

CRECIMIENTO EN LA COLOCACION DE FINANCIAMIENTO DEL MERCADO DE MOTOCICLETAS EN CASA PELLAS ESTELÍ PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2016.

GROWTH IN THE PLACEMENT OF FINANCING OF THE MOTORCYCLE MARKET IN CASA PELLAS ESTELÍ FOR THE SECOND SEMESTER OF THE YEAR 2016.

Julio Rafael Berríos Noguera¹
Álvaro José Moreno Talavera²
Carlos Javier Galeano Manzanares³
Luis Eduardo Altamirano Cruz⁴

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.

¹ Máster en Gestión Sostenibilidad y Calidad de las MIPYMES, docente en UNAN-Managua/FAREM-Estelí, Nicaragua. jberriosn@yahoo.com

² Licenciado en Banca y Finanzas UNAN - Managua, FAREM – Estelí alvaromorennox@gmail.com

³ Licenciado en Banca y Finanzas UNAN - Managua, FAREM – Estelí cgaleano84@yahoo.es

⁴ Licenciado en Banca y Finanzas UNAN - Managua, FAREM – Estelí laltamirano@casapellas.com.ni

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.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha notado que la población joven de la ciudad de Estelí se ha visto en gran parte atraída por el sector de motocicletas debido a que representa un vehículo de bajo costo de adquisición y mantenimiento así como de rápida movilización. Esto sumado a los atractivos modelos que se presentan en nuestros tiempos ha marcado una tendencia en el mercado.

Pero gran sector de la población en general no puede costear la adquisición de este vehículo de manera inmediata, es por ello la entidad Casa Pellas sucursal Estelí se ha especializado en la creación de un departamento dedicado al otorgamiento y análisis de financiamiento para la población, en el cual se ha notado que es una actividad rentable para la institución y muchos inversionistas más han decidido incursionar en este servicio.

Sin embargo esta actividad económica así como representa grandes utilidades para la institución Casa Pellas Estelí, también representa un gran índice de riesgo de no poder recuperar su inversión o en el peor de los casos encontrarse implicado como víctima del lavado de dinero; es por ello la institución debe encontrar una correcta armonía entre la inversión, el riesgo de no recuperación y su rentabilidad.

Dada la situación anterior y consiente la empresa ha ido en pequeñas cantidades adoptando el sistema de financiamiento de las instituciones bancarias, en cuanto a los criterios de la Superintendencia de Bancos para una correcta colocación de un financiamiento pero adecuándolo a un sector del mercado que no cumplen ciertos requisitos, en otras palabras, solicitando los requisitos mínimos. Esta práctica ha tenido una enorme aceptación por la población ya que no desean trámites burocráticos extensos y generando una respuesta rápida de parte de la institución.

Mas sin embargo la empresa se asegura de que podrá recuperar su inversión de parte del cliente adoptando medidas que obligan a este último; debido a estos mecanismos la empresa presenta un gran alcance en sus metas mensuales por parte de sus ejecutivos de crédito, disparándose el número de unidades financiadas en meses de gran demanda, consolidándola como una empresa sólida y rentable apenas así con esta actividad y a su vez presentando una imagen atractiva para la población.

Esto sumado a una política institucional generada a favor de la misma, hacen posible que la empresa genere un amplio volumen de utilidades y creando más oportunidades para el financiamiento para potenciales clientes que aseguran el éxito de la misma.

METODOLOGÍA

De acuerdo al propósito, naturaleza del problema y objetivos formulados en el presente tema de estudio, esta investigación se trabajó con un enfoque de orden cualitativo cuantitativo debido a lo que se pretende conocer son los factores que permiten que la cartera de créditos de Casa Pellas Estelí crezca exponencialmente. Por su análisis y alcance de los resultados es de naturaleza descriptiva. Su estudio es de tipo aplicada, porque busca mejorar el proceso de otorgamiento de los financiamientos y a su vez minimizar el riesgo inherente de su actividad económica.

Es paradigma de la investigación es propositivo porque plantea una propuesta para la mejora en la calidad de la inversión por cada cliente evitando las perdidas. A su vez la investigación según el periodo y secuencia del estudio es transversal debido a que se pretende estudiar la cartera de créditos de Casa Pellas Estelí durante el segundo semestre del año 2016.

El método de muestreo utilizado en la investigación 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 para determinar 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.

La recolección de información pudo permitir dar un cumplimiento satisfactorio a los objetivos específicos planteados utilizando medios como las entrevistas, la revisión documental y la guía de observación. Debido a las buenas relaciones con las autoridades de la institución se permitió que el personal participara en el proceso de investigación proporcionando en manera de lo posible, la

información que se requería, para después realizar el análisis de la misma reflejado en los resultados de los objetivos planteados al inicio.

La encuesta fue dirigida netamente a los colaboradores de las áreas como la gerencia, cartera y cobro, contabilidad y a los ejecutivos de crédito, para determinar la problemática y ventajas que cuenta la institución a nivel organizativo. Esta entrevista está conformada por una guía de preguntas estructuradas de forma que se pudiera obtener la información pero de distintos enfoques y perspectivas.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación se presentan los resultados de la investigación.

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, dato que fue brindado por la misma gerencia financiera.

Es por esto que el área encargada de dirigir esta institución reformula 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.

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.

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. 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 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.

Como el provisionamiento no está contemplado en ninguna política o normativa de esta institución no se ven obligados a realizarla, pero 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.

Mediante las entrevistas dirigidas 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.

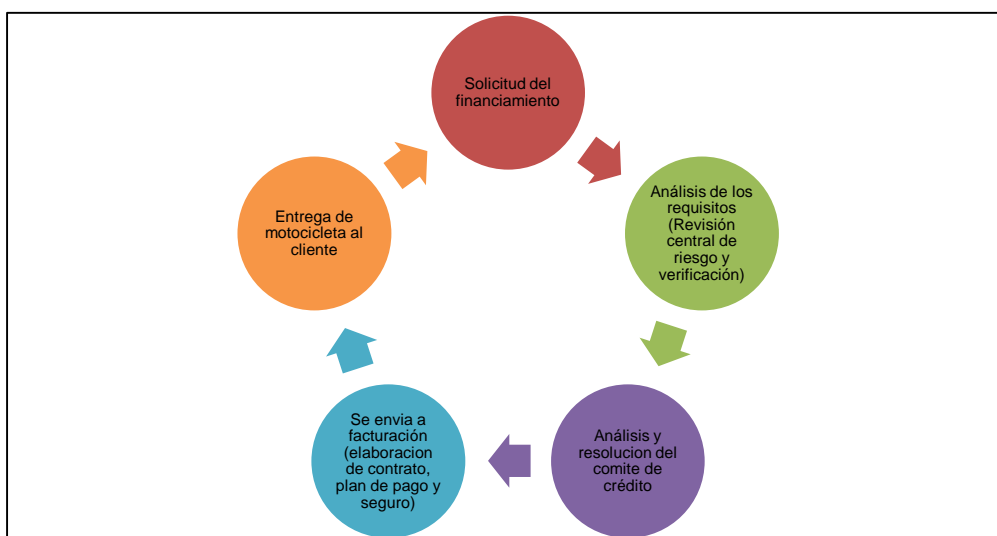
Se pudo constatar que en la sucursal no existe un monto máximo o techo de financiamiento de motocicletas, pero contrario a esto los ejecutivos tienen un monto mínimo a financiar de U\$ 100,000.00 (Cien mil dólares americanos netos), esto de forma mensual por consiguiente la meta anual es de U\$ 1,200,000.00 (Un millón doscientos mil dólares americanos netos). 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.

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; 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

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.

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 pérdidas 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 pérdidas y por consiguiente el crecimiento de su cartera y su crecimiento como empresa se ve reflejado en el transcurso de sus operaciones.

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.

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.

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

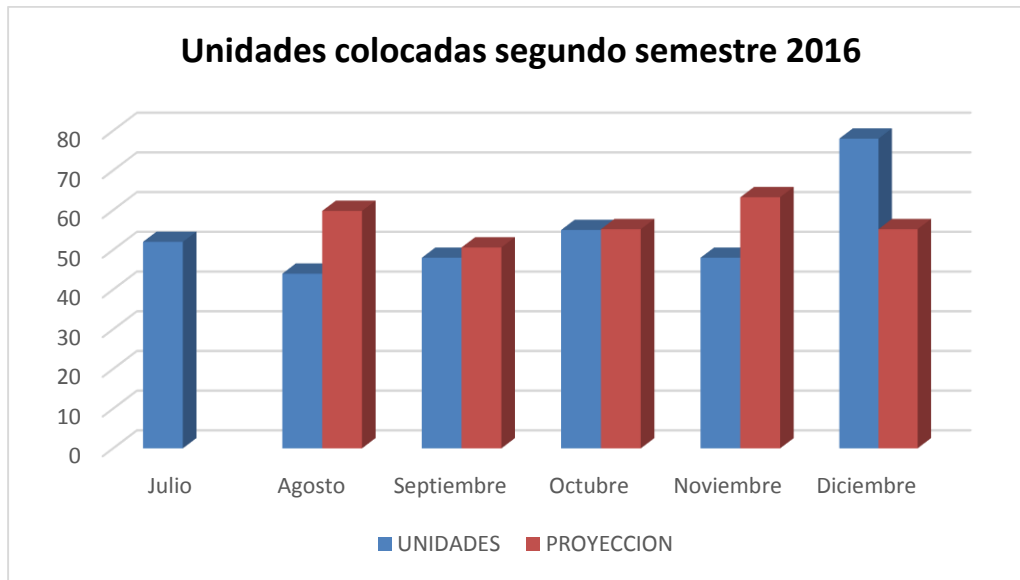
Unidades colocadas de motocicletas en financiamiento

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.

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 específica 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 grafico 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.

Para la 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.

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

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.

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.

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 auditoría propone la creación de instrumentos en los cuales los clientes puedan reflejar de manera estandarizada sus ingresos por sus diferentes actividades económicas.

Estrategias para el fortalecimiento del proceso de financiamiento de motocicletas en Casa Pellas sucursal Estelí.

Estrategia	Objetivo	Acciones
Gestión organizativa.	Diseñar un plan de mejora organizativa para el área de crédito.	Esta estrategia está diseñada directamente a que la institución se encamine en un proceso de reglamentación y estandarización de sus actividades, como también de creación de documentos que son de vital importancia para el otorgamiento de financiamiento como la creación de un flujo de procesos a los ejecutivos de crédito ya que esto podría resultar en una optimización del tiempo de los colaboradores apegándose a los estatutos que la institución interpone y continuando con su ventaja de dar respuestas rápidas a los clientes.
Gestión de recursos Humanos.	Diseñar un plan de mejora de capacitación de ejecutivos de crédito y cobranza con relación al riesgo.	Esta estrategia está encaminada a incrementar los conocimientos de los colaboradores en materia de riesgo y mitigación a sí mismo en procesos financieros y de negociación de cartera, así como también para tener al personal adecuado en el área de financiamientos debido a que es una de las principales actividades económicas de la institución y requiere un grado de conocimiento amplio en la materia.
Gestión de mercado.	Diseño de un plan de mejora de mercadeo.	Si bien es cierto que la institución Casa Pellas sucursal Estelí está correctamente planteada en el mercado actual no debe ser un factor a descuidar por la misma. Es por esto que la estrategia está orientada a consolidar las buenas relaciones de la entidad con sus concesionarios y público en general y así poder romper las barreras geográficas que le impiden alcanzar nuevos mercado, a su vez, se propone un plan para dar a relucir su servicio de no intermediarios financieros al momento de adquirir una motocicleta.

CONCLUSIONES

Al finalizar, la investigación se puede valorar 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.

REFERENCIAS

- 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
- Significados. (3 de Julio de 2017). Obtenido de Significados:
<https://www.significados.com/financiamiento/>
- Álvares, A. C. (2005). *dialnet.unirioja.es*. (A. J. Escorialense, Ed.) Obtenido de dialnet.unirioja.es:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1143058.pdf>
- 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
- Bonilla Elssy., Rodríguez Sehk. (2005). *Más allá del Dilema, tercera edición ampliada y revisada*. Bogotá D.C.: Uniandes, grupo Editorial Norma.
- Canales Fancisca, Alvarado Eva, Pineda Elia. (1998). *Metodología de la investigación*. Mexico : LIMUSA, S.A.
- 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.
- Gaitan Rebollo, L. K. (08 de 2007). *manglar.uninorte.edu.co*. Recuperado el 27 de 01 de 2016, de manglar.uninorte.edu.co: <https://www.google.com>
- Hernandez, Fernandez y Baptista. (3 de febrero de 2000). *Clima escolar y niveles de interacción social, en estudiantes de secundaria del colegio Claretiano de Trujillo*. México: MC Graw Hill. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/Arevalo_L_E/ref_bibliog.pdf
- Julian Pérez Porto, Ana Gardey. (2 de Julio de 2017). *Definición.DE*. Obtenido de Definición.DE:
<http://definicion.de/rentabilidad/>
- 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/>
- Piura López Julio. (1998). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Managua:
LITOGRAFIA Y TIPOGRAFIA ROJAS.
- 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
- 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.
- Superintendencia de bancos . (04 de junio de 2017). *Superintendencia de bancos* . Obtenido de Superintendencia de bancos : <http://www.superintendencia.gob.ni/>
- Valdivia Mendoza, R. H. (23 de Junio de 2016). Administradora Financiera. (J. R. Berrios Noguera, Entrevistador) Esteli, Nicaragua.