis y otorgamiento de financiamiento en motocicletas a clientes en general de Casa Pellas sucursal Estelí.

Después de revisar la coherencia, contenido y la incorporación de las observaciones brindadas en pre defensa y consultas realizadas a especialistas en el tema, considero que el mismo hace una aportación significativa al conocimiento y da aportes relevantes determinar cuáles son los factores que contribuyen al crecimiento de la cartera de crédito de Casa Pellas Estelí, para el sector de motocicletas durante el segundo semestre 2016. Además, la amplia literatura científica relacionada con el tema indicado, evidencia que ocupa un lugar importante en el desarrollo de métodos de analizar el comportamiento de la cartera de crédito a través de los parámetros utilizados en el financiamiento de motocicletas en relación a su proyección de crecimiento anual, comprobar los factores que influyen en el incremento de la colocación de financiamiento de motocicletas que inciden directamente en su crecimiento anual y describir los efectos de la cartera de cuentas incobrables contra el otorgamiento de nuevos financiamientos.

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 en la defensa final.

Dado en la ciudad de Estelí a los primeros días del mes de diciembre del 2017.

Atentamente,

---

**Msc. Julio Rafael Berríos Noguera**  
Docente FAREM -Estelí

## Dedicatoria

A Dios por haberme guiado por el camino del bien hasta este momento de culminar mis estudios superiores, para brindarme la oportunidad de continuar cuando más lo necesité y pensé que no había otra salida. A mi madre Claudia Manzanares por ser mi único pilar fundamental por haberme educado como un hombre de bien y haberme inculcado los mejores valores que hoy en día me han llenado de tantos frutos, por ser mi ejemplo a seguir ideal y por haberme acompañado en todo el transcurso de mi educación.

**Galeano Manzanares Carlos Javier**

Primeramente, a Dios por permitirme alcanzar esta meta en mi vida, a mis familiares en especial a mi madre Manuela Cruz Ortiz, que me ha brindado la mano en cada una de las dificultades durante el lapso de tiempo vivido, a cada uno de mis compañeros y facilitares de la materia que permitieron vivir una experiencia amena y por ultimo a la Facultad Regional por brindarme la oportunidad de estudiar en la mejor universidad del país.

**Altamirano Cruz Luis Eduardo**

Principalmente a Dios que me ha dado salud en todo momento de mi vida y las fuerzas necesarias para avanzar en el transcurso de esta carrera, agradezco de manera muy especial a mi madre y mi familia que me motivaron a ser mejor cada día y con sus consejos y palabras de ánimo de igual manera a mis compañeros que han formado parte fundamental de mi aprendizaje, así como todos los docentes por hacer de esta experiencia una marca importante en mi vida que recordare con mucho cariño.

**Moreno Talavera Álvaro José**

## Agradecimientos

En el presente trabajo de tesis agradecemos en primer lugar a Dios quien nos ha bendecido permitiéndonos llegar a este punto de clímax de nuestras vidas y será Él quien nos guiará en la siguiente etapa que se nos avecina.

A su vez agradecemos a nuestras familias, en particular a nuestras madres, que ellas solas pudieron enfrentar las diferentes adversidades y supieron llevarnos por el camino del bien, con valores y educación para llegar a ser buenas personas para la sociedad.

A todos nuestros docentes de la carrera de banca y finanzas que fueron los forjadores del éxito que hoy gozamos; de manera particular a nuestro guía Msc. Julio Berrios Noguera quien tuvo suficiente paciencia y dedicación para hacernos llegar a este momento con sus muy acertados consejos, a su vez, al docente Msc. Roger Antonio Moreno quien siempre con su carisma y bondad nos instó a dar siempre lo mejor de nosotros, académicamente y en crecimiento personal, para formarnos como profesionales de calidad y humanismo, capaces de afrontar todo tipo de situaciones.

Por ultimo a nuestros amigos que hicieron que el transcurso de estos cinco años fuera un tiempo agradable en el que compartimos alegrías, descontentos, júbilos y derrotas; pero que siempre nos generaron los mejores años de nuestras vidas.

A todos ellos muchas gracias.

### Autores

Altamirano Cruz Luis Eduardo  
Galeano Manzanares Carlos Javier  
Talavera Moreno Álvaro José

## Resumen

En la actualidad el mercado de motocicletas se ha convertido en una gran atracción para inversionistas y grandes empresas, debido a su gran expansión y elevada aceptación por gran parte de su población objetivo; llevando a los inversionistas a diseñar servicios que sean capaces de atraer aún más a los potenciales compradores de motocicletas, ajustando el precio a las realidades económicas de todos estos. Es por ello se han ido creando mecanismos de financiamiento en el cual la empresa Casa Pellas Estelí ha diseñado todo un sector dedicado al análisis de crédito. En el cual se aplicaron los métodos de entrevistas al personal encargado de dicha área, cobranzas y la gerencia en el cual se identificaron los principales componentes que permiten que la institución mediante esta actividad económica se vea beneficiada en sus utilidades y permita la incursión y ampliación de los modelos que ofertan; así como proponer alternativas para mitigar los posibles riesgos que la institución asume como el blanqueo de capital y pérdidas por costumbre de no pago de la población como resultado se proponen estrategias de gestiones organizativas, de recursos humanos y de gerencia que sugieren una serie de pasos minimizar los riesgos inherentes a la actividad y su posible crecimiento.

**Palabras claves:** Análisis de crédito, componentes, utilidades, riesgos.

## ABSTRACT

At present, the motorcycle market has become a great attraction for investors and large companies, due to its great expansion and high acceptance by a large part of its target population; leading investors to design services that are able to attract even more potential buyers of motorcycles, adjusting the price to the economic realities of all these. That is why financing mechanisms have been created in which Casa Pellas Estelí has designed an entire sector devoted to credit analysis. In which methods of interviews were applied to the personnel in charge of this area, collections and management in which the main components that allow the institution through this economic activity to be benefited in its profits and allow the incursion and expansion of the models they offer; as well as proposing alternatives to mitigate the possible risks that the institution assumes, such as the laundering of capital and losses due to the habit of not paying the population as a result, are proposed organizational management strategies, human resources and management that suggest a series of steps to minimize the risks inherent in the activity and its possible growth.

**Keywords:** Credit analysis, components, utilities, risks.

## INDICE

### Contenido

I.	INTRODUCCIÓN.....	4
1.1.	Antecedentes .....	5
1.2.	Planteamiento del problema .....	6
1.3.	Formulación del problema.....	7
1.4.	Justificación .....	8
II.	OBJETIVOS .....	9
2.1.	Objetivo general.....	9
2.2.	Objetivos específicos .....	9
III.	MARCO TEÓRICO.....	10
3.1	Crédito .....	10
3.1.1	Definición .....	10
3.1.2	Tipos de crédito.....	10
3.1.3	Aspectos a evaluar según la SIBOIF.....	12
3.1.4	Tasas de interés .....	13
3.1.5	Plazo .....	14
3.1.6	Seguros .....	14
3.1.7	Rentabilidad.....	15
3.1.8	Riesgo de crédito.....	15
3.1.9	Servicios.....	16
3.2	Cartera de crédito. ....	16
3.2.1	Definición .....	16
3.2.2	Importancia .....	17
3.2.3	Clasificación de la cartera .....	17
3.2.4	Clasificación del cliente .....	17
3.2.5	Riesgos de la cartera .....	20
3.2.6	Política de crédito .....	20
3.2.7	Provisionamiento .....	21
3.3	Financiamiento .....	22

3.3.1 Definición .....	22
3.3.2 Factores de Financiamiento.....	23
3.3.3 Características del crecimiento económico .....	23
3.3.4 Crecimiento económico poblacional.....	24
3.4 Sociedad Anónima.....	24
3.4.1 Definición .....	24
3.4.2 Importancia .....	25
3.4.3 Estructura.....	25
3.4.4 Requisitos para constitución de una sociedad anónima .....	26
IV. SUPUESTO.....	28
4.1. Supuesto.....	28
4.2. Matriz de Categorías y Subcategorías .....	29
V. DISEÑO METODOLÓGICO .....	32
5.1. Tipo de Investigación .....	32
5.2. Tipo de estudio.....	32
5.2.1 Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información.....	32
5.2.2 Según período y secuencia del estudio.....	32
5.2.3 Según el análisis y alcance de los resultados.....	32
5.3. Universo, Muestra y Unidad de análisis.....	33
5.3.1 Universo o Población .....	33
5.3.2 Muestra.....	33
5.3.3 Tipo de muestreo.....	33
5.3.4 Criterios de Selección de la muestra.....	33
5.3.5 Unidad de Análisis.....	34
5.4 Método y Técnicas de recolección de datos.....	34
5.5 Técnicas de recolección de datos.....	35
5.6 Etapas de la investigación.....	36
5.6.1 Primera etapa: Investigación documental.....	36
5.6.2 Segunda etapa: Elaboración de Instrumentos.....	36
5.6.3 Tercera etapa: Trabajo de Campo.....	36
5.6.4 Cuarta etapa: Informe Final .....	36
VI. RESULTADOS.....	37
6.1 Objetivo Especifico N° 1 .....	37

6.4 Objetivo Específico N°4 .....	49
6.4.1 FODA DE CASA PELLAS SUCURSAL ESTELÍ .....	49
6.4.2 Propuestas de estrategias. ....	50
VII. CONCLUSIONES .....	52
VIII. RECOMENDACIONES.....	54
IX. BIBLIOGRAFÍA .....	55
Bibliografía.....	55
X. ANEXOS .....	57
10.1 Síntomas y pronósticos .....	57
10.2 Ejemplo bosquejo .....	58
10.3 Cronograma de actividades .....	59
10.4 Entrevista .....	61
10.5 Guía de Revisión Documental .....	64
10.6 Imágenes .....	65

## I. INTRODUCCIÓN

La empresa Casa Pellas Sucursal Estelí en la última década ha venido creciendo de manera constante en el mercado de venta de vehículos, repuestos, tecnología, arrendamiento de equipo industrial, asistencia técnica automotriz a todo el sector norte del país, demostrando ser una empresa con una rentabilidad y estabilidad sólida en la función de sus operaciones.

Uno de sus rubros de mayor incidencia es la venta de motocicletas en el cual en la ciudad de Estelí se ha presentado un gran incremento en su aceptación por parte del mercado, esto crea un entorno confiable para el desarrollo de implementación de un método de financiamiento por el cual opta esta empresa, constando con su respaldo de confianza con el transcurso de los años en el mercado como una empresa seria y de gran experiencia, rompiendo esquemas en el mercado nicaragüense logrando premios internacionales y presentando una gran capacidad de desarrollo económico y financiero al país, siendo capaces de incursionar en el mercado del financiamiento de manera independiente.

Con el análisis de este servicio se pretende conocer los diversos factores que han logrado que el financiamiento de motocicletas en la ciudad de Estelí sea de gran rentabilidad para esta institución logrando en ella una sostenibilidad suficiente para convertirse en una empresa capaz de emitir financiamientos como toda institución financiera, preparando un plan estratégico para aprovechar estas mismas condiciones para conocer el mercado y el posible lanzamiento de apertura de cartera en otras líneas de vehículos automotrices e industriales.

A su vez se analizará el porqué de la aceptación masiva por parte de la población de este servicio y si es rentable para la misma la adquisición de una obligación con esta institución que a su vez una cantidad considerable de entidades del mercado, con mayor capital y un mayor prestigio y respaldo en esta actividad han venido a ser totalmente desplazadas acaparando totalmente el mercado de financiamiento de motocicletas.

Una vez que se apliquen las técnicas de recolección de datos y continuamente se desarrollen los resultados, se propondrán planes de acción para el fortalecimiento de su cartera y debilidades que puedan observarse en el proceso, que contribuirá a una mejor colocación de los créditos y a mitigar de mejor manera el riesgo financiero que la empresa Casa Pellas Estelí asume en esta actividad.

## 1.1. Antecedentes

Según investigaciones realizadas se constató que solo existe una investigación, pero no de manera específica con relación a la cartera de crédito de Casa Pellas sucursal Estelí. Se tomará en cuenta el objetivo general que perseguían y las principales conclusiones a las que llegaron.

- González Herrera Selena Jessebeth y Balladares Roque José Raúl; en su seminario de graduación titulado **“Informe de investigación de la calidad en el taller de motos Casa Pellas, Sucursal Estelí”**, cuyo objetivo general fue Elaborar un manual de técnicas de gestión de calidad en el taller de motos YAMAHA de Casa Pellas, Sucursal Estelí, llegaron a la conclusión de que la implementación de un sistema de gestión de calidad en dicha empresa viene a mejorar la calidad del servicio y por ende la satisfacción del cliente; ya que brinda mejoras en el proceso y estas benefician tanto a los trabajadores del taller facilitando sus labores y a sus clientes recibiendo un servicio más especializados. Este trabajo fue realizado en 2009.

Al no encontrarse más investigaciones relacionadas con la institución Casa Pellas Estelí, se procedió a buscar estudios que conlleven una relación con nuestra problemática a investigar.

- Centeno Montenegro Meyling, Flores Espinoza Katia y Herrera Blandón Diana; en su seminario de graduación titulado **“Incidencia de control interno administrativo en el proceso de recuperación de cartera de crédito de micro financiera ASODENIC sucursal Estelí”**, en su objetivo general fue Evaluar la incidencia del control interno administrativo en el proceso de recuperación de cartera de crédito de micro financiera ASODENC sucursal Estelí, llegando a la conclusión que los tipos de créditos otorgados por la financiera ya sean individuales, grupos solidarios y bancos de confianza se adaptan de acuerdo a la necesidad y capacidad de pago que tenga el cliente.
- Gadea Valenzuela Alexandra, Herrera Maradiaga Nubia y Palma Herrera Janel; en su seminario de graduación titulado **“Factores que determinan la calidad de la cartera de crédito de la micro financiera FUNDENUSE S.A”**, cuyo objetivo general fue Analizar los factores que establecen la calidad de la cartera de crédito de la micro financiera FUNDENUSE S.A y como resultados obtuvieron que los tipos de crédito que ofrece la micro financiera están diversificados en los distintos sectores productivos de la ciudad y que estos se someten a las diferentes garantías y requisitos que por ley se exigen estos tipos de operaciones a su vez que las políticas internas poseen aspectos sobre la colocación, recuperación y seguimientos de los mismos.

## 1.2. Planteamiento del problema

Casa Pellas sucursal Estelí, surge como parte de la expansión de su casa matriz, con el fin de poder satisfacer las necesidades de los clientes de la región norte del país y como para posicionarse en un mercado altamente rentable para el arrendamiento de maquinaria industria, venta de vehículos livianos y motocicletas.

Es importante destacar que por las situaciones antes mencionadas Casa Pellas Sucursal Estelí ha estado presentando un estancamiento en su cartera de crédito para el financiamiento de motocicletas, debido a que por políticas de la institución no pueden superar el límite de financiamiento que se otorga por persona, es decir, el máximo financiamiento que alguien puede recibir es el equivalente al valor de una motocicleta, si se continua esta práctica que limita a la sucursal paulatinamente se perderán clientes potenciales que podrían requerir altos financiamiento y contar con la capacidad de pago con la institución y es por esto que se debe solicitar una nueva formulación de propuesta para establecer una ampliación en su límite sectorial como sucursal para poder mitigar la situación de estancamiento.

Debido a un acelerado desarrollo económico en la ciudad de Estelí se ha visto un gran aumento en instituciones que dan financiamiento para la adquisición de motocicletas, aunque no generan gran impacto en la cartera de la sucursal se ha visto que el mercado se encuentra saturado por diversas líneas de motocicletas, derivado de esta situación la entidad debe competir con una variedad de tasas de interés que en ciertos casos son un poco más accesibles que harían a los clientes optar por financiamientos un poco menos costosos para ellos; como medida preventiva para esta situación Casa Pellas debe iniciar un proceso de promoción y publicidad en que dé a conocer que poseen un proceso menos burocrático que otras entidades.

Debido a ser constituida únicamente como sucursal Casa Pellas Estelí posee un gran déficit en su límite de montos de créditos a otorgar, causal de esto es el alto índice de la cartera en mora de la institución y por políticas de control interno demasiado estrictas, en un futuro cercano esto hará que la institución tenga límites para la captación de nuevos clientes por esta imposición que podría ser corregida con una mejora en el control de recuperación de la cartera de financiamientos otorgados para la adquisición de motocicletas.

## 1.3. Formulación del problema

### 1.3.1 Pregunta Problema

¿Cuáles son los factores de crecimiento de la cartera de crédito de Casa Pellas Estelí, en financiamientos de motocicleta en el segundo semestre del año 2016?

### 1.3.2 Sistematización del problema

- ¿Qué beneficios aportaría analizar el comportamiento de la cartera de crédito y mejorar los parámetros para proyectar el crecimiento anual en financiamiento de motocicletas?
- ¿Qué factores intervienen en el crecimiento de colocación de cartera he incidencia directa de su crecimiento anual?
- ¿Qué impacto tiene la cartera de créditos incobrables en la rentabilidad de la institución y en la gestión de nuevos financiamientos?

## 1.4. Justificación

El desarrollo de la ciudad de Estelí ha venido creciendo de manera constante reflejándose en la calidad de vida de todos sus habitantes. Un aspecto muy evidente es que la gran mayoría de su población posee o tuvo en un momento al menos un vehículo en su hogar, volviéndose en un medio de vital importancia para la realización de las tareas cotidianas y laborales.

La empresa Casa Pellas sucursal Estelí con una trayectoria de más de 35 años en la ciudad ha sido uno de los más grandes propulsores del desarrollo en dicha ciudad, siendo proveedor de casi todos los medios de transporte privado. Debido a su crecimiento en ventas y limitantes en financiamiento externo se ve obligada en crear todo un departamento completo en el área de crédito para poder cubrir la demanda y necesidad de una población altamente calificada para soportar las obligaciones que puedan generar de estos servicios.

Debido a este fenómeno se busca a encontrar los diversos factores que permiten que la institución tenga altos rendimientos en financiamientos otorgados para la adquisición de las diversas líneas de motocicletas que ofrece, a su vez se tratara de conocer porque la población en general opta por entablar una obligación con la empresa y no con otros tipos de financiamiento como el externo, dando paso al crecimiento anual en la cartera de créditos otorgados de Casa Pellas Estelí.

Por consiguiente, al desarrollo la ciudad de Estelí se ha visto saturada por diversas casa comerciales que han venido a realizar una seria competencia para la institución debido a esto se ha notado un estancamiento en su cartera el cual conlleva a plantearse estrategias para cumplir las metas establecidas, pero la trayectoria reconocida de la empresa viene a compensar esta situación ya que es reconocido que ofrece líneas de motocicletas altamente reconocidas y rentables para el público en general.

Se analizarán comportamientos que surgen debido al crecimiento de la cartera y limitantes que poseen una vez se otorgue el volumen de capital que se destina para este segmento dentro de la entidad, siendo esta misma la mayor beneficiada de esta investigación que dará pauta para la formulación de alternativas para mejora de todo este proceso y una mejor toma de decisiones que determinara nuevas políticas para límites de créditos a otorgar.

## II. OBJETIVOS

### 2.1. Objetivo general

- Determinar cuáles son los factores que contribuyen al crecimiento de la cartera de crédito de Casa Pellas Estelí, para el sector de motocicletas durante el segundo semestre 2016.

### 2.2. Objetivos específicos

- Analizar el comportamiento de la cartera de crédito a través de los parámetros utilizados en el financiamiento de motocicletas en relación a su proyección de crecimiento anual.
- Comprobar los factores que influyen en el incremento de la colocación de financiamiento de motocicletas que inciden directamente en su crecimiento anual.
- Describir los efectos de la cartera de cuentas incobrables contra el otorgamiento de nuevos financiamientos.
- Proponer estrategias para mejorar el proceso de análisis y otorgamiento de financiamiento en motocicletas a clientes en general de Casa Pellas sucursal Estelí.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1 Crédito

##### 3.1.1 Definición

Según (Fuentes, Emilio Villaseñor, 2007) El termino crédito proviene del latín creditum, de credere, tener confianza. Aun cuando no existe una definición generalmente aceptada, podemos definir la operación de crédito como “la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado”.

El autor (Santiago Zorrilla Arena; José Silvestre Méndez, 2007), expresa que el crédito puede definirse como la entrega de un bien o de cierta cantidad de dinero a una persona con la promesa de su pago en un plazo determinado. Los elementos del crédito son: la confianza, el plazo, el préstamo y, en algunas ocasiones, el interés que se cobra.

Se denomina crédito al dinero que un individuo o una institución presta a alguien, fijando ciertas condiciones para su devolución (intereses, plazos, etc.). Bancario, por su parte, es aquello vinculado a un banco: una entidad que brinda servicios financieros. Por lo tanto, es aquel ofrecido por un banco a sus clientes. En este caso, el banco se convierte en acreedor al entregar un cierto monto al cliente, que pasa a ser deudor. La devolución del préstamo debe realizarse según los requisitos acordados; de lo contrario, pueden aplicarse distintos tipos de puniciones. (Pérez Porto Julian , 2017)

##### 1.1.2 Tipos de crédito

El autor (Fuentes, Emilio Villaseñor, 2007), dice que 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.

La primera gran división del crédito comprende el crédito personal, bancario, comercial e industrial. La segunda es la que, considerada desde el punto de vista de su primordial función económica, constituye el instrumento perfeccionado de los cambios, pues implica la sustitución temporal de la moneda material por una prenda moral (la confianza).

Según (Superintendencia de bancos , 2017) para evaluar la cartera de créditos, se conformaran cuatro agrupaciones, que deberán ser tratadas separadamente conforme a los criterios que a continuación se señalan:

- a) **Créditos comerciales:** Son aquellos créditos otorgados 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 otras actividades.
  
- b) **Créditos de consumo o personales:** Son todos aquellos créditos directos, otorgados a personas naturales destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de obligaciones y servicios personales, cuyo monto al momento del otorgamiento se haga en función a la capacidad de pago del solicitante. Se imputarán a este grupo las deudas originadas a través de los sistemas de tarjetas de crédito.
  
- c) **Créditos hipotecarios para vivienda:** Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para uso personal o alquiler por el deudor a terceras personas y que corresponda a la adquisición, construcción, reparación, remodelación, ampliación, mejoramiento de viviendas, o adquisición de lotes con servicio, siempre que se encuentren amparados en su totalidad con garantía hipotecaria. La anterior enumeración debe entenderse taxativa, por lo que no comprende otros tipos de créditos, aun cuando estos se encuentren amparados con garantía hipotecaria, los que deberán clasificarse como créditos comerciales.

- d) Micro-Créditos: Son aquellos créditos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados para la instalación, mejora o continuidad de actividades empresariales de reducida dimensión por montos pequeños y estructurados con pagos diarios, semanales, quincenales o mensuales.

### 1.1.3 Aspectos a evaluar según la SIBOIF

Para (Superintendencia de bancos , 2017) la evaluación y clasificación del nivel del riesgo de la totalidad de las obligaciones del deudor con la institución, se realizará sobre la base del análisis y consideración de cuatro factores principales que son:

- a) La capacidad global de pago del deudor.

La evaluación de la capacidad global de pago de los deudores de créditos comerciales, considerara la carga financiera que implica el perfil de vencimientos de la totalidad de sus obligaciones con la institución y otras instituciones, comparando la capacidad generadora de flujos provenientes de las distintas actividades del deudor, incluyendo las características del entorno económico en que este se desenvuelve, así como la consideración de otros endeudamientos, bancarios y no bancarios, con terceros. Dicha comparación se realizará a través de un análisis de los antecedentes referidos a la situación económica y financiera del deudor, que deberán ser solicitados, analizados y constatados necesariamente por la institución, tales como estados financieros, situación patrimonial, proyecciones de recuperación de los créditos, u otros antecedentes complementarios que permitan estimar la calidad del conjunto de las obligaciones del deudor sujeto de clasificación.

- b) Historial de pago

El historial de pago, es el comportamiento pasado y presente del deudor respecto a los créditos que tiene o ha tenido con la institución y otras instituciones, considera el grado de cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de crédito, niveles de morosidad u otros compromisos formales.

Para tal efecto, la institución deberá llevar una lista detallada que constará en el expediente de cada deudor, el cual debe incluir antecedentes relativos a: créditos

otorgados, reestructurados, cancelados, vencidos, renovados, castigados, prorrogados o cualquier otro antecedente que permita evaluar el comportamiento pasado y presente del deudor con la que permita evaluar el comportamiento pasado y presente del deudor con la institución y con otras instituciones. Se incluirá en este análisis, la evidencia de haber consultado la central de riesgo de la Superintendencia y cualquier otro sistema de información privado que tenga a su disposición la institución.

c) El propósito del préstamo

El propósito del préstamo, debe ser de acuerdo a lo siguiente: específico; compatible con la actividad económica financiada; relativo a la fuente de pago y congruente con la estructura y términos del préstamo. La institución financiera deberá conocer claramente el destino y uso de los fondos prestados al deudor.

d) La calidad de las garantías

La calidad de las garantías constituidas por el deudor en favor de la institución, representa una fuente alternativa de recuperación de sus créditos con la institución financiera, deberá basarse en antecedentes relativos tanto a la valuación actualizada de las garantías, sustentada en tasaciones o valoraciones realizadas por peritos valuadores debidamente inscritos en el registro de peritos valuadores de la Superintendencia, así como en los aspectos legales específicos de cada crédito y garantías asociadas, relativos a su constitución y registro u otros, que permitan estimar el grado de recuperabilidad por vía de las garantías asociadas a los créditos, mediante la posible ejecución de los bienes, valores u otros resguardos constituidos en favor de la institución y la correspondiente cancelación, parcial o total, de la deuda garantizada. Las garantías que cuenten con valoraciones actualizadas.

#### 1.1.4 Tasas de interés

Según (Santiago Zorrilla Arena; José Silvestre Méndez, 2007), la relación que existe entre el capital de préstamo y la cantidad de ingreso excedente que le proporciona a su propietario. Es una proporción que se expresa en términos de porcentaje. Esta puede dividirse en dos tasas específicas:

- a) Tasa de interés activa: es la tasa de interés que cobran las instituciones bancaras a quienes les otorgan un crédito.
- b) Tasa de interés
- c) pasiva: es la tasa de interés que pagan las instituciones bancarias a los ahorradores.

El escritor (Pérez Porto Julián, Merino María , 2017) denomina que en el ámbito de la economía y las finanzas, el concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o bien a la rentabilidad de los ahorros. Se trata de un término que, por lo tanto, permite describir al provecho, utilidad, valor o la ganancia de una determinada cosa o actividad.

#### 1.1.5 Plazo

Los préstamos que conceda el banco, puede ser a corto, mediano y largo plazo, dependiendo del proyecto y el ciclo vegetativos de los cultivos, su periodo prudente de comercialización y la capacidad de generar ingresos de la actividad.

- a) Préstamo a corto plazo: son aquellos dirigidos a proyectos, cuyas inversiones se realizan y recuperan en un plazo no mayor a doce meses.
- b) Préstamos a mediano plazo: Son aquellos dirigidos a proyectos, cuya ejecución y recuperación de los valores prestados, se efectúa en un plazo superior a doce meses y menor o igual a treinta y seis meses.
- c) Préstamos a largo plazo: Son aquellos, cuya ejecución y recuperación de los valores prestados se efectuará en un plazo mayor de treinta y seis meses.

#### 1.1.6 Seguros

Según (Ley N° 733, 2010), la Superintendencia de bancos es un contrato mercantil de prestación de servicios de futuro, por el cual una sociedad de seguro se obliga mediante el pago de una prima, a indemnizar a otra persona natural o jurídica, de las pérdidas o daños que sufra como consecuencia de acontecimientos probabilísticos, fortuitos o de fuerza mayor, o a pagar una suma según la duración o los acontecimientos de la vida de una o varias personas.

Para el autor (Santiago Zorrilla Arena; José Silvestre Méndez, 2007), es un contrato por medio del cual una persona, que es el asegurador, se obliga, a cambio de una cierta suma de dinero llamada prima, a indemnizar a otra, que es el asegurado. La idea principal de un seguro es, en todo caso, reparar el daño sufrido por el asegurado. Los seguros nacieron para protegerse contra los riesgos.

Para la (Superintendencia de bancos , 2017) En el caso de las garantías constituidas por bienes inmuebles o muebles, dichos bienes deberán estar asegurados por póliza de seguro a favor de la institución o endosada a favor de la misma.

### 3.1.7 Rentabilidad

Según (Santiago Zorrilla Arena; José Silvestre Méndez, 2007), es la característica de los negocios, empresas u organizaciones que operan con utilidades, con beneficios. Se dice que una empresa es rentable cuando obtiene ganancias. La rentabilidad se puede analizar también como la relación que existe entre los recursos empleados en el proceso productivo y las ganancias obtenidas.

El diccionario de la RAE define la rentabilidad como la condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad). La rentabilidad, por lo tanto, está asociada a la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión. Lo habitual es que la rentabilidad haga referencia a las ganancias económicas que se obtienen mediante la utilización de determinados recursos. Por lo general se expresa en términos porcentuales. (Julian Pérez Porto, Ana Gardey, 2017).

### 3.1.8 Riesgo de crédito

Según (Fuentes, Emilio Villaseñor, 2007), el riesgo en el crédito debe ser reconocido y valuado no como una condición vaga y general, sino como un conjunto de circunstancias tangibles bajo la forma de una persona física o de una empresa. En esencia cada entidad solicitante de crédito constituye un riesgo. Las numerosas circunstancias individuales en el proceso de la corriente de transacciones crediticias.

### 3.1.9 Servicios

Para el escritor (Santiago Zorrilla Arena; José Silvestre Méndez, 2007), son bienes que no se materializan en objetos tangibles. El servicio es la realización del trabajo de los hombres con el fin de satisfacer necesidades ajenas, capaz de lograr la satisfacción directa o indirectamente sin materializar los bienes.

Con origen en el término latino *servitium*, la palabra servicio define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena). A nivel económico y en el ámbito del marketing se suele entender por servicio a un cúmulo de tareas desarrolladas por una compañía para satisfacer las exigencias de sus clientes. De este modo, el servicio podría presentarse como un bien de carácter no material. Por lo tanto, quienes ofrecen servicios no acostumbran hacer uso de un gran número de materias primas y poseen escasas restricciones físicas. Asimismo, hay que resaltar que su valor más importante es la experiencia. Por otra parte, es necesario destacar que quienes proveen servicios integran el denominado sector terciario de la escala industrial. (Pérez Porto Julián, Merino María, 2017).

## 3.2 Cartera de crédito.

### 3.2.1 Definición

La cartera crediticia es un activo para el banco y consiste en el conjunto de todos los préstamos que este ha otorgado a diferentes personas (deudores). (Molina José Ernesto, 2014)

Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas. Dentro de la contabilidad bancaria la cartera de créditos es una cuenta que se utiliza para registrar aquellos productos capitalizados en la concesión de préstamos y en deudores. Esta cuenta servirá

para registrar el total de la cartera de crédito que aún no ha llegado a su vencimiento conforme a la política de traslado de créditos de vigentes a vencidos. (Andrade, 2017).

### 3.2.2 Importancia

Según (Meza, 2017) para una entidad financiera es muy importante el retorno de los créditos otorgados ya que de ello depende su permanencia. Es por ello que todas las entidades financieras, establecimientos bancarios, compañías de financiamiento comercial, y todas las que estén autorizadas a otorgar créditos están obligadas a llevar una adecuada administración del riesgo crediticio, lo cual incluye procedimientos para evaluar, calificar y controlar la cartera.

### 3.2.3 Clasificación de la cartera

Es la acción de analizar y evaluar el nivel de recuperación del conjunto de créditos de cada deudor, incluyendo las operaciones contingentes que correspondan y cualquier otra obligación que este tenga con la institución. (Superintendencia de bancos , 2017)

### 3.2.4 Clasificación del cliente

Para la (Superintendencia de bancos , 2017) Los deudores comerciales, arrendamiento financiero, créditos de consumo, hipotecarios para la vivienda y microcréditos, así como las inversiones, serán clasificados de acuerdo a criterios de evaluación y clasificación que se señalan más adelante, en cinco categorías de riesgo, cada una de las cuales representa un rango estimado de pérdidas del monto adecuado y a las cuales corresponda asignar un porcentaje determinado de provisiones.

#### a) Categoría A – Créditos de riesgo normal

Serán clasificados en esta categoría los deudores que cumplan con todos los siguientes criterios:

- El cumplimiento del plan de amortización de las deudas no ha presentado reparos de ninguna especie, a excepción de atrasos de hasta treinta (30) días.

- La recuperación total del préstamo e intereses dentro de los plazos convenidos no se pone en duda bajo ninguna circunstancia y no hay indicios de que dicho comportamiento variará en el futuro.
- El deudor ha invertido los recursos prestados por la institución financiera en su totalidad y estricto cumplimiento en la actividad o propósito solicitado.

Además, podrán ser clasificados en esta categoría los deudores que, con base en otros criterios, deberían ser clasificados en la categoría B, pero que hayan constituido garantías líquidas por un monto igual o superior al cien por cien (100%) del monto adeudado, y garantías reales, debidamente valuadas e inscritas a favor de la institución, cuyo valor de realización tasado sea igual o superior al ciento cincuenta por ciento (150%) de los créditos adeudados.

b) Categoría B – Créditos de riesgo potencial

Serán clasificados en la categoría B los deudores que, habiendo invertido los recursos prestados por la institución financiera en su totalidad y en estricto cumplimiento en la actividad o propósito solicitado, presenten cualquiera de las siguientes situaciones:

- Algún grado de incumplimiento de las condiciones, como atrasos en los pagos de hasta sesenta (60) días, o prorrogas que no excedan un plazo de seis (6) meses, producto de situaciones negativas que puedan haber afectado temporalmente al deudor, siempre que tales prorrogas cumplan con lo establecido en el artículo 36 de la Norma sobre Evaluación y clasificación de activos.
- Imponderables que pueden hacer variar sus flujos, y que podrían ser solucionados en un plazo no mayor de seis meses, sin que ello sea afectadas las expectativas de recuperación integral de los créditos adeudados, pero que, aun así, generan un cuadro de cierta incertidumbre.

c) Categoría C – Créditos de riesgo real de perdidas esperadas

Serán clasificados en la categoría C los deudores que, habiendo invertido los recursos prestados por la institución financiera en su totalidad y en estricto cumplimiento en la actividad o propósito solicitado, presenten cualquiera de las siguientes situaciones:

- Atrasos en sus pagos y obligaciones de hasta noventa (90) días, y prórrogas que no excedan el plazo de seis (6) meses, siempre que tales prórrogas cumplan con lo establecido en el artículo 36 de la Norma sobre Evaluación y Clasificación de Activos.
- Debilidades financieras (tales como tendencias declinantes en las utilidades y ventas, o excesivo endeudamiento), que se traducen en que los ingresos generados por la empresa no son suficientes para un adecuado cumplimiento de sus obligaciones y que, de no ser corregidos, esos problemas pueden resultar en una pérdida para la institución financiera.

d) Categoría D – Créditos de alto riesgo de pérdidas significativas

Serán clasificados en la categoría D los deudores que, habiendo invertido los recursos prestados por la institución financiera en su totalidad y en estricto cumplimiento en la actividad o propósito solicitado, presenten cualquiera de las siguientes situaciones:

- Atrasos en sus pagos y obligaciones de hasta ciento ochenta (180) días, y créditos vencidos en la misma institución financiera.
- La recuperabilidad de los créditos se considera dudosa; el análisis de flujo de fondos del deudor demuestra que es altamente improbable que pueda atender la totalidad de sus compromisos financieros de corto, mediano y largo plazo.
- La garantía es considerada como única fuente de pago y el valor de esta, probablemente, solo permita al acreedor cubrir parte del valor prestado.

e) Categoría E – Créditos irrecuperables

Serán clasificados en la categoría E aquellos créditos que presenten cualquiera de las siguientes situaciones:

- Atrasos en sus obligaciones de más de ciento ochenta (180) días.
- Recuperabilidad de los créditos se considera nula; manifiesta situación de insolvencia; evidencia de que no hay una actividad generadora de fondos operacionales, capaz de hacer frente a sus compromisos financieros de corto, mediano y largo plazo.

- El deudor no ha invertido los recursos prestados por la institución financiera en su totalidad y en estricto cumplimiento de la actividad o propósito solicitado.
- El deudor ha desviado prendas.
- Cuando la institución financiera supervisada no proporcione información detallada sobre la estructura de capital de otra sociedad que a su vez es socio de la persona jurídica deudora.

### 3.2.5 Riesgos de la cartera

El riesgo de una cartera de inversión se refiere a las posibilidades de que obtengas el retorno, beneficio o ganancia que esperas. Toda inversión supone un riesgo, y cuanto más es lo que puedes ganar mayor es el riesgo. Si pones tu dinero a un plazo fijo, el riesgo es mínimo, pero apenas te darán un interés incluso menor que la inflación.

Si inviertes en el mercado de divisas, por ejemplo, puedes ganar mucho dinero, pero también el riesgo es mucho mayor.

El riesgo de portafolio de inversión es la posibilidad que tiene uno de no lograr sus objetivos. Existe un número de factores que contribuyen a esto y mientras estés dispuestos a minimizarlos, nunca serás capaz de eliminarlos completamente. Puedes minimizar un poco de riesgo de portafolio a través de la diversificación. (Naupari Balvin, 2017)

### 3.2.6 Política de crédito

Para el autor (Fuentes, Emilio Villaseñor, 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 la firma considerada como un todo, otra a las actividades de las divisiones, otras más un solo departamento y algunas a una función en particular.

Según (Rivas, 2017) las políticas de crédito que son expresadas en términos de procedimientos sobre como otorgar créditos para realizar un trabajo ordenado que obedece a una secuencia y que necesariamente debe constar por escrito porque ellos favorecen a que el personal tenga plena conciencia del trabajo que se realiza.

Los pasos para establecer políticas de crédito y cobranza:

- a) Identificación de los objetivos a alcanzar
- b) Lineamientos previos o borradores de lo que será la política de créditos
- c) Discusión y revisión de esos lineamientos con las personas de las áreas involucradas: ventas, finanzas, contabilidad, legal etc.
- d) Redacción definitiva de las políticas de crédito
- e) Aprobación de la gerencia
- f) Difusión dentro de la empresa, de la política de créditos entre todos los responsables de su ejecución.
- g) Implementación o puesta en marcha de la política e créditos aprobada y difundida
- h) Control de los resultados para verificar si las políticas están contribuyendo al logro de los objetivos o para aplicarse las medidas correctivas si fueran necesarias.

### 3.2.7 Provisionamiento

Del latín provisio, provisión es la acción y efecto de proveer (facilitar lo necesario para un fin, conferir un empleo o cargo, resolver un negocio). El termino suele utilizarse para nombrar al conjunto de cosas que se reservan para un fin determinado. En el ámbito de las finanzas, una provisión es un apunta contable que se sitúa en el pasivo y que reconoce un determinado riesgo, se trata de una cuenta que sirve para guardar una porción de los recursos para hacer frente a una potencial obligación, tal como el pago inesperado de una reparación, por otro lado, suele tomarse esta medida cuando se contrae una obligación con fecha futura, para asegurar el dinero necesario con tiempo. (Pérez Porto Julián, Gardey Ana, 2017)

## 3.3 Financiamiento

### 3.3.1 Definición

Para (Significados, 2017) se conoce como financiamiento o financiación el mecanismo por medio del cual se aporta dinero o se concede un crédito a una persona, empresa u organización para que esta lleve a cabo un proyecto, adquiera bienes o servicios, cubra los gastos de una actividad u obra, o cumpla sus compromisos con sus proveedores.

#### a) Financiamiento a corto y largo plazo

En términos temporales, existen dos tipos de financiamiento: a corto y a largo plazo.

- Financiamiento a corto plazo: es aquel cuyo plazo de vencimiento es inferior al año, como, por ejemplo, el crédito bancario.
- Financiamiento a largo plazo: es aquel cuyo plazo de vencimiento es superior al año, aunque también puede no tener fecha límite para su devolución (cuando proviene de amigos o parientes). Tal es el caso de las ampliaciones de capital, la autofinanciación o de algunos préstamos bancarios.

#### b) Financiamiento interno y externo

Dependiendo de su lugar de proveniencia, los financiamientos pueden dividirse en externos e internos.

- Financiamiento interno: es aquel en el cual la empresa echa mano de sus propios medios económicos, producto de su actividad, para reinvertir sus beneficios en sí misma. Puede proceder de reservas, fondos propios, amortizaciones, etc.
- Financiamiento externo: es aquel que proviene de inversionistas que no son parte de la empresa. Por ejemplo: el financiamiento bancario o de un *sponsor*.

#### c) Financiamiento propio y ajeno

El financiamiento también se puede distinguir tomando en consideración la propiedad de este.

- **Financiamiento propio:** está compuesto por aquellos recursos financieros que son de la empresa y que esta no está en la obligación de devolver, como las reservas y el capital social.
- **Financiamiento ajeno:** está compuesto por todo aquel dinero que, pese a que está en la empresa, pertenece a terceros, y que ha entrado a esta por medio de créditos, de modo que en algún momento debe devolverse.

### 3.3.2 Factores de Financiamiento

Para el autor (Molina José Ernesto, 2014) la ley de bancos prohíbe otorgar préstamos mayores de quince por ciento (15%) del patrimonio computable a una sola persona individual o jurídica, de carácter privado; o a una sola empresa o entidad del estado o autónoma.

Y también prohíbe otorgar préstamos mayores al treinta por ciento (30%) del patrimonio computable a dos o más personas relacionadas entre sí o vinculadas que conformen parte de una unidad de riesgo.

### 3.3.3 Características del crecimiento económico

Según (Monchón, Francisco Morcillo, 2000), el crecimiento económico se suele asociar de forma genérica con el crecimiento de la producción o renta per cápita por trabajador a lo largo del tiempo. Asimismo, cabe señalar que el crecimiento de la renta per cápita está estrechamente relacionado con los hechos siguientes:

- a) El comportamiento de los consumidores respecto al esfuerzo de trabajo y la fertilidad; aumentos en el esfuerzo de trabajo o disminuciones en la tasa de fertilidad están correlacionados con el aumento del crecimiento de la renta per cápita.
- b) El capital humano en el sentido de que un incremento en el capital humano aumenta el crecimiento de la renta.
- c) La escolarización, pues incrementos en la escolarización aumentan el capital humano y, por tanto, el crecimiento de la renta.

- d) La expectativa de vida, pues este indicador de salud suele estar correlacionado positivamente con el crecimiento económico.

### 3.3.4 Crecimiento económico poblacional

En palabras de (Monchón, Francisco Morcillo, 2000), puede definirse como el aumento de la producción de bienes y servicios de una sociedad en un periodo preciso, que generalmente es un año. El crecimiento económico es objetivo y medible a través de diversas variables, como:

- a) Incremento del producto interno bruto de un año a otro.
- b) Aumento de la producción por sectores económicos: agropecuario, industrial y servicios.
- c) Acrecentamiento de la productividad general de la economía, por sectores y ramas económicas.

## 3.4 Sociedad Anónima

### 3.4.1 Definición

Sociedad anónima se trata de una sociedad comercial que es propiedad de las personas que participan en el capital social mediante acciones o títulos. Los titulares de la sociedad anónima, por lo tanto, son quienes tienen acciones de la misma.

Cabe aclarar que el capital social es el importe inicial que los socios aportan a la sociedad sin que exista un derecho de devolución. A partir de este capital, la sociedad anónima puede comenzar a desarrollar su actividad. (Pérez Porto Julián, 2017)

La sociedad anónima es una persona jurídica formada por la reunión de un fondo común, suministrado por accionistas responsables solo hasta el monto de sus respectivas acciones, administrada por mandatarios revocables, y conocida por la designación del objeto de la empresa. (Poder Judicial , 2017)

### 3.4.2 Importancia

La Sociedad Anónima, presenta la gran ventaja de no exponer innecesariamente los patrimonios personales de los socios por obligaciones tributarias y laborales de la empresa. Otra gran ventaja que presenta es la de que, para efectos de enajenar derechos de los socios en la sociedad, no se requiere reforma de los estatutos, como sí ocurre con la Sociedad de Responsabilidad Limitada. Esta enajenación, tratándose de Sociedad Anónima, se produce con el solo endoso de las acciones, lo cual implica un significativo ahorro en costos notariales y de impuesto de registro.

La Sociedad Anónima, como su nombre lo indica, ofrece la garantía de preservar el anonimato, impidiendo con ello el acceso a terceros de información que podría llegar a ser utilizada en manos de personas de mala fe, en perjuicio de los accionistas. Si asalta la preocupación de que, al transformar su sociedad en Anónima, pudieran eventualmente vincularse a ella como socios personas no deseadas, su preocupación carece de fundamento, pues la Sociedad Anónima perfectamente puede constituirse como cerrada, estableciendo un derecho de preferencia que impida la libre negociación de las acciones y, por lo tanto, la intromisión de socios no queridos o inconvenientes. (Ríos Salazar, Fredy Bernardo , 2017)

### 3.4.3 Estructura

La sociedad anónima, como persona jurídica, necesita expresar y ejecutar su voluntad a través de personas físicas, que se agrupan constituyendo órganos. En la sociedad anónima existen dos órganos necesarios: la junta general, integrada por todos los socios, y el órgano de administración, formado por uno o varios socios, o bien por terceros no socios. Estos órganos tienen atribuidas una serie de funciones y competencias, específicas y excluyentes y, en determinados casos, actúan conforme a un método o procedimiento colegial de funcionamiento.

La formación de acuerdos o toma de decisiones en la junta general de accionistas se realiza a través de un procedimiento colegiado que consta de diversas fases: convocatoria de los miembros del órgano; constitución de este; deliberación o debate de los asuntos a tratar; votación y documentación de los acuerdos alcanzados. La adopción de acuerdos requiere que se alcancen las mayorías establecidas por ley o, en su caso, por los estatutos sociales. El órgano de administración también debe ajustarse a este método de funcionamiento cuando adopte la forma de consejo de administración. (Sánchez Ruiz, Mercedes, 2017)

#### 3.4.4 Requisitos para constitución de una sociedad anónima

Según (Poder Judicial , 2017) la sociedad anónima puede constituirse por dos o más personas que suscriban la escritura social que contenga todos los requisitos necesarios para su validez, según el artículo 124. La Junta General de accionistas convocada en los términos que establezca dicha escritura, emitirá los estatutos de la sociedad.

- a) En los estatutos se detallarán las atribuciones de la Junta Directiva, de la Junta de Vigilancia y de las Juntas Generales ordinarias o extraordinarias; se establecerá un régimen de buena administración, de vigilancia de las operaciones de los gerentes, el derecho de los socios de conocer el empleo de los fondos sociales, el número de los socios y participación del capital que habrá de concurrir a las juntas en que se reduzca o aumente dicho capital, o en que se trate de la disolución o modificación de la sociedad.
- b) La sociedad anónima no podrá gozar de personalidad jurídica, mientras la escritura social y los Estatutos no estén inscritos en el Registro Mercantil correspondiente. Uno y otro documento se publicarán en "La Gaceta", Diario Oficial; pero la omisión de la publicación afectará únicamente a las sociedades constituidas por suscripción pública, en los efectos previstos en el inciso 5º. del Arto. 216. El último párrafo es la reforma contenida en la Ley del 31 de Julio de 1941; La Gaceta N° 29
- c) El Registrador no inscribirá la escritura o los Estatutos referidos en cualquiera de los casos siguientes:

Párrafo reformado por Ley del 31 de Julio de 1941; La Gaceta N° 29

- Si los fundadores no fueren de antecedentes notoriamente buenos;
- Si la escritura no estuviere formulada conforme el artículo 124;
- Si contuviere disposiciones contrarias a la Constitución o a las leyes, a la moralidad al orden público;
- Si los Estatutos no estuvieren aprobados conforme su hubieren prevenido en la escritura social, o fueren reformatorios en parte sustancial, o contradictorios de ella;
- Si en los Estatutos no se establece un régimen que ofrezca a las operaciones de los gerentes, y el derecho de conocer el empleo de los fondos social.

## IV. SUPUESTO

### 4.1. Supuesto

- El análisis del comportamiento de la cartera de crédito ayudara a mejorar los parámetros de proyección para el crecimiento anual y proporcionara mejores beneficios en la colocación de financiamiento de motocicletas.

#### 4.2. Matriz de Categorías y Subcategorías

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
¿Qué beneficios aportaría analizar el comportamiento de la cartera de crédito y mejorar los parámetros para proyectar el crecimiento anual en financiamiento de motocicletas?	Establecer el comportamiento de la cartera de crédito e indagar los parámetros utilizados por la institución para proyectar el crecimiento anual al otorgar financiamientos de motocicletas.	<b>Cartera de crédito</b>	La cartera crediticia es un activo para el banco y consiste en el conjunto de todos los préstamos que este ha otorgado a diferentes personas (deudores).	<p><b>Clasificación de cliente.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente A, B, C, D, E.</li> </ul> <p><b>Riesgos de la cartera</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilidades de retorno de las ganancias esperadas.</li> </ul> <p><b>Políticas de crédito</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasos para establecer políticas de crédito.</li> </ul>	<p><b>Primario:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área de créditos</li> <li>• Encargado de cobranza de créditos</li> <li>• Analista de créditos</li> </ul> <p><b>Secundaria:</b> Textos y normativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de documento</li> <li>• Entrevistas dirigidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular propuestas para la ampliación del límite sectorial de la sucursal.</li> </ul>

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
¿Qué factores intervienen en el crecimiento de colocación de cartera he incidencia directa de su crecimiento anual?	Comprobar los factores que influyen en el incremento de la colocación de motocicletas que inciden directamente en su crecimiento anual.	<b>Límite de financiamiento</b>	se conoce como financiamiento o financiación el mecanismo por medio del cual se aporta dinero o se concede un crédito a una persona, empresa u organización para que esta lleve a cabo un proyecto	<b>Factores</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Límites legales de financiamiento</li> </ul> <b>Características del crecimiento económico.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comportamiento del consumidor</li> <li>Capital Humano</li> <li>Escolarización</li> <li>Expectativa de vida</li> </ul>	<b>Primario:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de área de créditos</li> <li>Encargado de cobranza de créditos</li> <li>Analista de créditos</li> </ul> <b>Secundaria:</b> Textos y normativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de documento</li> <li>Entrevistas dirigidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción y publicidad al servicio de financiamiento.</li> </ul>
¿Qué impacto tiene la cartera de créditos incobrables en la rentabilidad de la institución y en la gestión de nuevos financiamientos?	Prescribir los efectos de la cartera de cuentas incobrables contra el otorgamiento de nuevos financiamientos.	<b>Crédito</b>	El termino crédito proviene del latín creditum, de credere, tener confianza. Aun cuando no existe una definición generalmente aceptada, podemos definir la operación de crédito como “la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un	<b>Tipos de créditos.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Créditos de consumo, comerciales, hipotecarios para vivienda y microcrédito.</li> </ul> <b>Aspectos a evaluar al cliente según la SIBOIF</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de pago, historial de pago, propósito del crédito y calidad de la garantía.</li> </ul>	<b>Primario:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de área de créditos</li> <li>Encargado de cobranza de créditos</li> <li>Analista de créditos</li> </ul> <b>Secundaria:</b> Textos y normativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de documento</li> <li>Entrevistas dirigidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoras en el control de recuperación de cartera de créditos otorgados.</li> </ul>

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
			futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado".				

## V. DISEÑO METODOLÓGICO

### 5.1. Tipo de Investigación

Esta investigación es de carácter cualitativa, debido a que nos interesa conocer cuáles son los diferentes factores que hacen posible el incremento de la cartera de crédito de Casa Pellas sucursal Estelí, en la colocación de financiamiento de motocicletas.

### 5.2. Tipo de estudio

#### 5.2.1 Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información.

En la investigación realizada en Casa Pellas sucursal Estelí, los datos sobre la colocación en financiamiento de motocicletas se van registrando conforme se fueron brindando a los clientes en el segundo semestre del año 2016 y finalizado el primer semestre del año 2017, cabe destacar que las colocaciones se van registrando en medida que exista disponibilidad de fondos para esta actividad.

#### 5.2.2 Según período y secuencia del estudio.

En la investigación transversal el tiempo es importante, ya que se estudiará una característica de la cartera en un momento estipulado inicialmente, por lo que la investigación que se realizó en Casa Pellas sucursal Estelí, nos brindará datos que pueden ser comparables con el periodo anterior en cuanto al crecimiento de un año con otro, el cual nos podrá indicar cuáles serían las variables determinantes de este fenómeno (marca, precio, rendimiento, etc.).

#### 5.2.3 Según el análisis y alcance de los resultados.

La investigación realizada se clasifica como descriptiva, debido a que se pretende definir cuáles son los factores que hacen posible que la colocación de financiamiento en motocicletas, vaya creciendo exponencialmente en cuanto a unidades colocadas e ingresos y compararlos en cuanto a cumplimiento de metas y aprobación de los mismos.

## 5.3. Universo, Muestra y Unidad de análisis

### 5.3.1 Universo o Población

La población de esta investigación lo conforma la institución Casa Pellas sucursal Estelí, puesto que el fin de nuestra investigación es conocer qué factores hacen posible el éxito en colocación de motocicletas.

### 5.3.2 Muestra

La muestra que se trabajara en esta investigación serán los factores de crecimiento de la cartera de créditos colocados en la línea de motocicletas, siendo escogida debido a que se desconoce el punto clave que permite este fenómeno.

### 5.3.3 Tipo de muestreo

El tipo de muestreo que se utilizara es no probabilístico por conveniencia, puesto que se seleccionan personas que pertenecen al área de crédito, finanzas y gerencia a investigar dentro de Casa Pellas Estelí, que poseen la información necesaria ya que no se conocen cuáles son las características que permitan a Casa Pellas sucursal Estelí, el crecimiento de su cartera de crédito en la colocación de financiamiento en la línea de motocicletas, y en este caso el muestreo casual o incidental es el que más se adecua para poder cumplir los objetivos, ya que se seleccionó directa la muestra considerando que unos de los investigadores se le permite el acceso a la información y complementario a esto existe un interés por parte de la institución para conocer de igual forma los motivos para que este fenómeno ocurra.

### 5.3.4 Criterios de Selección de la muestra.

Para la selección de la muestra se eligió el área de crédito, finanzas y gerencia donde los funcionarios y encargados de estas áreas nos expresaron su total aporte para dar respuesta a las interrogantes de la investigación.

### **5.3.5 Unidad de Análisis.**

Para unidad de análisis de la investigación se ha elegido al personal necesario de la empresa que es capaz de responder las diferentes interrogantes debido a que manejan y manipulan la información necesaria para la obtención de información mediante los instrumentos previamente diseñados. Entre los funcionarios podemos mencionar en primer lugar al gerente de Casa Pellas sucursal Estelí quien es la principal fuente de información para esta investigación debido a que el maneja de primera mano el crecimiento de la cartera y todas las operaciones que se ejecutan en las áreas financieras y crédito, que brindan datos necesarios ya que ellos analizan en primer lugar la actividad que se está analizando.

## **5.4 Método y Técnicas de recolección de datos.**

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

### **5.4.1 La entrevista:**

Este instrumento está dirigido especialmente al gerente Casa Pella sucursal Estelí, con el cual se pretende recolectar información necesaria para conocer un poco si la institución posee y emplea alguna política de crédito, como administra su cartera de crédito, los medios que utiliza para mitigar el riesgo, existencia de algún manual para la colocación del crédito, administración de la cartera en mora, y sobre todo el plan de recuperación de la cartera de créditos en financiamiento de motocicletas.

### **5.4.2 Revisión documental:**

Se realizarán revisiones para confirmar la existencia de documentos que establezcan políticas en la colocación de créditos, administración del riesgo, procesos de recuperación, normativas para las cuentas incobrables, provisionamiento y evaluación de cartera.

### **5.4.3 Guía de observación:**

La guía de observación lograra recopilar datos en el momento que ocurren ciertos eventos en la sucursal, por lo que aplicando este documento observaremos ciertas actividades que podrían pasar por desapercibido para el cumplimiento de los resultados de la investigación, bien podrían ser presentación de sus funcionarios, trato recibido por parte de los clientes, preferencias de marcas o estilos y diferentes puntos de vista que contribuyen a las respuestas de los sujetos a investigar.

### **5.4.4 Unidad de análisis**

Para establecer la unidad de análisis de esta investigación se han elegido a los ejecutivos de crédito, el financiero y al gerente de Casa Pellas sucursal Estelí; puesto que ellos tratan con la información de vital importancia para dar respuesta a nuestras interrogantes complementando a esto tenemos que el personal posee experiencia y trayectoria en la actividad establecida en nuestros objetivos.

## **5.5 Técnicas de recolección de datos**

### **5.5.1 Técnicas de recolección de datos**

Para cumplir con los objetivos planteados en la Investigación se hizo uso de 2 técnicas para la recolección de los datos, entrevista, encuesta e Investigación documental.

#### **5.5.1.1 Investigación documental**

Según (Cornejo; López; Pérez, 2013, P.30), es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y críticas de materiales bibliográficos de bibliotecas y centros de documentación e información.

#### **5.5.1.1.2 Entrevista**

Según (Piura López Julio, 1998), La entrevista es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto.

## 5.6 Etapas de la investigación

### 5.6.1 Primera etapa: Investigación documental

Para construir el marco teórico se recopiló información de fuentes secundarias la cual fue obtenida de libros, tesis, trabajos documentales en la Biblioteca "Urania Zelaya" de la FAREM-Estelí, también se consultaron páginas web, libros y tesis en línea.

Se elaboraron los antecedentes de la investigación, verificando en la biblioteca Urania Zelaya de la FAREM-Estelí, en la cual se identificó una tesis realizada en Casa Pellas Sucursal Estelí.

### 5.6.2 Segunda etapa: Elaboración de Instrumentos

Para la realización de los instrumentos de recopilación de los datos se consideraron los elementos identificados en el cuadro de categoría y sub categoría.

### 5.6.3 Tercera etapa: Trabajo de Campo

El trabajo de campo consistió en aplicar entrevistas semi-estructuradas a los informantes claves de la empresa, esta etapa se llevó a cabo del período comprendido 22 de agosto a 22 de septiembre del 2017.

Se realizó entrevista a las siguientes personas.

- Gerente de sucursal.
- Encargado financiero
- Ejecutivos de crédito
- .

### 5.6.4 Cuarta etapa: Informe Final

El informe se redactó analizando los datos obtenidos de la entrevista y encuesta, cumpliendo con los objetivos específicos de la investigación.

## VI. RESULTADOS

### 6.1 Objetivo Especifico N° 1

Parámetros para establecer las metas de crecimiento de la cartera de crédito de motocicletas.

Al realizar la entrevista dirigida a la ejecutiva de crédito Licenciada Laura Morazán nos explicaba que para establecer las metas de crecimiento de la cartera de crédito para financiamiento de motos en el segundo semestre del año dos mil dieciséis, la Gerencia Financiera de Casa Pellas Sucursal Estelí establecía un crecimiento del quince por ciento en base al año anterior; esto no está estipulado en ninguna normativa de la casa matriz de la institución sino que es bien utilizado por la práctica y la experiencia de sus dirigentes.

Sin embargo, esta práctica trajo como consecuencia que los ejecutivos de crédito no pudieran llegar a estas metas establecidas llegando al punto de tener pérdidas en financiamientos de hasta un millón de dólares menos en colocaciones sobre metas establecidas, dato que fue brindado por la misma gerencia financiera.

Es por esto que el área encargada de dirigir esta institución se vio obligado a reformular su método para establecer las metas de crecimiento en su cartera de crédito, es por ello a inicios del mes de mayo del año en curso, se estipulo un nuevo método para establecer las colocaciones mediante un estudio en su comportamiento mensual, el cual se basa en considerar un aumento de hasta un quince por ciento del monto colocado el mes anterior en financiamiento de motocicletas; trayendo como resultado un sobre cumplimiento en las colocaciones de financiamiento, rondando en un promedio de hasta un diez por ciento o más del monto establecido mensualmente.

Este nuevo método es muy provechoso para la institución ya que considera los tiempos altos de ventas y mantiene constantemente en promedio el mismo monto de forma anual, permitiéndose que sus ejecutivos puedan sobre cumplir esta meta de manera natural mensualmente, permitiendo a la institución realizar sus ejercicios contables con datos reales generando paulatinamente un superávit en sus ganancias.

Causas influye al aumento o disminución de la cartera de créditos.

Las causas que influyen directamente en el aumento o disminución de la cartera de créditos en financiamientos de motocicletas de Casa Pellas sucursal Estelí, generan realmente un rol psicológico para la empresa. La más relevante de todas pudo haber sido

la afectación que tuvo la empresa por la competencia en el mercado de motocicletas de la ciudad de Estelí, notaron que la población optaba por establecer relaciones con otras instituciones, es por ello que la gerencia financiera opto en este periodo que los créditos fueran más flexibles para sus clientes, bajando los estándares de exigencia en los requisitos que solicitaban a sus clientes para poder optar a este servicio.

Otro punto a favor de la institución y que conlleva estrecha relación con la causal anterior es que su proceso de aprobación del crédito por parte de la casa matriz es objetivamente rápido con relación a otras instituciones; un cliente que se acerque a la sucursal y ya tenga previamente establecido el modelo y marca de moto que aspira a obtener y tenga toda la documentación necesaria y pertinente para el trámite, puede esperar aproximadamente una hora para la ejecución del financiamiento dando una respuesta rápida al cliente, generando un alto impacto en la sociedad que no quiere realizar amplios efectos burocráticos.

La empresa cuenta en su portafolio de servicios con una amplia gama de beneficios para los clientes que deseen optar por un financiamiento de motocicletas es por ello que su plan de tasas de interés es sumamente atractivo para el público, ofreciendo desde un treinta y seis hasta un treinta por ciento de interés dependiendo de la prima que el cliente pueda otorgar; para optar a la tasa de interés anual del treinta por ciento el cliente debe entregar de contado un poco más del cincuenta por ciento del valor de la moto a financiar en cambio la tasa del treinta y seis por ciento se establece para aquellos clientes que no pueden entregar un monto mayor al cincuenta por ciento del valor de la motocicleta, que en la mayoría de los casos, este último es la figura más utilizada por la institución.

Con relación a este punto la institución no cobra ningún tipo de comisión para consolidar el financiamiento, únicamente se generan al cliente gastos legales que se destinan para cubrir los costos de operatividad; a su vez la institución cuenta con un programa llamado fondo por muerte, que trata que al cliente se carga con alrededor de un dos por ciento del valor del bien para situaciones en que el mismo sufra alguna circunstancia en que su vida haya terminado, deslindándolo de cualquier obligación y aun así el bien quedara en posesión de un beneficiario previamente establecido sin ningún costo, es decir, la obligación se extingue inmediatamente.

La tasa de interés interviene en la negociación de forma positiva ya que esta resulta atractiva para el cliente que la de la competencia con un porcentaje más bajo en comparación a las de otras fuentes de financiamiento. Una de las causas con mayor impacto es el tiempo de aprobación un caso con todos los requisitos necesarios tarda poco tiempo.

## Normas para el provisionamiento de su cartera de créditos

Según la entrevistada Licenciada Laura Morazán la empresa Casa Pellas sucursal Estelí no provisionan directamente su cartera de créditos en motocicleta, sino que se presupuesta un dos por ciento (2%) de su cartera global para contrarrestar los clientes que por razones ajenas a la institución caigan en la categoría de cuentas incobrables; cabe destacar que al ser una empresa comercial no están obligados por la Superintendencia de Bancos a provisionar sus créditos otorgados, ni clasificarlos en ninguna de las categorías establecidas en la ley, de esta manera no se genera ninguna afectación a los estados financieros de la empresa por efecto del provisionamiento.

Esto resulta en un caso muy controversial para la institución ya que el monto destinado explicado anteriormente para efectos de provisión de su cartera global de financiamientos de motocicletas no es realmente adecuado para mitigar efectos de perdidas masivas en financiamientos, ya sea por factores externos como una subida en sus costos de importación o sus proveedores o bien riesgos país como una estricta regulación de los vehículos motocicletas que puedan ingresar a la nación producto de los fenómenos que se ven actualmente.

Como el provisionamiento no está contemplado en ninguna política o normativa de esta institución no se ven obligados a realizarla, pero es de premiar que la empresa de un porcentaje simbólico para este rubro porque a pesar de lo mencionado anteriormente que lo ejecuten de esta manera da a conocer que la institución es consiente que es necesario y el provisionamiento más allá de ser una afectación a los estados financieros para ellos juega un papel como reserva para mitigar situaciones.

Política institucional en monto máximo a otorgar como sucursal.

Primeramente, al realizar la entrevista dirigida se pudo constatar que la empresa Casa Pellas Sucursal Estelí a pesar de ser una empresa completa en todos los sentidos administrativos, jurídicos y contables, no cuentan con ninguna política institucional que soporte sus actividades en el otorgamiento de financiamientos en motocicleta, claramente es una debilidad de sus controles internos como institución ya que todas sus actividades deberían estar contempladas en un documento que sirva como inducción y guía para sus colaboradores.

Otro punto relevante que se encontró es que, a pesar de la falta del documento expresado anteriormente, es que por cada cliente o unidad de financiamiento en motocicletas de la empresa el monto máximo a otorgar es de U\$ 5,000.00 (Cinco mil dólares americanos netos), este monto es aplicable a motocicletas que no sobrepasen este monto, ya que hay modelos que sobrepasan este valor.

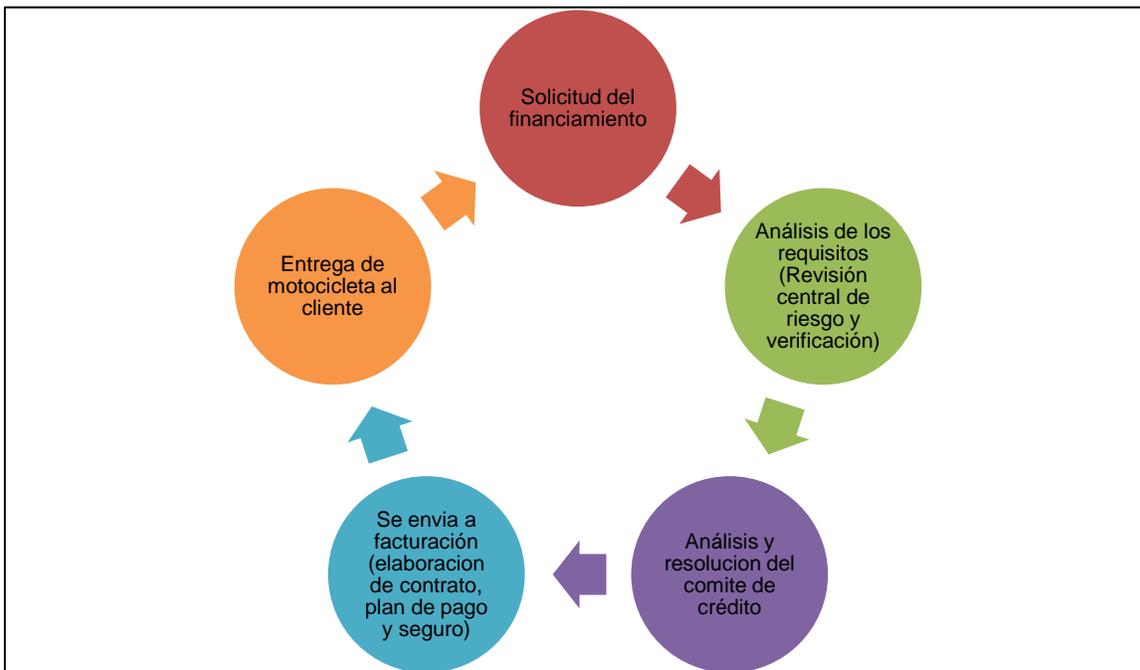
Se pudo constatar por la ejecutiva de crédito que en la sucursal no existe un monto máximo o techo de financiamiento de motocicletas, pero contrario a esto los ejecutivos tienen un monto mínimo a financiar de U\$ 100,000.00 (Cien mil dólares americanos netos), esto de forma mensual por consiguiente la meta anual es de U\$ 1,200,000.00 (Un millón doscientos mil dólares americanos netos), según la información obtenida se pudo apreciar que la meta se ha podido sobrepasar casi mensualmente en un diez por ciento del monto mensual.

A pesar de no tener un documento institucional base para el otorgamiento de financiamientos y un techo máximo que pueda minimizar los riesgos de pérdidas de financiamientos con los resultados en los montos de colocaciones podemos observar que exponencialmente se cumplen las metas siendo una de las mejores sucursales a nivel nacional.

Flujo de procesos para colocación de financiamientos.

Continuando con la investigación se requería conocer si la institución Casa Pellas Estelí contaba con un flujo de procesos para la colocación de los financiamientos en motocicletas; se expresaba que la empresa no cuenta con un manual de procesos que este contemplado en ninguna política, se le encargo la tarea de crearlo a la ejecutiva de crédito Laura Morazán pero por diversos factores como el tiempo y el exceso de trabajo no se ha podido avanzar en el avance del mismo; hasta la fecha los procesos para colocar un crédito se manejan de forma empírica indicados al inicio de la inducción de los colaboradores de esta área pero a palabras de la antes mencionada que sería de gran provecho tener un manual de la actividad a realizar al momento de la inducción.

Flujo de proceso  
Gráfica N°1



Fuente: Elaboración propia

Establecimiento de tasas para financiamiento.

Como ya hemos abordado anteriormente la empresa Casa Pellas sucursal Estelí cuenta con dos tasas de interés para ofertar el financiamiento de motocicletas. Se dio a conocer que anteriormente la institución contaba con otras tasas de interés que eran del dieciocho y veinticuatro por ciento que en su momento dejaron de ser utilizadas pero la Gerencia Financiera encargada de establecer las tasa de interés actualmente tiene estipulado el uso de las tasas del treinta y treinta y seis por ciento para otorgar financiamientos, su aplicación al cliente va a depender en medida del anticipo o prima que el cliente pague en efectivo al momento de adquirir la motocicletas.

Se tiene entendido que la Gerencia Financiera aplica un estudio para establecer estas tasas de interés se puede estimar que utilizan como parámetros los costos de importación, costos operativos, margen de ganancia y muy importante la competencia del mercado; que en este último debe ser el parámetro más delicado a considerar dado debido al sin número de líneas de motocicletas que circulan en el país y precios razonablemente bajos de la competencia, es por ello que sus tasas de interés juegan un rol importante ya que deben ser atractivas para el público en general pero sin descuidar sus costos.

Criterios para mitigar el riesgo de pérdidas por malas colocaciones de créditos.

Dando continuidad investigamos si la empresa Casa Pellas Sucursal Estelí aplicaba los cuatro aspectos básicos para evaluar un crédito según la Superintendencia de bancos, que, aunque esta no sea una institución financiera puede utilizar estos aspectos con el fin de colocar correctamente sus financiamientos en motocicletas mitigando el riesgo de que el cliente no cumpla con la obligación contraída.

Se encontró que no se utilizan todos estos aspectos ya que su política como empresa es facilitar el financiamiento de inmediato; pero asociando estos métodos de criterio se pudo confirmar que, si aplican algunos de ellos en cierta manera, ejemplo de esto es que los ejecutivos de crédito analizan por medio de las consultas el historial de comportamiento de pago del cliente en la central de riesgo, a su vez se analiza la capacidad de pago de los clientes mediante un rápido análisis de los ingresos por el cual solicitan cartas salariales o comprobantes de ingresos del seguro social entregados por la empresa con estos documentos y un rápido cuestionario sobre los gastos del cliente se puede asociar con el plan de pago generado para el mismo conociendo si es capaz de hacer frente a las anualidades mensuales en concepto del financiamiento de la motocicleta.

También como criterio para mitigar el riesgo de perdidas la empresa se asegura al otorgar el financiamiento que su garantía sea la misma motocicleta emitiendo una orden de gravamen que debe ser presentada a la dirección de tránsito nacional y solo podrá ser liberada únicamente cuando se halla cancelado la obligación cumpliendo así con el aspecto a evaluar de calidad de las garantías en este caso particular que un cliente no cumpla con su obligación y entregue el bien es rentable para la institución ya que su giro de negocio es la venta de automóviles por consiguiente se recuperaría la inversión en poco tiempo.

Para finalizar Casa Pellas sucursal Estelí si aplica los cuatro aspectos a evaluar que emite la Superintendencia de Bancos para la colocación de financiamientos, únicamente desconocían la relación entre estos aspectos y sus actividades diarias. Esto se convierte en una fortaleza para la empresa ya que debido al uso de los mismos es que tienen un bajo volumen en perdidas y por consiguiente el crecimiento de su cartera y su crecimiento como empresa se ve reflejado en el transcurso de sus operaciones.

## 6.2 Objetivo Especifico N° 2

Medios de publicidad para el incremento en financiamiento.

La empresa Casa Pellas sucursal Estelí utiliza todos los medios posibles de publicidad a su alcance para llegar a sus clientes, entre ellas se cuentan las ferias de andiva, rótulos en diversos lugares de la ciudad, perifoneo, publicidad televisiva, publicidad digital por medio de correo electrónico. A criterio de la entrevistada la Lic. Laura la publicidad hace que la institución coloque más unidades en financiamientos ya que a la población le parece atractiva, aún más cuando se explica el ágil proceso de financiamiento; no obstante, la entrevistada señala que esta no es el único medio rentable para la institución, sino que los pequeños distribuidores concesionarios de sus marcas y modelos forman parte también de su publicidad llegando a lugares en que la sucursal Estelí no ha incursionado grandemente abriéndose paso con los distribuidores, a su vez para la Licenciada las marcas y modelos de motocicletas que la sucursal distribuye crean su propia publicidad y reputación más acertadas a las marcas de motocicletas Yamaha y Génesis, siendo que al solo escuchar el nombre su marca y sus modelos la población los asocia con rentabilidad y durabilidad, ostentando una alta reputación en el mercado que se ha ganado la marca conforme al paso de los años.

Ingresos de la población influyen en la colocación de motocicletas.

En el debate planteado a los entrevistados se mencionaba que la población al tener mayor poder adquisitivo optaría por obtener las motocicletas de contado y no asumir responsabilidades con la institución, a lo que se respondió es que la población si posee poder adquisitivo para obtener las motocicletas de forma de contado, aun así prefieren asumir una obligación con la institución para el capital que poseen invertirlo en otros proyectos que puedan tener en mente, la forma en que se refleja este dato es que alrededor del cuarenta por ciento de las ventas globales de motocicletas son en la figura del crédito, esto se ve reflejado en pequeños negocios que la población ha ido instalando en los que ofrecen servicio a domicilio utilizando motocicletas para ejecutar esta actividad ya que es un vehículo económico y de fácil adquisición por medio de Casa Pellas sucursal Estelí, que volviendo al debate inicial viene a propiciar que a población aumente su nivel de vida, generando un sin número de empleos nuevos como de negocios y a un nivel macro expandiendo el nivel productivo de la ciudad de Estelí.

Estimación en el otorgamiento de financiamientos.

Como se ha explicado en los incisos anteriores la empresa Casa Pellas sucursal Estelí estima bajo valores porcentuales sus incrementos tanto en proyecciones como en colocación y en este caso proyecta que mensualmente su cartera de colocación en financiamiento de motocicletas rondara alrededor del cuarenta por ciento de las ventas

globales de motocicletas, comportamiento que se ha visto a lo largo de su trayectoria. Según palabras de la entrevistada los ejecutivos de crédito siempre cumplen las proyecciones de la institución ya establecidas y que las exceden considerablemente, este dato se refleja en los datos brindados a continuación por la ejecutiva Laura Morazán proporcionado a la investigación los cierres mensuales del segundo semestre del año dos mil dieciséis y el primer semestre del año dos mil diecisiete, que brindan los datos siguientes.

Tabla N°1

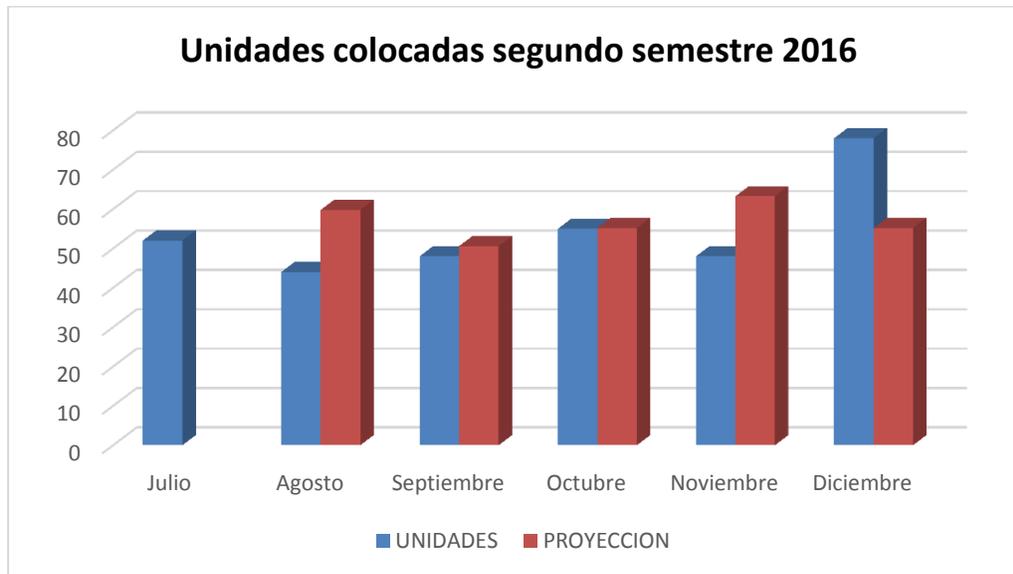
Unidades colocadas de motocicletas en financiamiento

MES	UNIDADES	PROYECCION
Julio	52	
Agosto	44	60
Septiembre	48	51
Octubre	55	55
Noviembre	48	63
Diciembre	78	55
TOTAL	325	284

Fuente: Elaboración propia.

Los datos en unidades son las que Casa Pellas sucursal Estelí logro colocar en financiamientos por medio de su área de créditos, reflejada de manera mensual generando así sus cierres de metas; a la derecha está el ejercicio explicado por la institución de tomar el cierre del mes anterior y sumar un quince por ciento de esta para generar la meta del mes siguiente.

Grafico N°2



Fuente: Elaboración Propia

Como se puede apreciar en el grafico comparativo anterior el nivel de relación que existe entre las unidades colocadas y las proyecciones emitidas por la institución llegan a un punto de equilibrio o en mejor de los casos logra sobrepasarla en medida considerable, en los meses que no se pudo cumplir la expectativa la meta se reajusta a la cantidad permitiendo así que la institución pueda adecuarse a los meses de bajo rendimiento en colocación de financiamientos.

Impedimentos si la demanda excede el monto proyectado de la institución.

La interrogante se planteó a los entrevistados como una duda en aquellas épocas del año en que la población percibe un superávit en sus ingresos y optan por cambiar o adquirir una motocicleta nueva en esos tiempos, el cual genera una masiva demanda por parte de la población y la institución debe dar cobertura tantos en unidades físicas de inventario como provisionamiento para los créditos que puedan surgir, pero en respuesta a la interrogante nos expresaron que la sucursal no tiene ningún limitante para otorgar financiamientos en temporadas altas del año ya que cuentan con el suficiente capital para provisionar los mismos, en cuanto al sobre cumplimiento de sus metas poseen el dilema que entre más se coloca es mejor para la institución, por eso anualmente cierran con un sobre exceso en su proyecciones ya que aprovechan estas temporadas para llegar a cumplir las mismas y sobrepasarlas, según nos expresaban la única situación poco probable que podría marcar una limitante en las temporadas altas que impidan que puedan otorgar financiamientos seria que la institución a nivel nacional quede sin inventario de algún modelo o marca especifica demandada por la población pero como nos expresaban es muy poco probable ya que constantemente cuentan con pedidos para dar abasto a todas las sucursales del país en intervalos de tiempo considerables además

que la orientación de los vendedores en estos casos es lograr a vender todos aquellos modelos que vayan quedando rezagados en el inventario para dar un balance al movimiento en las ventas.

Todo lo anterior está demostrado en el gráfico número dos, contenido en el punto anterior que claramente muestra un superávit en el mes de diciembre superando la proyección de la institución en un 41.80%, debido a la demanda en esta temporada por parte de la población acorde a su aumento en los ingresos.

### 6.3 Objetivo Especifico N° 3

Efectos negativos que ocasiona la cartera de cuentas incobrables.

Continuando con la entrevista los candidatos nos expresaban que para su institución Casa Pellas sucursal Estelí no repercute de manera directa su cartera de cuentas incobrables, esto se debe a que sus gestores de cobro se les orienta que no deben permitir que una cantidad considerable de clientes caigan en la clasificación de cuentas incobrables o bien que caigan en una situación de iliquidez para con la empresa; es por ello que los gestores de cobranza deben demostrar destrezas y habilidades de negociación con los clientes para que puedan retornar a la institución el capital que se invirtió en el financiamiento, mediante negociaciones o reestructuraciones del crédito en el que el cliente no se vea afectado y pueda realizar su obligación con la institución, al momento de la entrevista se expresa que la institución cuenta con un bajo índice de cartera incobrable reflejado en su sistema de cobro institucional el cual cuenta con una bitácora que permite registrar todas las evidencias posibles que el gestor realiza antes utilizar la vía legal.

Mecanismo para clasificar las cuentas incobrables.

La institución Casa Pellas sucursal Estelí clasifica sus cuentas incobrables de conformidad al paso de los días en que el cliente no ha ejecutado su obligación de pago con la institución de conformidad a la motocicleta recibida por parte de esta. Su clasificación es decisiva para la presentación de los casos al comité de crédito para su aprobación o no. El rango de clasificación es de uno a treinta días se le llama corriente y así en rangos de treinta días hasta llegar a los ciento veinte días de mora, pero al llegar a los noventa días la institución ya decide pasar la cuenta de este cliente a cuentas incobrables e iniciar gestiones legales por medio del gestor de cobranza y los asesores legales. Esta forma de clasificación es considerada por los mismos colaboradores como empírica, pero tiene como apoyo a esta la consulta que se realiza a la base de la central de riesgo para presentarla al comité y así deliberar sobre el mismo

Afectación de cuentas incobrables en proyección de metas.

Para seguir con la investigación a la institución se requiere conocer si la cuenta incobrable de motocicletas tiene alguna afectación en la proyección de las metas anuales, los entrevistados nos informaron que no existe afectación alguna por parte de esta cuenta ya que como se explica en los puntos anteriores la institución provisiona el dos por ciento de la cartera global en motocicletas para esta cuenta, pero según la ejecutiva de crédito este dos por ciento va aumentando conforme aumente el monto de la cartera global mensualmente, es por ello que deben de evitar malas colocaciones o que los clientes caigan en la categoría de cuentas incobrables ya que repercute de una manera más agresiva para la institución debido a que aparte de la provisión del dos por ciento por la cartera global debe trasladarse para poder sanear la cuenta y al mismo tiempo continuar con la misma provisión del dos por ciento; es por ello que los ejecutivos de crédito y gestores de cobranza están orientados a no permitir que los clientes caigan en la categoría de cuentas incobrables para no asumir los costos antes mencionados más los gastos legales.

A partir de los datos proporcionado por el área de crédito en unidades colocadas en financiamiento en el primer semestre del año dos mil diecisiete podemos realizar una vaga ponderación del monto que la institución posee provisionados derivado de su cartera global.

Tabla N°2

Provisión de primer semestre 2017

MES	UNIDADES	Monto	Provisión
Enero	71	\$153,005.00	\$3,060.10
Febrero	71	\$153,005.00	\$3,060.10
Marzo	69	\$148,695.00	\$2,973.90
Abril	34	\$73,270.00	\$1,465.40
Mayo	88	\$189,640.00	\$3,792.80
Junio	132	\$284,460.00	\$5,689.20
TOTAL	465	C\$1,002,075.00	C\$20,041.50

Fuente: Elaboración propia.

Para la realización de este ejercicio se utilizaron los precios de venta de seis modelos de mayor demanda en Casa Pellas sucursal Estelí en el rango de US\$ 1,680.00 hasta US\$ 2,800.00 brindando un promedio de US\$ 2,155.00.

Procedimiento para la recuperación de la cartera de cuentas incobrables.

Según la entrevistada explico paso a paso de procedimiento para la recuperación de cuentas incobrables, en un inicio como mitigante de esto el cliente al asumir la obligación con la institución acepta recibirla con gravamen a favor de la institución Casa Pellas sucursal Estelí para posteriormente el gestor de cobranza proceder a su recuperación de la siguiente manera:

En los primeros treinta días de retraso en el pago del cliente el gestor de cobranza procede a comunicarse con el cliente por medio de llamadas telefónicas para instarle a realizar el pago y no afectar su historial crediticio.

De treinta a sesenta días en que el cliente no ha procedido a realizar el pago por la obligación el gestor de cobro comienza a enviar cartas de cobro al cliente y realizando llamadas al mismo todo con copia al expediente del mismo.

En los próximos sesenta a noventa días en que el cliente no ha procedido a realizar el pago por la obligación el gestor de cobro procede a la negociación en formas de pago o bien a realizar una reestructuración del crédito.

Pasados los noventa días que el cliente no ha cumplido su obligación de pago con la institución se proceden por medios legales con los asesores legales para comenzar la adjudicación del bien debido a que está gravado a favor de la institución evidenciando los llamados, cartas y negociaciones para finalmente adquirir nuevamente la motocicleta.

Una vez que la institución ya ha obtenido la moto del cliente que ha hecho caso omiso a la obligación de manera contable ya ha sido saneada con el porcentaje que se destina para casos como estos expuesto en los puntos anteriores, pero no termina ahí como la motocicleta ya ha sido usada se envía al moto-lote y los ingresos por la venta entra otros ingresos de manera contable.

Afectación de las cuentas incobrables en las reservas de capital.

Las cuentas incobrables de créditos en motocicletas no presentan una afectación de manera directa a las reservas de capital de Casa Pellas sucursal Estelí debido a que no son regulados por la Superintendencia de Bancos es por esto no se obligan a afectarlas ante eventualidades, debido a que no adquieren depósitos por parte de los clientes y únicamente son supervisados por la Unidad de Análisis Financiero para evitar que utilicen la institución como medio de lavado de dinero y actividades ilícitas, es debido a esto que el área de auditoria propone la creación de instrumentos en los cuales los clientes puedan reflejar de manera estandarizada sus ingresos por sus diferentes actividades económicas.

## 6.4 Objetivo Específico N°4

- La presente propuesta es para la creación de un plan estratégico y de recursos humanos para mejorar el proceso de análisis y otorgamiento de los financiamientos de motocicletas a clientes en general de la institución Casa Pellas sucursal Estelí.

### 6.4.1 FODA DE CASA PELLAS SUCURSAL ESTELÍ.

<b>MATRIZ FODA</b>	<p><b>Fortaleza:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tasas de interés atractivas y flexibles.</li> <li>Tramite ágil y rápida respuesta al cliente.</li> <li>Sistema de pago adecuado a la capacidad del cliente.</li> <li>Están preparados ante una eventualidad mediante la provisión de su cartera.</li> </ol>	<p><b>Debilidades:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Falta de un manual de funciones para los ejecutivos de crédito.</li> <li>No cuenta con una política de crédito.</li> <li>Límite de crédito en productos superiores al monto.</li> <li>No existe un flujo de proceso de otorgamiento de financiamiento.</li> <li>Poca recuperación de la cartera de crédito.</li> </ol>
<p><b>Oportunidades:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Captación de clientes.</li> <li>Utilización de los diferentes sistemas de consulta.</li> <li>Amplio mercado de acción.</li> <li>No están sometidos a ninguna regulación.</li> </ol>	<p><b>Estrategia: Gestión organizativa.</b></p> <p>Diseño de un plan de mejora organizativo para el área de crédito.</p> <p><b>D1,D2,D3,D4,O2,A3,F4</b></p>	<p><b>Estrategia: Gestión de RRHH.</b></p> <p>Diseño de un plan de mejora de capacitación de ejecutivos de crédito y cobranza.</p> <p><b>D1,D4,O1,D5</b></p>
<p><b>Amenazas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mercado competitivo en expansión.</li> <li>Sujeto a blanqueo de capital.</li> <li>Cultura de no pago.</li> </ol>	<p><b>Estrategia: Gestión de mercado.</b></p> <p>Diseño de un plan de mejora de mercadeo.</p> <p><b>F1,F2,F3,O1,O3,A2,A4</b></p>	

## 6.4.2 Propuestas de estrategias.

### **Estrategia 1: Gestión organizativa.**

Objetivo General: Diseñar un plan de mejora organizativa para el área de crédito.

#### **Actividades:**

1. Establecer de manera definitiva una política de crédito para dejar marcado los términos y condiciones en que un cliente puede ser sujeto de financiamiento.
2. Elaborar un manual de funciones para los ejecutivos de crédito, en el cual queden plasmados sus funciones y requisitos mínimos para optar al cargo.
3. Estipular un flujo de procesos de financiamiento que inicie desde la labor del ejecutivo de ventas hasta la entrega del bien al cliente.
4. Fortalecer el proceso de recuperación de cartera.

### **Estrategia 2: Gestión de recursos Humanos.**

Objetivo General: Diseñar un plan de mejora de capacitación de ejecutivos de crédito y cobranza con relación al riesgo.

#### **Actividades:**

1. Elaborar un plan anual de capacitaciones para el personal de crédito y cobranza dirigido al riesgo de colocación y técnicas de recuperación de inversión.
2. Brindar inducción a los nuevos ejecutivos acorde a los manuales y políticas establecidas por la institución.
3. Seleccionar al personal adecuado y con experiencia para la función de estos cargos.
4. Demostrar a los ejecutivos los diferentes métodos de blanqueo de capital para obtener conocimiento y aplicarlo a su entorno laboral, realizando análisis a conciencia de los clientes.

### **Estrategia 3: Gestión de mercado.**

Objetivo General: Diseño de un plan de mejora de mercadeo.

#### **Actividades:**

1. Realizar campañas publicitarias para el fácil acceso de financiamiento de motocicletas a los clientes.
2. Premiar a todos aquellos clientes que demuestren fidelidad y una cultura de pago puntual.
3. Fortalecer las relaciones con sus concesionarios para expandir sus límites geográficos y abarcar nuevos mercados.
4. Revalorizar los montos de financiamiento para el acceso a aquellas motocicletas por encima del monto máximo.

## VII. CONCLUSIONES

- Al finalizar, la investigación se puede analizar que el comportamiento de la cartera de créditos se caracteriza por continuo crecimiento de la cartera de créditos de motocicletas en la empresa Casa Pellas sucursal Estelí, se maximiza por su flexibilidad de financiamientos otorgados a sus clientes, al solicitar requerimientos mínimos para constatar una correcta colocación del servicio y posteriormente asegurar el retorno de capital por parte del cliente a la institución; así mismo, los intereses generados por el financiamiento. Cabe destacar, que la institución posee un tiempo de respuesta sumamente rápido al crédito solicitado en un tiempo mínimo de una hora por cliente, favoreciendo así tanto a la empresa por su rapidez de respuesta, como al cliente en su tiempo de gestión de crédito.
- Por otro lado, se puede afirmar que la institución o empresa posee un prestigio en el mercado que amplía su crecimiento, debido a los años de experiencias en productos de calidad, obteniendo el respaldo de la población por trayectoria, marcas, modelos, servicios, solides y responsabilidad con sus clientes a través de garantías y reembolsos por defectos de fábricas. Casa Pellas, representa con su nombre rentabilidad, durabilidad y productos de calidad. Creando en el cliente un sentimiento de confianza, y calidez empresarial que establece una inversión para el trabajo o el ocio personal del cliente que forma parte de su carpeta en Estelí, reflejando en los datos un incremento paulatino en el posicionamiento de sus unidades colocadas por financiamientos.
- Con relación al comportamiento de su cartera de cuentas incobrables y sus posibles efectos negativos a la empresa se puede describir que esta institución actualmente, no presenta indicios de pérdidas cuantificables que debiliten su rentabilidad y peso en el mercado. No obstante, ante alguna eventualidad nacional o un masivo rechazo de la población, que se refleje en la omisión o parcialización de pagos de cuentas crediticias, la institución Casa Pellas Estelí, no está preparada, debido a que los montos entre la relación de colocación y provisión no están armonizados, debido a que el ultimo no cuenta con un monto lo suficientemente amplio para abarcar el cincuenta por ciento de las colocaciones, en otras palabras la institución no podrá recuperar siquiera su inversión inicial de su inventario distribuido.

Pero esta situación que no presenta un gran coste para la rentabilidad de la empresa ha permitido que crezca exponencialmente en sus ingresos y redirigido una parte de ellos para que los gestores de cobranza puedan idear mecanismos para presentarle al cliente alternativas para poder realizar sus obligaciones

contractuales con la institución y no dejar mal visto el nombre del mismo en los diferentes medios de consulta crediticia del país.

## VIII. RECOMENDACIONES

Los hallazgos encontrados mediante los instrumentos aplicados, reflejan un posicionamiento de marca como empresa rentable y de amplias carpetas de productos en demanda al mercado de Estelí; por lo tanto, se recomienda:

- La elaboración de un flujo de procesos para el otorgamiento de financiamientos que sirva como un manual para los ejecutivos de crédito que logre estandarizar las actividades para los funcionarios de este cargo; ya que, de esta forma todos podrían ejecutar o compartir las asignaciones del área sin que existan pérdidas de tiempo, recursos y de interés del cliente en la rapidez de respuesta.
- Realizar una evaluación de funciones y protocolo de asesoramiento y seguimiento de créditos realizados por los ejecutivos, para constatar la eficiencia y eficacia del proceso de financiamiento, para posteriormente tomarla como pilar para la elaboración del manual.
- Crear un instrumento que permita ejecutar un análisis de capacidad de pago a clientes de trabajos por cuenta propia, que se oriente a la verificación de sus ingresos percibidos, debido que existe una población apta a financiamientos, pero que no aplican por que no se puede verificar sus ingresos percibidos, quedando excluido por falta de cumplimiento del protocolo empírico crediticio que posee la institución o empresa Casa Pellas, Estelí.

## IX. BIBLIOGRAFÍA

### Bibliografía

- Andrade, M. d. (2 de Julio de 2017). *Contabilidad bancaria y de seguros*. Obtenido de Contabilidad bancaria y de seguros: [http://conta-bancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3\\_47.html](http://conta-bancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html)
- Fuentes, Emilio Villaseñor. (2007). *Elementos de administración de crédito y cobranza* (Vol. 4 edición ). México: TRILLAS. Recuperado el 06 de Junio de 2017
- Fuentes, Emilio Villaseñor. (2007). *Elementos de administración de crédito y cobranza*. Mexico: TRILLAS.
- Fuentes, Emilio Villaseñor. (2007). *Elementos de administración de crédito y confianza*. México: TRILLAS.
- Julian Pérez Porto, Ana Gardey. (2 de Julio de 2017). *Definición.DE*. Obtenido de Definición.DE: <http://definicion.de/rentabilidad/>
- Ley N° 733. (25 de Agosto de 2010). Obtenido de Ley N° 733: [http://www.superintendencia.gob.ni/documentos/marco\\_legal/generales/Ley\\_No\\_733.pdf](http://www.superintendencia.gob.ni/documentos/marco_legal/generales/Ley_No_733.pdf)
- Meza, F. (2 de Julio de 2017). *Contabilidad bancaria y seguros*. Obtenido de Contabilidad bancaria y seguros: <https://7moutmach.blogspot.com/2015/05/34-cartera-de-credito.html>
- Molina José Ernesto. (2014). *Contabilidad Bancaria*. Guatemala: J. Ernesto Molina.
- Monchón, Francisco Morcillo. (2000). *Economía teoría y política* (cuarta edición ed.). España: McGRAW HILL.
- Naupari Balvin, W. (3 de Julio de 2017). *SlideShare*. Obtenido de SlideShare: <https://es.slideshare.net//pepesalvaruiz/riesgo-de-cartera>
- Pérez Porto Julian . (2 de Julio de 2017). *Definicion.DE*. Obtenido de Definicion.DE: <http://definicion.de/credito-bancario/>
- Pérez Porto Julián, Gardey Ana. (2 de Julio de 2017). *Definicion.DE*. Obtenido de Definicion.DE: <http://definicion.de/provision/>
- Pérez Porto Julián, M. M. (2 de Julio de 2017). *Definición.DE* . Obtenido de Definición.DE : <http://definicion.de/sociedad-anonima/>
- Pérez Porto Julián, Merino María . (2 de Julio de 2017). *Definición.DE*. Obtenido de Definición.DE: <http://definicion.de/tasa-de-interes/>
- Pérez Porto Julián, Merino María. (2 de Julio de 2017). *Definicion.DE*. Obtenido de Definicion.DE: <http://definicion.de/servicio/>
- Poder Judicial . (2 de Julio de 2017). *Poder judicial*. Obtenido de Poder judicial: [http://www.poderjudicial.gob.ni/pjupload/registros/pdf/codigo\\_de\\_comercio\\_de\\_nicaragua.pdf](http://www.poderjudicial.gob.ni/pjupload/registros/pdf/codigo_de_comercio_de_nicaragua.pdf)

Ríos Salazar, Fredy Bernardo . (2 de Julio de 2017). *EAFIT*. Obtenido de EAFIT:

<http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/boletines/fiscal/b8.pdf>

Rivas, R. (3 de Julio de 2017). *SlideShare*. Obtenido de SlideShare:

<https://es.slideshare.net/RoggerRivas/politicas-de-credito>

Sánchez Ruiz, Mercedes. (2 de Julio de 2017). *OPEN COURSEWARE*. Obtenido de OPEN COURSEWARE:

<http://ocw.um.es/cc.-sociales/derecho-mercantil/material-de-clase-1/tema11.sa.estructura-organica.pdf>

Santiago Zorrilla Arena; José Silvestre Méndez. (2007). *Diccionario de economía*. México: LIMUSA, S.A.

*Significados*. (3 de Julio de 2017). Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/financiamiento/>

Superintendencia de bancos . (04 de junio de 2017). *Superintendencia de bancos* . Obtenido de

Superintendencia de bancos : <http://www.superintendencia.gob.ni/>

## X. ANEXOS

### 10.1 Síntomas y pronósticos

Síntomas	Causas	Pronóstico	Control del Pronóstico
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estancamiento en la cartera de crédito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Limite en la zona de otorgamiento de créditos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Paulatinamente se perderían clientes potenciales convirtiéndose en pérdidas para la sucursal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formular propuestas para la ampliación del límite sectorial de la sucursal.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Saturación en el mercado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Variedad de tasas de interés accesibles en el mercado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El cliente va a optar por otros tipos de financiamientos menos costosos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Promoción y publicidad al servicio de financiamiento.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Limite en el monto de créditos a otorgar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Altos niveles de cartera en mora.</li> <li>➤ Políticas de control interno estrictas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Limitantes en la captación de nuevos clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mejoras en el control de recuperación de cartera de créditos otorgados.</li> </ul>

## 10.2 Ejemplo bosquejo

### I. Crédito

- Definición
- Tipos de crédito
- Aspectos a evaluar según la SIBOIF
- Tasas de interés
- Plazo
- Seguros
- Rentabilidad
- Riesgo de crédito
- Servicios

### II. Cartera de crédito.

- Definición
- Importancia
- Clasificación de la cartera
- Clasificación del cliente
- Riesgos de la cartera
- Política interna
- Aprovisionamiento
- Límites de financiamiento

### III. Crecimiento económico

- Definición
- Factores
- Características del crecimiento económico
- Crecimiento económico poblacional
- Identificación del crecimiento

### IV. Grupos Financieros

- Definición
- Importancia
- Estructura
- Requisitos para constitución de un grupo financiero

### 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												
	Redacción de la Justificación						X											
	Planteamiento de los Objetivos							X	X									
	Planteamiento del Bosquejo									X								
	Desarrollo del Marco Teórico: Selección de la Bibliografía, Recopilación de Información y Procesamiento de Información											X						
	Realización de la Matriz de Categoría														X			
	Elaboración de Diseño Metodológico de la Investigación																	X

Etapa	Actividades	Semanas															
		16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
Elaboración de Instrumentos	Elaboración de la Entrevista dirigida al gerente de sucursal, oficiales de crédito y encargado de cartera y cobro	X															
			X														
	Elaboración y aplicación de la guía de Observación																
	Elaboración de la Revisión Documental				X		X	X									
Elaboración de Documento Final	Aplicación de los Instrumentos de Investigación												X				
	Elaboración de los Resultados, Conclusiones y Recomendaciones Obtenidos durante el Proceso de Investigación													X	X	X	X

Planeado

Ejecutado

## 10.4 Entrevista



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

### Entrevista Gerente de Sucursal

Somos estudiantes de V año de la carrera de banca y finanzas y el objeto de esta encuesta es determinar los factores de incidencia en el crecimiento de la cartera de crédito de Casa Pellas Estelí, en financiamientos de motocicleta durante el segundo semestre 2016, por lo que agradeceríamos su apoyo al contestar objetivamente el siguiente listado de preguntas.

**Objetivo 1:** Establecer el comportamiento de la cartera de crédito e indagar los parámetros utilizados por la institución para proyectar el crecimiento anual al otorgar financiamientos de motocicletas.

- **Cartera de crédito**

1. ¿Cuáles son los parámetros para establecer las metas de crecimiento de la cartera de crédito de motocicletas?
2. ¿Qué causas influye al aumento o disminución de la cartera de créditos?
3. ¿Existen normas para el aprovisionamiento de su cartera de créditos?

- **Financiamiento**

4. ¿Existe alguna política institucional en cuanto al monto máximo a otorgar en financiamiento como sucursal de su entidad?
5. ¿Existe algún flujo de procesos para la colocación de financiamientos de motocicleta?
6. ¿Cómo se establecen en su institución las tasas para financiamiento, mediante un estudio o existe alguna mecánica para esta actividad?
7. ¿Qué tipos de criterios utilizan para mitigar el riesgo de pérdidas por malas colocaciones de créditos?

**Objetivo 2:** Comprobar los factores que influyen en el incremento de la colocación de financiamiento de motocicletas que inciden directamente en su crecimiento anual.

- **Factores**

8. ¿Cuáles medios de publicidad o de promoción utiliza su institución para el incremento en financiamiento de motocicletas e incrementarla gradualmente? ¿cuál cree usted que es la más rentable?
9. ¿Cree usted que el de ingreso de la población influye como un factor que favorece en la colocación de motocicletas?

- **Crecimiento anual**

10. ¿Cuál es la estimación en el otorgamiento de financiamientos? y ¿cuál es su nivel de cumplimiento en relación con años anteriores?
11. ¿En las temporadas en la que la población opta por adquirir financiamientos, tiene algún impedimento si la demanda sobrepasa el monto proyectado por su institución?

**Objetivo 3:** Describir los efectos de la cartera de cuentas incobrables contra el otorgamiento de nuevos financiamientos.

- **Efectos**

12. ¿Qué efectos negativos ocasiona la cartera de cuentas incobrables para su institución?
13. ¿Cuál es el mecanismo que utilizan para clasificar las cuentas incobrables?

- **Cuentas incobrables**

14. ¿Afecta de alguna manera la cartera de cuentas incobrables en la proyección de metas o en nuevas colocaciones?
15. ¿Existe algún procedimiento para la recuperación de la cartera de cuentas incobrables? ¿Podría mencionarlo?

16. ¿La cartera de cuentas incobrables afecta de alguna forma las reservas de capital de su institución?

## 10.5 Guía de Revisión Documental



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

### Guía de Revisión Documental Facultad regional multidisciplinaria, Estelí FAREM-Estelí.

Lic. Arely Rodríguez Rugama, Gerente de FUNDENUSE, S.A. Sucursal Estelí, somos estudiantes del V año de la carrera de Banca y Finanzas de FAREM-Estelí, realizando una guía de revisión documental con el fin de investigar sobre los factores que determinan la calidad de la cartera de crédito de la Micro financiera FUNDENUSE S.A, en el segundo semestre del año 2014.

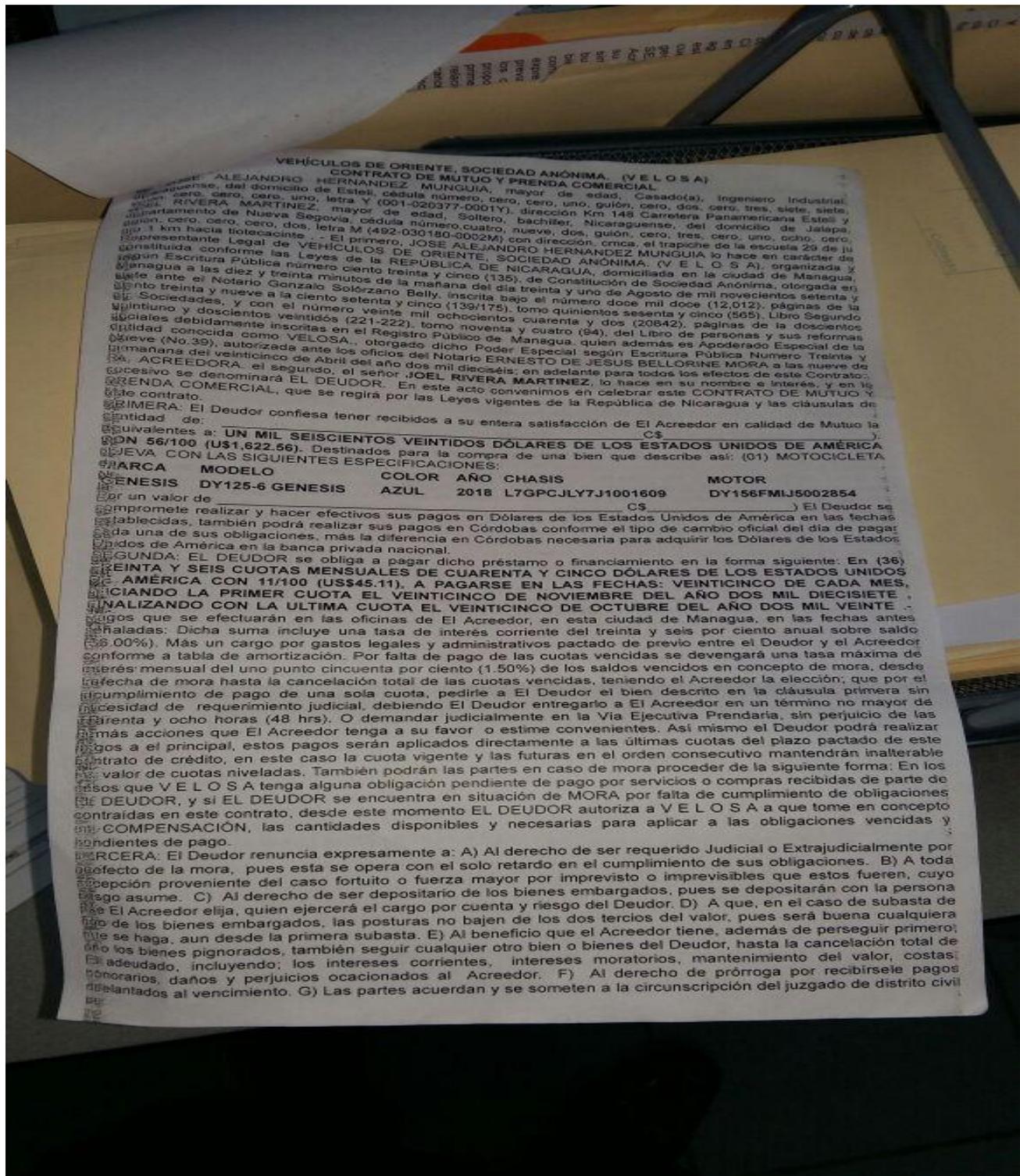
Cabe mencionar que la información recolectada será utilizada para el beneficio de la Institución.

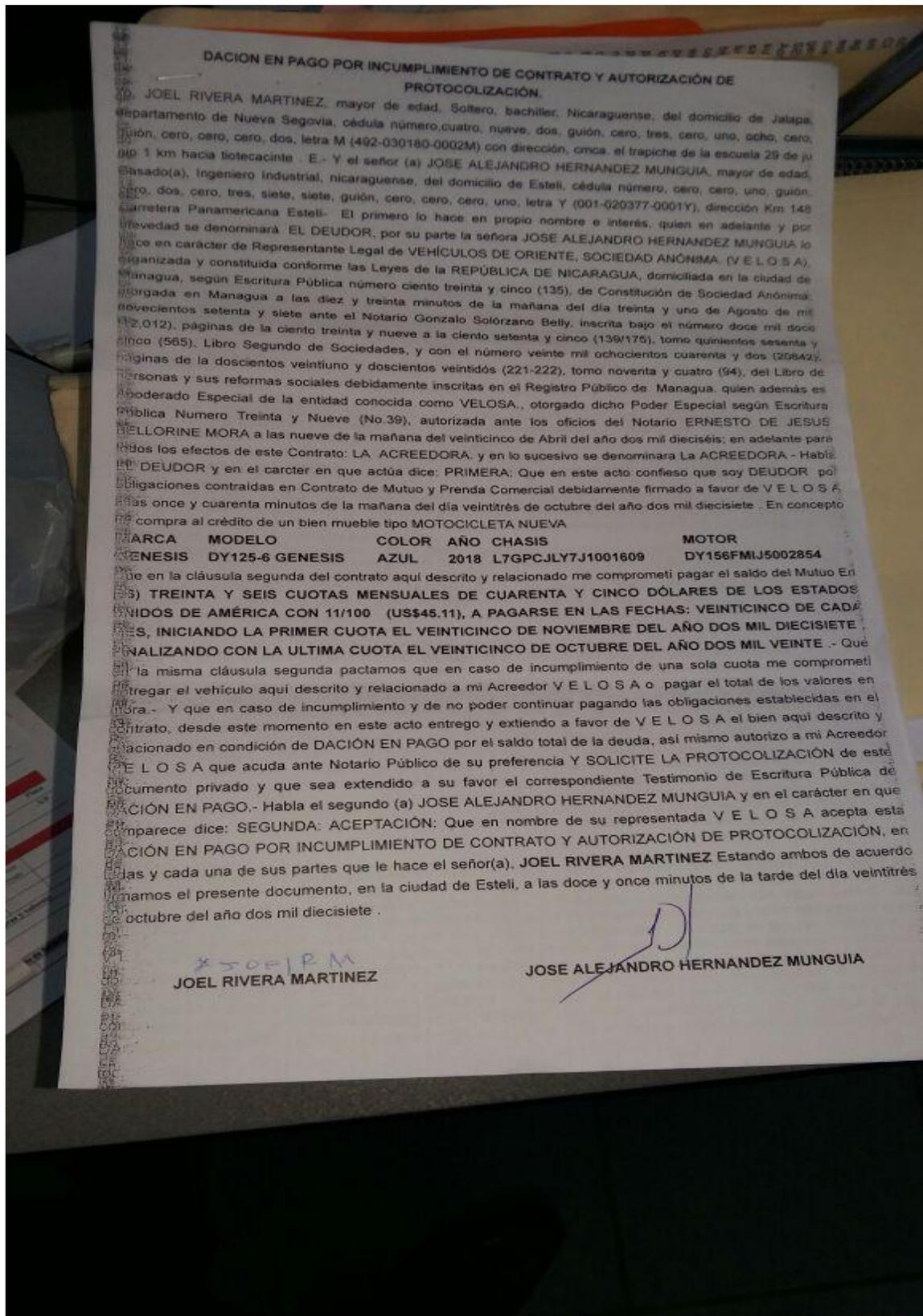
#### 1. Expedientes de créditos

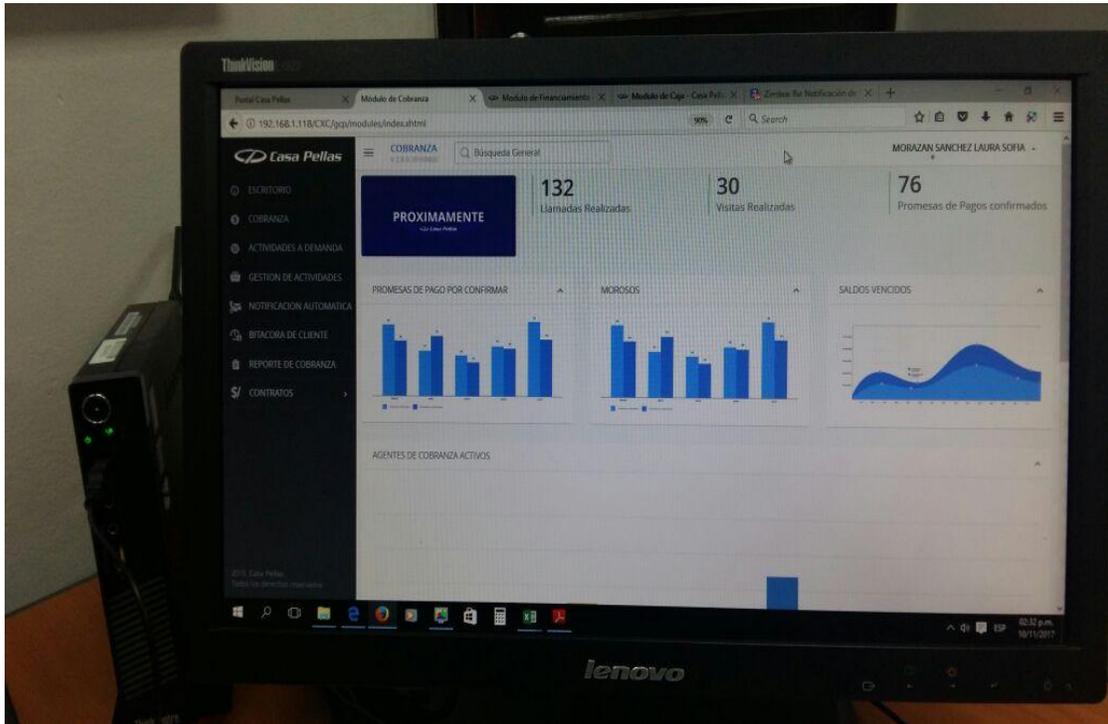
Aspectos a revisar	Cumple	No cumple	Observaciones
Requisitos necesarios para otorgar un crédito			
Llenan el perfil del cliente	X		
Revisan el historial creditico	X		
Estados financieros	X		Únicamente a empresas
Cobertura de garantía	X		Se prenda el mismo vehículo
Tiempo de resolución	X		
Información económica	X		
Fianza solidaria	X		
Reporte en la central	X		
Contrato de crédito	X		
Resolución del comité de crédito	X		
Comentarios por parte del comité de crédito	X		
Monto	X		
Tasa de interés	X		
Forma de pago	X		
Plazo	X		
Sistema de control de cartera y cobro	X		

## 10.6 Imágenes

### Contrato







Reporte: P5503PL      Casa Pellas, S. A.      Pagina: 00  
 Usuario: LSMORAZAN      Tabla de Amortización e Financiamiento      Fecha: 07/11/17  
 Hora: 10:18

Datos Generales:      Estado: 740.7      Solicitacion: 3  
 Cliente: 2308109 TELLEZ CRUZ, KEVIN I SAYANA      Fecha: 7/11/17      36.000000      Inst. pago  
 P. Financ.: C13 Regla: F22 Formula Int.: 1      Cond. Pago: 360      Moneda: USD      T. Cambio: 50.85930

LLAMADA	Producto	Marca	Modelo	Descripción de Productos	Cant	Valor	PLLEW
						1,400.00	350.00
Nivel	DESCOLLEDO			Losells	EX	Tasa	Sub-Total
FD1	VALOR DEL BIEN			1,400.00	E	EXE	1,400.00
FD2	PRIMA			280.00	E	EXE	280.00
FD3	SEGURO DE MUERTO			108.32	V	IMP	97.14
FD4	COSTOS LEGALES Y ADMVOS					Tar/Financ	124.90
							1,341.70

N. Pago	Fecha Pago	Pr. Local	Interes	Ex	Tasa	I.V.A	Cuota
1	11/12/17	21.33	40.25	E	EXE	00	61.45
2	12/01/18	21.84	39.86	E	EXE	00	61.45
3	12/02/18	22.49	39.48	E	EXE	00	61.45
4	12/03/18	23.17	39.11	E	EXE	00	61.45
5	12/04/18	23.88	38.75	E	EXE	00	61.45
6	12/05/18	24.58	38.39	E	EXE	00	61.45
7	12/06/18	25.31	38.04	E	EXE	00	61.45
8	12/07/18	26.07	37.69	E	EXE	00	61.45
9	13/08/18	26.86	37.34	E	EXE	00	61.45
10	13/09/18	27.68	36.99	E	EXE	00	61.45
11	13/10/18	28.52	36.64	E	EXE	00	61.45
12	13/11/18	29.39	36.29	E	EXE	00	61.45
13	13/12/18	30.28	35.94	E	EXE	00	61.45
14	14/01/19	31.19	35.59	E	EXE	00	61.45
15	14/02/19	32.12	35.24	E	EXE	00	61.45
16	14/03/19	33.07	34.89	E	EXE	00	61.45
17	14/04/19	34.04	34.54	E	EXE	00	61.45
18	14/05/19	35.03	34.19	E	EXE	00	61.45
19	15/06/19	36.05	33.84	E	EXE	00	61.45
20	15/07/19	37.10	33.49	E	EXE	00	61.45
21	15/08/19	38.18	33.14	E	EXE	00	61.45
22	15/09/19	39.29	32.79	E	EXE	00	61.45
23	15/10/19	40.43	32.44	E	EXE	00	61.45
24	15/11/19	41.60	32.09	E	EXE	00	61.45
25	16/01/20	42.80	31.74	E	EXE	00	61.45
26	16/02/20	44.03	31.39	E	EXE	00	61.45
27	17/03/20	45.29	31.04	E	EXE	00	61.45
28	17/04/20	46.58	30.69	E	EXE	00	61.45
29	17/05/20	47.90	30.34	E	EXE	00	61.45
30	17/06/20	49.25	29.99	E	EXE	00	61.45
31	17/07/20	50.63	29.64	E	EXE	00	61.45
32	17/08/20	52.04	29.29	E	EXE	00	61.45
33	17/09/20	53.48	28.94	E	EXE	00	61.45
34	17/10/20	54.95	28.59	E	EXE	00	61.45
35	17/11/20	56.45	28.24	E	EXE	00	61.45
36		58.00	27.89	E	EXE	00	61.62
			59.70				
			61.45				
			63.33				
			65.33				
			67.47				
			69.75				
			72.18				
			74.75				
			77.48				
			80.26				
			83.10				
			86.00				
			89.00				
			92.10				
			95.30				
			98.60				
			102.00				
			105.50				
			109.10				
			112.80				
			116.60				
			120.50				
			124.50				
			128.60				
			132.80				
			137.10				
			141.50				
			146.00				
			150.60				
			155.30				
			160.10				
			165.00				
			170.00				
			175.10				
			180.30				
			185.60				
			191.00				
			196.50				
			202.10				
			207.80				
			213.60				
			219.50				
			225.50				
			231.60				
			237.80				
			244.10				
			250.50				
			257.00				
			263.60				
			270.30				
			277.10				
			284.00				
			291.00				
			298.10				
			305.30				
			312.60				
			320.00				
			327.50				
			335.10				
			342.80				
			350.60				
			358.50				
			366.50				
			374.60				
			382.80				
			391.10				
			399.50				
			408.00				
			416.60				
			425.30				
			434.10				
			443.00				
			452.00				
			461.10				
			470.30				
			479.60				
			489.00				
			498.50				
			508.10				
			517.80				
			527.60				
			537.50				
			547.50				
			557.60				
			567.80				
			578.10				
			588.50				
			599.00				
			609.60				
			620.30				
			631.10				
			642.00				
			653.00				
			664.10				
			675.30				
			686.60				
			698.00				
			709.50				
			721.10				
			732.80				
			744.60				
			756.50				
			768.50				
			780.60				
			792.80				
			805.10				
			817.50				
			830.00				
			842.60				
			855.30				
			868.10				
			881.00				
			894.00				
			907.10				
			920.30				
			933.60				
			947.00				
			960.50				
			974.10				
			987.80				
			1001.60				
			1015.50				
			1029.50				
			1043.60				
			1057.80				
			1072.10				
			1086.50				
			1101.00				
			1115.60				
			1130.30				
			1145.10				
			1160.00				
			1175.00				
			1190.10				
			1205.30				
			1220.60				
			1236.00				
			1251.50				
			1267.10				
			1282.80				
			1298.60				
			1314.50				
			1330.50				
			1346.60				
			1362.80				
			1379.10				
			1395.50				
			1412.00				
			1428.60				
			1445.30				
			1462.10				
			1479.00				
			1496.00				
			1513.10				
			1530.30				
			1547.60				
			1565.00				
			1582.50				
			1600.10				
			1617.80				
			1635.60				
			1653.50				
			1671.50				
			1689.60				
			1707.80				
			1726.10				
			1744.50				
			1763.00				
			1781.60				
			1800.30				
			1819.10				
			1838.00				
			1857.00				
			1876.10				
			1895.30				
			1914.60				
			1934.00				
			1953.50				
			1973.10				
			1992.80				
			2012.60				
			2032.50				
			2052.50				
			2072.60				
			2092.80				
			2113.10				
			2133.50				
			2154.00				
			2174.60				
			2195.30				



TELEFONOS: 2713 2716 - 2713 3060 - 2713 3203 - 2713 3206 - ESTELI, NICARAGUA  
E-mail: jhernandez@casapellas.com.ni - www.casapellas.com

## CONSTANCIA

CASA PELLAS, S.A, Sucursal Estelí, por este medio hace constar que la moto vendida a [REDACTED] emitida en fecha 13 de Enero del 2016, factura número 176705 la cual se detalla a continuación:

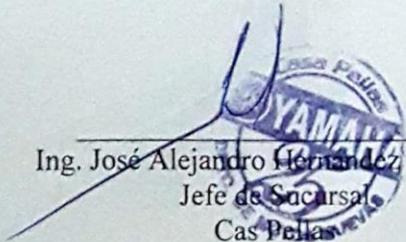
Marca : YAMAHA  
Modelo : SZ150D  
Año : 2016  
Tipo : Motocicleta  
Cilindros : UNO  
Color : NEGRO  
Serie : ME1RG0926G2002407  
Motor : G3F9E0002417

Se encuentra libre de gravamen, a la fecha no tiene saldo pendiente.

En vista de lo anterior liberamos la **CONDICION DE CREDITO**.

Extendemos la presente al treinta y uno de Enero del dos mil diecisiete.

Atentamente,



Ing. José Alejandro Hernández Munguía  
Jefe de Sucursal  
Cas Pellas  
Sucursal Esteli

