



**UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA**
UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

Efecto financiero de la recuperación de cartera en clientes sujetos a créditos agrícolas en la Cooperativa 123R.L del municipio de Estelí durante el segundo semestre del año 2017 y primer semestre 2018

Trabajo de seminario de graduación para optar

Al grado de

Licenciada en Contaduría Pública y Finanzas

Autores

Br. Centeno Arteta Dariela María

Br. Mendoza Herrera Meylin Iveth

Tutora

Msc. Leyla Marielka Cruz

Estelí, 27 de Mayo del 2019





Línea de Investigación

Línea N° 1:

- Contabilidad, Normativas, y sistemas contables.

Tema:

- Contabilidades Especiales

Subtema:

- Contabilidad de Cooperativas

Tema delimitado:

- Efecto financiero de la recuperación de cartera en clientes sujetos a créditos agrícolas en la Cooperativa 123R.L del municipio de Estelí durante el segundo semestre del año 2017 y primer semestre 2018



Dedicatoria

Queremos dedicar esta tesis monográfica con amor a:

Dios, verdadera fuente de amor y sabiduría, por habernos permitido culminar con éxito el esfuerzo de todos estos años de estudios.

Padres, por habernos apoyado siempre, por sus consejos, sus valores y motivación que nos han permitido ser personas de bien, pero más que nada, por su paciencia y amor.

Maestros, por su tiempo, apoyo, así como la sabiduría que nos transmitieron en el desarrollo de nuestra formación profesional, en especial: a Msc. Leyla Marielka Cruz por haber guiado el desarrollo de este trabajo y llegar a la culminación del mismo

Amigos, quienes nos acompañaron en la trayectoria de aprendizaje y conocimientos y nos apoyamos mutuamente en nuestra formación.

A la Facultad Regional Multidisciplinaria, por permitirnos ser parte de una generación de triunfadores y gente productiva para el país



AGRADECIMIENTO

Queremos dar infinitamente gracias a todas aquellas personas que nos dieron su apoyo incondicional durante el transcurso de la carrera, en especial a:

Dios, por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera, por ser nuestra fortaleza en los momentos de debilidad y brindarnos una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A nuestros padres, por habernos apoyado en todo momento, por los valores que nos han inculcado, y por habernos dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de nuestras vidas. Sobre todo, por ser un ejemplo a seguir.

Maestros, por brindarnos su guía y sabiduría durante el transcurso de nuestra carrera que sin esperar nada a cambio han sido pilares en nuestro camino, especialmente a Msc. Leyla Marielka Cruz quien, con sus conocimientos, orientaciones, manera de trabajar, persistencia, paciencia y motivación nos han impulsado al desarrollo de nuestra formación profesional.

Lic. Francisco Castillo por creer en nosotros y habernos brindado la oportunidad de desarrollar nuestra tesis en Cooperativa "123 R.L.", por el apoyo y facilidades que nos fueron otorgadas en la empresa y darnos la oportunidad de crecer profesionalmente y obtener nuevos conocimientos.



INDICE

I.	introducción.....	1
1.1.	Antecedentes	3
1.2	Planteamiento del problema.....	5
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.	Cooperativa	10
2.3	.1 Valores y principios de las Cooperativas	10
3.1.3.	Tipos de cooperativa.....	12
3.2.	Crédito.....	13
3.2.1.	Importancia del Crédito.....	14
3.2.2	Elementos del Crédito.	15
3.2.2.1	Acreeedor:.....	15
3.2.2.2.	Deudor y fiador:	15
3.2.2.3.	Garantías:	15
3.2.3.	Tipos de Créditos.....	17
3.2.4.	Calificación del Crédito.	18
3.2.4.2.	Categoría B – Riesgo Potencial:	19
3.2.6.	Las cinco C de Crédito.....	22
3.2.7.	Proceso de Crédito.....	23
4.	Cobranza.....	26



4.1	Definición.....	26
4.1.1	Procesos de cobranza	26
5	Estrategias de Crédito	28
5.1.	Definición.....	28
6	Estados financieros.....	28
6.1	Generalidades	28
6.1.1	Balance general.....	29
6.1.2	Estado de pérdidas y ganancias.....	30
7	Generalidades de Cooperativa 123 R.L.....	30
7.2.	Misión.....	30
7.3.	Visión.....	31
7.4.	Valores	31
IV.	SUPUESTO.....	32
4.1.	Supuesto	32
4.2.	Matriz de Categoría	33
V.	DISEÑO METODOLÓGICO	36
5.1.	Tipo de investigación.....	36
5.2.	Tipo de estudio	36
5.3.	Universo, Muestra y Unidad de análisis.....	37
5.4.	Unidad de Análisis	37
5.5.	Métodos y técnicas de recolección de datos.....	38
5.6.	Etapas de la investigación.....	39
VI.	RESULTADOS.....	41
6.1	Política de créditos en la cooperativa 123R.L.....	41

6.2. Costo financiero que tiene el otorgamiento y la recuperación de cartera de los créditos agrícolas.....	50
6.4 Estrategias crediticias que ayuden a mejorar la para la situación financiera de la cooperativa 123R.L.....	66
VII. Conclusion	71
VIII. Recomendaciones	73
IX. Bibliografía.....	74
X Anexo.....	77

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación detalla la situación existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 123R.L como es el estudio de las incidencias de los índice de mora en los créditos agrícolas, esta tiene como objetivo desarrollar estrategias capaces de disminuir la mora en la cartera de préstamos agrícolas, además de conocer por que la insuficiencia de pago en los socios, como trabajar en equipo para disminuir o reducir el incide de mora, así mismo implementar estrategias como capacitación tanto a los asociados como a los promotores analistas, para el buen desarrollo y funcionamiento de la institución.

Implementar medidas para corregir o mejorar las políticas crediticias ya establecidas por la institución, esto ayudara a reducir el riesgo que con lleva la colocación de préstamos en general, la Cooperativa al no contar con un gestor de cobros especializado para la realización solamente de cobranza, provoca cobros inadecuados o deficientes niveles de liquidez e inestabilidad socioeconómica en sus operaciones financieras, en donde la Cooperativa enfrentara un riesgo de disminución o pérdida en su capital.

Es importante señalar que el nombre de la cooperativa es un nombre ficticio, debido al sigilo de la información que se nos brindó. Mencionamos de igual manera que tuvimos como dificultad la falta de información proporcionada de la cooperativa ya que no tuvimos acceso a información que era vital para nuestro trabajo y que en un principio se contaba con ello, y por problemas sociopolíticos del país y problemas internos de la cooperativa no fueron proporcionados.

El trabajo en su estructura presenta una introducción donde se aborda de forma general la justificación de tema, antecedentes investigativos existentes y el planteamiento del problema, también fue necesario proponer algunos objetivos con los que se dará salida al tema planteado, además de alguna bases teóricas que sustentan la investigación, finalmente se presentan resultados que fueron obtenidos mediante la aplicación de técnicas



e instrumentos de recolección de información en la cooperativa para así poder brindar algunas sugerencias que permitan a la cooperativa tener una buena calificación de la mora en los créditos agrícolas, y un buen registro en la cartera así mismo una disminución de la morosidad que es muy importante y necesaria para proteger la cartera y evitar un mayor índice de mora.

1.1. Antecedentes

Antes de comenzar el desarrollo del tema planteado, se indagó sobre la existencia de trabajos similares realizados por otros estudiantes de la universidad con el propósito de apreciar la finalidad que tenían estos y encontrar aproximaciones o contrastes con el tema de investigación.

Encontrándose en la biblioteca Urania Zelaya del Recinto universitario Leonel Rugama FAREM-ESTELÍ tres temas con enfoques semejantes al tema propuesto de investigación, sin embargo, no se ha elaborado ningún trabajo sobre la cooperativa que se tomó como base para realizar esta investigación.

Los autores Luis Daniel Lagos Lagos y María José Rodríguez Salgado en su investigación “Incidencia de mora en la administración de la cartera de riesgo en la micro financiera COFICSA, en la ciudad de Estelí, en el segundo semestre del año 2013”. Planteándose como objetivo describir la incidencia que tiene en la administración de la cartera los riesgos de mora, llegaron a la conclusión de que los principales factores que provocan que los clientes de micro financiera COFICSA incurran en mora se deben a la falta de tiempo y el sobre endeudamiento por parte de los clientes. (2014)

La tesis “Factores que inciden en el cumplimiento de las metas de colocación de créditos agrícolas en el Banco LA FISE BANCENTRO en el municipio de Jalapa durante el año 2014”. Presentada por los autores (Aguirre Ortiz , Castillo Chacón , & Herrera Chavarria, 2015) , habiendo tenido como objetivo determinar los factores que inciden en el cumplimiento de las metas en este tipo de créditos obtuvieron como conclusión, que los factores que más inciden son de carácter externo, siendo el principal la legalidad de las garantías hipotecarias utilizadas como respaldo a dichos préstamos.

(Rodriguez Galeano , Rodriguez Calero , & Tercero Herrera, 2017) Realizaron un estudio sobre los “Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa



de Ahorro y Crédito Moderna R.L de Estelí en el primer semestre del año 2016”, teniendo como objetivo determinar qué factores tanto dentro como fuera de la empresa afectan el nivel de mora en los créditos otorgados, logrando identificar mediante su investigación que la empresa a pesar de contar con los recursos financieros suficientes no implementan nuevas políticas de desarrollo tecnológico en el área de cobro.

Luego de haber indagado sobre las tesis relacionadas con la investigación a realizar, se pudo identificar que existe diferencia en relación con las demás tesis puesto que el enfoque de este tema es identificar el impacto financiero de los créditos agrícolas en la situación financiera de la cooperativa.

1.2 Planteamiento del problema

En Nicaragua existen cada vez más cooperativas que brinda el servicio de créditos a corto, mediano y largo plazo, enfocados principalmente a beneficiar y brindar apoyo financiero a los pequeños y medianos empresarios de los diferentes municipios. Si bien es cierto en la mayoría de estas instituciones se ofertan diferentes tipos de préstamos orientados a la diversidad de mercado que hay, optamos por enfocarnos en los Créditos Agrícolas y el riesgo al que las empresas se enfrentan al otorgarlos.

Es importante señalar la baja participación del crédito al sector agrícola en el sistema financiero nacional son muy diversas, pero en gran medida tiene que ver con que las actividades agrícolas están sujetas a riesgos climáticos, a la volatilidad de los precios en el mercado, además de los riesgos por inseguridad jurídica en la tenencia de la tierra y la baja tecnificación del campo, lo que afecta tanto la productividad como la rentabilidad del sector; estos factores explican por qué algunas instituciones financieras, prefieren otorgar financiamiento a la industria, a los servicios y a los consumidores, en lugar de enfrentar las dificultades e incertidumbre de prestar al sector agrícola.

Este tipo de crédito tiene la característica particular que su saldo de principal más intereses se cancelan de forma total al final del periodo de producción en el cual se establece un tiempo, en cual el trabajo final de dicho préstamo se puede ver afectado de ciertos riesgos que son ajenos a la cooperativa, como el cambio climático, crisis sociopolítica entre otros, los cuales afectan de manera directa al productor poniendo en riesgo la finalidad y el uso de dicho préstamo, lo que provoca el atraso e incumplimiento de los pagos, y al presentar este tipo de problemas estos créditos se congelan y representan un riesgo en la cartera de la cooperativa.

La Cooperativa 123 R.L concede este tipo de créditos a los productores del municipio de Estelí, presentando en este rubro ciertas dificultades con respecto a los demás tipos de

préstamos que ofrece, considerando estos como uno de los principales problemas a los que se enfrentan sus finanzas.

La cooperativa no cuenta con políticas crediticias establecidas de manera formal, no tiene un manual en si en fisco solo cuenta con ciertas normas y requisitos para la otorgación de créditos ya que la mayoría de préstamo que ha otorgado ha sido con productores reconocidos de la zona y con la experiencia que han tenido en tiempos anteriores se reduce a poco la garantía y condiciones para otorgar este tipo de préstamos.

Al no tener políticas claramente establecidas y estrategias para la recuperación de estos mismo, y un análisis exhaustivo para el otorgamiento de dichos prestamos provoca que los mismo no se recuperen y afecten la situación financiera del negocio, porque la cooperativa no conoce cuanto es el valor que cuesta colocar ese crédito y si este está siendo financiado en cierta parte por los otros tipos de préstamos que otorga la cooperativa.

No existen investigaciones planteadas que muestren esta problemática para las pequeñas cooperativas que se está formando y que tienen como propósito otorgar este tipo de crédito, por esto es que nos llama la atención y notamos que es de mucha relevancia analizar y proponer bases y caminos para el mejoramiento de la problemática.

1.3 Formulación del problema

Preguntas problema

Cuál es el Efecto financiero de la recuperación de cartera en clientes sujetos a créditos agrícolas en la Cooperativa 123R.L del municipio de Estelí durante el segundo semestre del año 2017 y primer semestre 2018?

Sistematización

1. ¿Existe una política de créditos y cartera moratoria en la cooperativa 123R?L de municipio de Estelí?
2. ¿Cómo es el grado de cumplimiento de en los pagos de la cartera de crédito agrícolas?
3. ¿Cómo afectan los costos de colocación y recuperación de los créditos agrícolas las finanzas de la cooperativa?
4. ¿Qué estrategias podría aplicar la cooperativa para mejorar la recuperación de cartera en este rubro?

1.4 Justificación

En la actualidad el servicio de créditos, se ha convertido en la opción más recurrente para las personas, ya sean préstamos personales, producción o comercio, debido a la facilidad que las financieras y cooperativas brindan a los solicitantes para concederlos, han ocasionado el incremento de nuevas instituciones de servicios financieros. Al ser un mercado competitivo, incrementa al igual con ello los riesgos.

En el caso de las empresas que otorgan créditos agrícolas, se enfrentan ante la incertidumbre de que el crédito no cumpla con los plazos estipulados; al ser los rubros con más variaciones en los saldos de cartera en mora; debido a que es una labor que puede generar resultados positivos o negativos tomando en cuenta los factores externos que influyen en el proceso de las diferentes actividades.

Cabe señalar que en la cooperativa se otorgan diferentes tipos de créditos, más sin embargo los créditos agrícolas representa una parte de la cartera pasiva, debido a que su recuperación es al término, es decir que su plazo de cancelación muchas veces depende del tiempo que dure el proceso productivo del rubro financiado, al igual que los montos desembolsados son altos, siendo estos los elementos principales que motivaron a abordar en el tema de la cartera de créditos agrícolas en la cooperativas 123 R.L.

Con resultados de esta el desarrollo de esta investigación se brindará a la cooperativa alternativas que sean viables para dar una posible solución a la problemática en la que se encuentra. Proponiendo algunas estrategias que sean aplicables dentro de la política de crédito de la cooperativa, de forma que contribuyan a disminuir los niveles de morosidad de los créditos agrícolas y del mismo modo disminuir los costos y gastos ocasionados por la recuperación de este.



De igual manera este trabajo de investigación servirá de referencia a futuras investigaciones que aporten a la parte contable y micro-financiera de las instituciones de crédito.

II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

- Analizar el efecto financiero de la recuperación de cartera en clientes sujetos a créditos agrícolas en la Cooperativa 123R.L del municipio de Estelí durante el segundo semestre del año 2017 y primer semestre 2018.

2.2. Objetivos específicos

- Describir la política de créditos en la cooperativa 123R.L de municipio de Estelí.
- Examinar el costo financiero que tiene el otorgamiento y la recuperación de cartera de los créditos agrícolas durante el segundo semestre 2017 y primer semestre 2018.
- Comparar la recuperación de créditos agrícolas y la morosidad en dichos créditos en el segundo semestre del año 2017 y el primer semestre del año 2018.
- Proponer estrategias crediticias que ayuden a mejorar la para la situación financiera de la cooperativa 123R.L.

III. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se abordarán los respectivos conceptos que conformaran el marco teórico el cual será un elemento importante para expandir el horizonte de la presente investigación, de cómo se debe idear desde diversos puntos de vista y de brindar una idea más clara al lector sobre la temática a desarrollarse, Se abordarán los conceptos básicos, y complementarios acerca de los sistemas de cartera y crédito en las cooperativas.

3.1. Cooperativa

La Ley General de Cooperativas entró en vigencia el 25 de enero de 2005 en la República de Nicaragua, y brinda la siguiente definición de cooperativa:

Es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada. (Asamblea Nacional de la República de Nicaragua, 2004)

2.3 .1 Valores y principios de las Cooperativas.

Las cooperativas se basan en los valores de autoayuda, responsabilidad personal, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores, los integrantes de la cooperativa creen en los valores éticos de la honradez, la transparencia, la responsabilidad social y la preocupación por los demás. (Alianza Cooperativa Internacional, 2015)

Los principios de las cooperativas son pautas mediante las cuales las cooperativas llevan a la práctica sus valores:

- **Afiliación voluntaria y abierta:** Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de la afiliación, sin discriminación de género, condición social, raza, posición política o religiosa.



- **Gestión democrática por parte de los miembros:** Las cooperativas son organizaciones democráticas gestionadas por sus miembros, que participan activamente en la determinación de sus políticas y la toma de decisiones. Los hombres y mujeres que ejercen como representantes elegidos son responsables ante el conjunto de los miembros. En las cooperativas primarias los miembros tienen derechos igualitarios de votación (un miembro, un voto), y las cooperativas de otros niveles también se organizan de manera democrática.
- **Participación económica de los miembros:** Los miembros contribuyen de manera equitativa al capital de la cooperativa y lo gestionan democráticamente. Al menos una parte de dicho capital suele ser propiedad común de la cooperativa. En general los miembros reciben una compensación limitada, si la hubiera, sobre el capital aportado como requisito para pertenecer a la cooperativa. Los miembros destinan los excedentes de capital a cualesquiera o a todos los siguientes fines: al desarrollo de la cooperativa, posiblemente mediante la creación de reservas, al menos una parte de las cuales sería de carácter indivisible; a la retribución de los miembros de manera proporcional a sus transacciones con la cooperativa; y a sufragar otras actividades aprobadas por los miembros.
- **Autonomía e independencia:** Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, gestionadas por sus miembros. Si establecen convenios con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o si reciben capital de fuentes externas, lo hacen en condiciones que garanticen la gestión democrática por parte de los miembros y respeten su autonomía cooperativa.
- **Educación, formación e información:** Las cooperativas ofrecen educación y formación a sus miembros, representantes electos, administradores y empleados para que puedan contribuir con eficacia al desarrollo de la cooperativa. También informan al público en general –en especial a los jóvenes y los líderes de opinión– sobre el carácter y las ventajas de la cooperación.



- Cooperación entre cooperativas: Las cooperativas benefician con máxima efectividad a sus miembros, y fortalecen el movimiento cooperativo, al trabajar en conjunto mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
- Preocupación por la comunidad: Las cooperativas trabajan en favor del desarrollo sostenible de sus comunidades mediante políticas aprobadas por los miembros.

3.1.2 Evolución de los principios cooperativos

Las normas de organización y funcionamiento de las cooperativas, sistematizadas por primera vez en Rochdale (Inglaterra) a mediados del Siglo XIX, se tradujeron en los siguientes principios:

1. Libre acceso y adhesión voluntaria.
2. Organización democrática.
3. Limitación del interés al capital.
4. Distribución de excedentes entre los asociados en proporción a sus operaciones y/o destinos de excedentes a finalidades comunes.
5. Promoción de la educación.
6. Integración cooperativa.
7. Neutralidad política y religiosa.
8. Venta al contado.
9. Pureza y exactitud en el precio y medida de los artículos.
10. Realización de operaciones exclusivamente con los asociados. (Herrera & Louge, 2015)

3.1.3. Tipos de cooperativa

- **Cooperativas de consumo.**

Son asociaciones de consumidores que han organizado una empresa de acuerdo a los principios de cooperativismo, con el fin de suministrar a los asociados los productos que



necesitan con el menor gravamen en los precios, suprimiendo los intermediarios innecesarios.

- **Cooperativas de producción.**

Las personas se asocian para aportar su trabajo, distribuyendo después el beneficio total obtenido, proporcionalmente al esfuerzo aportado por cada uno.

- **Cooperativas de ahorro y crédito.**

En este caso las personas se organizan conforme a los principios, del cooperativismo, con el fin de ir creando un fondo que, cuando es suficientemente grande, se utiliza en beneficio de los propios asociados, otorgando préstamos a los mismos socios según sus necesidades, ya sea para el consumo o para la producción.

- **Cooperativas de Bienes y servicios.**

Estas cooperativas revisten las más variadas formas según el servicio que desean prestar: cooperativas de vivienda, cooperativas escolares y de enseñanza, cooperativas de electricidad, etc. Las personas se asocian para obtener un servicio en el marco de una organización que ellos mismos administran, dirigen y controlan

- **Cooperativas de Servicios múltiples.**

Son aquellas que se dedican a brindar servicios mediante la realización de dos o más actividades en diferentes sectores económicos, debidamente especificadas en su Estatuto al momento de su debida constitución. (2010)

3.2. Crédito

El término 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». (Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa – MEFCCA, 2016)

3.2.1. Importancia del Crédito.

En la actualidad, el crédito es de importancia vital para la economía de todos los países y de todas las empresas, ya que su utilización adecuada produce, entre otros beneficios, los siguientes:

- Aumento de los volúmenes de venta.
- Incremento de la producción de bienes y servicios y, como consecuencia, una disminución de los costos unitarios.
- Elevación del consumo, al permitir que determinados sectores socioeconómicos adquieran bienes y servicios que no estarían a su alcance si tuvieran que pagarlos de contado.
- Creación de más fuentes de trabajo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- Fomento del uso de todo tipo de servicios y adquisición de bienes, con plazos largos para pagarlos.
- Desarrollo tecnológico, favorecido indirectamente al incrementarse los volúmenes de venta.
- Ampliación y apertura de nuevos mercados, al dotar de poder de compra a importantes sectores de la población.

Lo anterior nos proporciona una imagen clara de la importancia del crédito en el desarrollo económico de un país. Su análisis permite entender claramente por qué en los países de libre empresa se utiliza cada día en mayor escala. (Villaseñor Fuente, 2007)

3.2.2 Elementos del Crédito.

Con el fin de facilitar el entendimiento del Proceso de Crédito, es necesario conceptualizar elementos que intervienen directamente en él y que son determinantes para su desarrollo.

3.2.2.1 Acreedor:

Es toda persona, física o jurídica, que entrega valores, efectos, mercancías, dinero, derechos o bienes de cualquier tipo y recibe, a cambio, la promesa de pago o devolución en una fecha determinada, más el pago del servicio prestado. (Villaseñor Fuente, 2007)

3.2.2.2. Deudor y fiador:

El deudor es el obligado en primer término a cumplir la prestación para con el acreedor, a diferencia del fiador, que responde ante la insolvencia o incumplimiento del primero (salvo cláusula excepcional). Es el deudor el que, en primera instancia, debe ser demandado por incumplimiento. (Villaseñor Fuente, 2007)

3.2.2.3. Garantías:

Las garantías son todos los medios que respaldan o aseguran el pago o reembolso de los créditos otorgados. El requerimiento de garantías para respaldar los créditos que se otorgan, no está basado en previsión de tener que recurrir a un procedimiento judicial para obtener el reembolso. La garantía es un colateral, no es la base sobre la cual se fundamenta el crédito. La Norma de Gestión de Riesgo Crediticio establece tres tipos de garantías:

1. Garantía líquida: las que permitan una rápida realización de la garantía en dinero en efectivo sin costos significativos, con documentación legal. Pueden ser certificados de depósitos a plazo, garantías bancarias, valores de deuda pública (todos ellos debidamente avalados), entre otros.
2. Garantía real: Permiten una mediana realización de la garantía en dinero en efectivo sin costos significativos. Pueden ser hipotecarias o prendarias.

3. Garantía fiduciaria: Son las personas Naturales o Jurídicas que demuestran capacidad de pago y/ o garantizan el crédito con bienes muebles o inmuebles, que eventualmente sirvan de garantes para afrontar la obligación. (Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras - SIBOIF, 2008)

3.2.2.4. Interés:

Es el precio pagado por el uso del dinero, como para un préstamo o depósito, expresado como un porcentaje. (Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras - SIBOIF, 2007)

3.2.2.5. Mora o morosidad:

Para los créditos de un solo vencimiento, son los días transcurridos desde la fecha de vencimiento del crédito; para los créditos pagaderos en cuotas, son los días transcurridos desde la fecha de vencimiento de la cuota (Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras - SIBOIF, 2008)

3.2.2.6. Riesgo Crediticio:

Pérdida potencial por la falta de pago de un deudor o contraparte en las operaciones que efectúan las instituciones. (Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras - SIBOIF, 2008)

3.2.2.7. Comité de Crédito:

Grupo de socios de la cooperativa de ahorro y crédito encargado de la responsabilidad de aprobar o declinar las solicitudes de crédito. (Villaseñor Fuente, 2007)

3.2.2.8. Liquidación o finiquitación:

Conclusión de una transacción que se efectúa con el fin de cancelar una posición, compromiso u obligación asumida en el mercado. (Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras - SIBOIF, 2007)

3.2.3. Tipos de Créditos.

Para evaluar la cartera de créditos se conforman cuatro agrupaciones o tipologías de créditos, y se separan de acuerdo a los siguientes criterios:

3.2.3.3. Créditos de Consumo:

Son todos los créditos otorgados a personas naturales destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de obligaciones y servicios personales, cuya fuente principal de ingresos provienen de salarios, remuneraciones por consultorías, rentas, alquileres, intereses por depósitos, rendimiento de inversiones, jubilaciones, entre otros. También, se imputan a este grupo los créditos desembolsados por medio de tarjetas de crédito, así como los contratos de arrendamiento financiero. (2008)

3.2.3.4. Créditos Hipotecarios para Vivienda:

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

Microcrédito:

Los créditos otorgados en todo el Sistema Financiero, en moneda nacional o extranjera hasta los diez mil dólares, a personas con negocio propio establecido de pequeña escala y que será devuelto con el producto de las ventas de bienes y servicios del mismo. Estos créditos son otorgados masivamente utilizando metodologías crediticias especializadas en microcrédito para evaluar y determinar la voluntad y capacidad de pago del potencial cliente.

3.2.3.4. Créditos Comerciales:

Son créditos otorgados en moneda nacional o extranjera por montos mayores a diez mil dólares, a personas naturales o jurídicas, orientados a financiar los sectores de la economía, tales como: industriales, agropecuarios, turismo, comercio, exportación, minería, construcción, comunicaciones, servicios y todas aquellas otras obligaciones de naturaleza comercial del deudor. También se imputan a este grupo, los deudores de la Pequeña y Mediana Empresa. (Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras - SIBOIF, 2008)

3.2.4. Calificación del Crédito.

La calificación de crédito es un método de selección de crédito que se usa comúnmente en las solicitudes crédito de alto volumen y poco monto. La calificación de crédito aplica a valores obtenidos estadísticamente a los puntajes de la característica financiera y crédito clave de un solicitante de crédito para predecir si pagara a tiempo el crédito solicitado. En pocas palabras, el procedimiento genera una calificación que mide la fortaleza crediticia general del solicitante y la calificación se usa para tomar la decisión de aceptar-rechazar la concesión del crédito al solicitante.

El propósito de esta calificación es tomar decisiones de crédito bien informadas con rapidez y de manera económica, reconociendo que el costo de una sola decisión basada en una calificación errónea es pequeño. No obstante, se aumentan las deudas incobrables por decisiones basadas en una calificación, entonces el sistema de calificación debe evaluarse de nuevo.

Los cambios en el periodo de crédito, es decir, el número de días después del inicio del periodo de crédito hasta el cumplimiento del pago total de la cuenta, también afecta la rentabilidad de una empresa. (Gitman, 2007).

3.2.4.1. Categoría A – Riesgo Normal:

Son clasificados en esta categoría los deudores que cumplen 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 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 en estricto cumplimiento en la actividad o propósito solicitado.

3.2.4.2. Categoría B – Riesgo Potencial:

Son 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, presentan cualquiera de las siguientes situaciones:

- Algún grado de incumplimiento de las condiciones, como atrasos en los pagos de hasta 60 días, o prórrogas que no excedan un plazo de seis meses, producto de situaciones negativas que puedan haber afectado temporalmente al deudor.
- Imponderables que pueden hacer variar sus flujos, y que podrían ser solucionados en un plazo no mayor de seis meses, sin que por ello sean afectadas las expectativas de recuperación integral de los créditos adeudados, pero que, incluso así, generan un cuadro de cierta incertidumbre.

3.2.4.3. Categoría C – Riesgo Real de Pérdidas Esperadas:

Son 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, presentan 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 meses.



- 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.

3.2.4.4. Categoría D – Alto Riesgo de Pérdidas Significativas:

Son 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, presentan cualquiera de las siguientes situaciones:

- Atrasos en sus pagos y obligaciones de hasta 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 ésta, probablemente, solo permitirá al acreedor cubrir parte del valor prestado.

3.2.4.5. Categoría e – Créditos irrecuperables:

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

- Atrasos en sus obligaciones de más 180 días.
- La 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 en la actividad o propósito solicitado.
- El deudor ha desviado prenda.

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. (Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras - SIBOIF, 2008)

3.2.5. Técnicas Populares de Cobro.

Se emplean diversas técnicas de cobro que varían desde cartas hasta acciones legales, a medida que una cuenta se vence cada vez más el esfuerzo de cobro se vuelve más personal e intenso.

Entre estas técnicas se encuentran:

- Cartas: después de cierto número de días de mora, la empresa envía una carta formal recordando al cliente una cuenta vencida, si la cuenta no se paga cierto periodo después de que se envió esta carta, se envía una segunda carta más exigente.
- Llamadas telefónicas: si las cartas no tienen éxito, se puede realizar una llamada telefónica al cliente para solicitar el pago inmediato. Si este tiene una excusa razonable, se pueden realizar arreglos para extender el periodo de pago. Se puede recurrir a una llamada realizada por el abogado del vendedor.
- Visitas personales: esta técnica es mucho más común a nivel de crédito de consumo, pero también la emplean eficazmente los proveedores industriales. Enviar a un vendedor local, a una persona de cobranza para confrontar al cliente puede ser eficaz. El pago puede realizarse en el sitio.
- Agencias de cobro: una empresa puede remitir las cuentas incobrables a una agencia de cobro o un abogado de cobranzas. Los honorarios por estos servicios son en general bastante altos.
- Acción legal: la acción legal es el paso más severo y una alternativa para el uso de una agencia de cobro. La acción legal directa no solo es costosa, sino que puede



llevar al deudor a la quiebra sin que esto garantice la recepción final del monto vencido.

El tiempo de acreditación es importante en el ciclo de conversión del efectivo porque su presencia prolonga tanto el periodo promedio de cobro de la empresa como su periodo promedio de pago. Sin embargo, la meta de la empresa debe ser acortar su periodo promedio y prolongar su periodo promedio de pago. (Gitman, 2007)

3.2.6. Las cinco C de Crédito.

Una técnica popular para la selección de crédito se denomina «Las 5 C del Crédito», que proporciona un esquema para el análisis detallado del crédito. Debido al tiempo y a los gastos involucrados, este método de selección de crédito se usa en solicitudes de crédito de grandes montos.

Los cinco componentes son:

1. **Carácter:** el historial del solicitante de cumplir con las obligaciones pasadas.
2. **Capacidad:** la capacidad del solicitante para reembolsar el crédito solicitado, determinada por medio de un análisis de estados financieros centrado en los flujos de efectivos disponibles para reembolsar las obligaciones de deuda.
3. **Capital:** la deuda del solicitante con relación a su capital propio.
4. **Colateral:** el monto de activos que el solicitante tiene disponible para garantizar el crédito. Cuanto mayor sea el monto de activos disponibles, mayor será la posibilidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante incumple el pago.
5. **Condiciones:** las condiciones existentes generales y específicas de la industria y cualquier condición peculiar en torno a una transacción específica. (Gitman, 2007)

3.2.7. Proceso de Crédito.

Es el conjunto de etapas que organizan las actividades de la institución crediticia en torno a un crédito, abarca todo el «ciclo de vida» del mismo, desde antes del contacto inicial con el cliente o beneficiario, hasta el cobro total o parcial de las acreencias.

El proceso de crédito cuenta con 14 pasos concretos, los que cuales están agrupados en cinco categorías cronológicas:

Promoción: Esta etapa está conformada por dos pasos: 1) Captación de prospectos, 2) Entrevista previa.

Los cuales se llevan a cabo fuera y dentro de la cooperativa, con el fin de brindar información a socios y prospectos de socios sobre los productos crediticios, beneficios de asociación y los requisitos para solicitar y obtener un crédito, así como la promoción de los mismos. Deberá basarse en el proyecto de promoción del crédito.

Integración y solicitud: Esta etapa consta de tres pasos: 1) Recepción de documentos de garantía, 2) Dictamen legal, 3) Recepción de requisitos.

Estos pasos tienen como objeto la recepción, análisis, validación e integración de la documentación requerida del socio, avales, así como las garantías reales (en caso de créditos con garantía prendaria o hipotecaria).

Evaluación y resolución: Esta etapa cuenta con tres pasos: 1) Avalúo de garantías, 2) Inspección *in situ* (en el lugar), 3) Análisis y recomendación.

Esta etapa tiene como fin medir el nivel de riesgo de cada solicitante, permite emitir una resolución respecto a cada solicitud (autorización o rechazo) o solicitar el complemento de documentación o información que sea necesaria para conocer el perfil de riesgo, con la finalidad de minimizar en la medida de lo posible el riesgo de crédito.

Otorgamiento: Esta etapa está conformada por: 1) Aprobación del crédito, 2) Formalización legal, 3) Inscripción de la garantía, 4) Formalización contable.

Después de haber sido sesionados por el Comité de Crédito (o su equivalente), los expedientes de créditos serán turnados a mesa de control para verificar que se cumplan las condiciones con las que se autoriza el crédito, así mismo verificara que se cumplan las políticas y procedimientos establecidos en el manual para poder autorizar el desembolso legal, contable y real de los créditos o devolverlos a trámite según corresponda.

Seguimiento y evaluación: Es la última etapa dentro del proceso de crédito y está compuesta por: 1) La supervisión y seguimiento, 2) Pago y cancelación.

Después de otorgado el crédito, el Ejecutivo de Crédito y Cobranza llevará el seguimiento y evaluación de la cartera de crédito, que incluye un control sistemático y periódico de la misma, control y resguardo de pagarés, contratos y demás títulos de crédito con los que se haya documentado la operación hasta su cancelación y liberación de las garantías.

La supervisión de crédito es una revisión continua de las cuentas por cobrar de la empresa para determinar si los clientes están pagando conforme a las condiciones de crédito establecidas. Si no están pagando a tiempo, la supervisión del crédito advertirá a la empresa del problema. Los pagos lentos son costosos para una empresa porque prolongan el periodo promedio de cobro e incrementan la inversión de la empresa en las cuentas por cobrar. (Gitman, 2007)



Figura: Proceso de Crédito

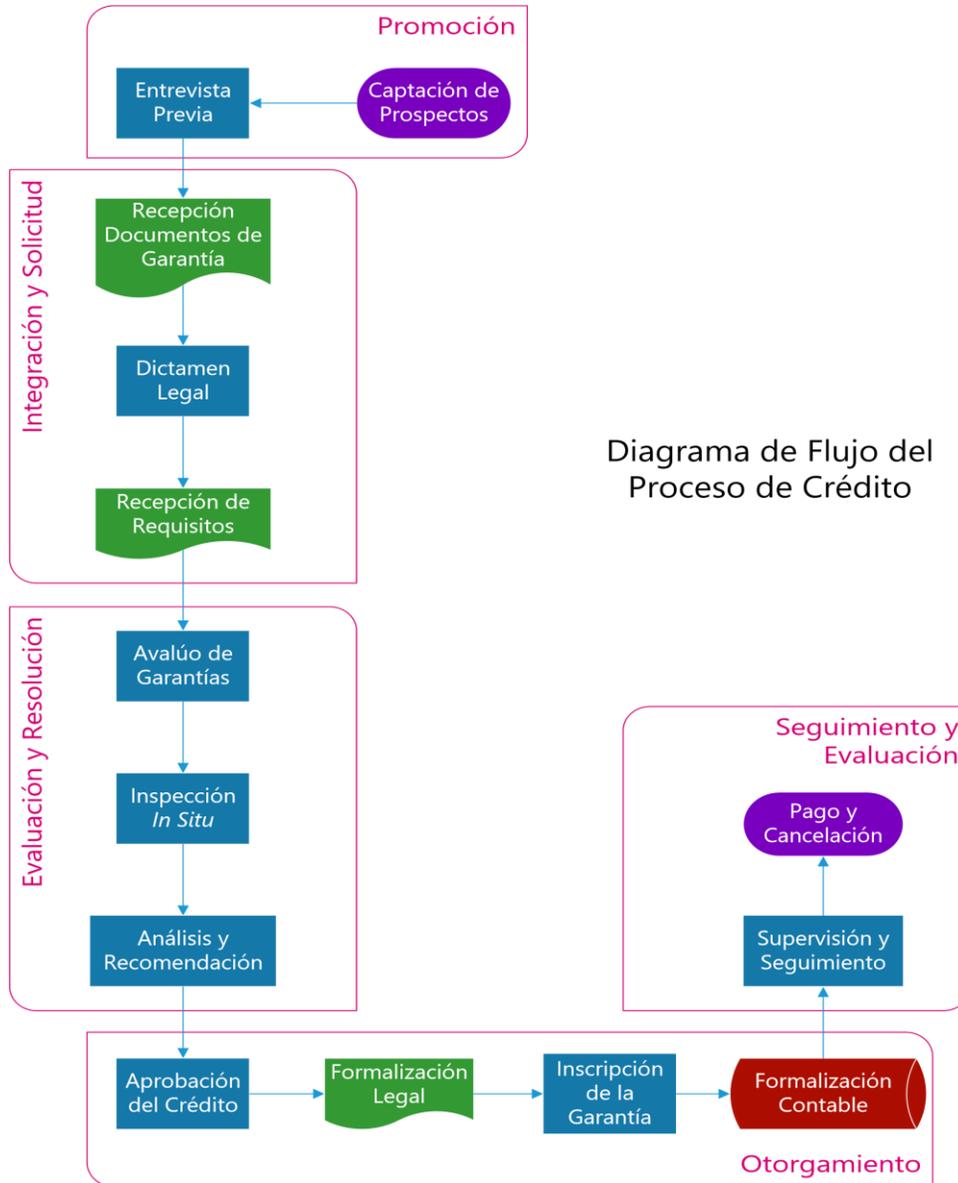


Diagrama de Flujo del Proceso de Crédito

Fuente información recopilada con datos obtenidos de cooperativa

4. Cobranza

4.1 Definición

Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución. En el primer caso, luego de tener claros cuales son los montos que deben percibirse, una persona denominada cobrador se hace presente en los domicilios identificados para el abono del monto estipulado. (2015)

4.1.1 Procesos de cobranza

El proceso de cobranza puede comenzar antes de que se venza el plazo de pago (deuda por vencer) y continuar de manera más fuerte una vez que vence el plazo de pago (deuda morosa). Las empresas tienen distintos métodos para presionar al deudor, incluso antes de que se encuentre en un estado de morosidad.

4.1.1.1 Cobranza preventiva

Hace referencia a la gestión de cobro que se aplica a la cartera de clientes que, producto de un análisis, son calificados con un “alto riesgo de entrar en mora”. Por ejemplo, aquellos con dificultades económicas o flujo de caja débil.

Este tipo de cobro se ejecuta realizando un monitoreo de la factura desde el mismo momento de su emisión, enviando recordatorios de pago mediante emails y mensajes de texto. Todo, en cantidad moderada y con un tono amable.

Su objetivo principal generar hábitos de pago en los clientes, minimizando así las moras y las carteras incobrables.

4.1.1.2 Cobranza administrativa

Esta fase del procedimiento de cobro engloba toda la gestión de control, seguimiento y cobranza que hay entre la emisión de la factura, el recaudo de su valor y el resumen de la deuda. Se compone de:

- Gestión y seguimiento de los pagos desde antes de su fecha de vencimiento.
- Recaudo e identificación del pago.
- Recuperación, actualización y monitoreo de la cartera vencida.
- Contactos de negociación para recuperar créditos vencidos.
- Generación de informes de resultados.

El proceso incluye tanto la cartera corriente como la cartera vencida. Sin embargo, en el caso de las moras, aborda aquellas de carácter temprano. De hecho, en los casos en los que han pasado más de 21 días desde la fecha de pago suele reconocerse una etapa más conocida como cobranza extrajudicial. Esta incluye llamadas, envío de cartas y renegociaciones.

4.1.1.3 Cobranza judicial

Es la última opción que tienen las empresas para el recobro de sus facturas. Por lo general, empieza 90 días después de que vence la fecha de pago de la deuda.

Básicamente, consiste en una demanda interpuesta por el acreedor en contra del deudor. En esta instancia es el tribunal quien analiza la situación y busca fórmulas de pago. En caso de que el deudor no cuente con los recursos para cubrir la obligación, el tribunal puede ordenar el embargo y remate de bienes cuyo valor sea proporcional a la deuda.



5 Estrategias de Crédito

5.1. Definición

Una estrategia es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. Las estrategias son importantes ya que permiten investigar un futuro incierto, complejo y cambiante y con ello derivar las acciones apropiadas que una organización debe emprender, para así definir oportunidades que se traduzcan en ventajas competitivas.

6 Estados financieros

6.1 Generalidades

El producto final del proceso contable es la información financiera, elemento imprescindible para que los diversos usuarios puedan tomar decisiones. La información financiera que dichos usuarios requieren se centra primordialmente en la evaluación de la situación financiera, de la rentabilidad y de la liquidez.

Los estados financieros los constituyen los Informes Oficiales que presentan la información financiera de la empresa en cada uno de sus componentes. Dentro los principales estados financieros podemos mencionar: Estado de Situación Financiera o Balance General, Estado de Resultados o Estado de Pérdidas y Ganancias, Estado de Cambios en el Capital, Estado de Flujo de Efectivo, entre otros. En la asignatura vamos a definir y aprender a desarrollar dos de ellos. El balance general, el estado de resultado, el estado de variación de capital y el estado de flujo de efectivo. (Guajardo & Andrade de Guajardo, 2005)

Fuente: información recopilada con datos obtenidos de cooperativa

Distribución de los estados financieros básicos



6.1.1 Balance general

El estado de situación financiera, también conocido como balance general, presenta, en un mismo reporte, la información necesaria para tomar decisiones en las áreas de inversión y de financiamiento. Dicho estado incluye en el mismo informe ambos aspectos, debido a que se basa en la idea de que los recursos con que cuenta el negocio deben corresponderse directamente con las fuentes necesarias para adquirir dichos recursos. En la figura se presenta una simplificación del estado de situación financiera.

El estado de situación financiera es un estado financiero básico que muestra los montos del activo, del pasivo y del capital en una fecha específica. En otras palabras, dicho estado financiero muestra los recursos que posee el negocio, sus adeudos y el capital aportado por

los dueños. A su vez, la presentación de cada uno de los conceptos básicos —activo, pasivo y capital— se clasifica según la función que tenga en la actividad empresarial. Se puede visualizar en la tabla que se presenta a continuación. (Guajardo & Andrade de Guajardo, 2005)

6.1.2 Estado de pérdidas y ganancias

El primero de los estados financieros básicos es el estado de resultados. Dicho estado financiero trata de determinar el monto por el cual los ingresos contables superan a los gastos contables. Al remanente se le llama resultado, el que puede ser positivo o negativo. Si es positivo se le llama utilidad, y si es negativo se le denomina pérdida.

Las últimas dos clasificaciones de los conceptos básicos —ingresos y gastos— se encuentran en dicho estado financiero, el cual resume los resultados de las operaciones de la compañía durante un periodo. La diferencia entre los ingresos y los gastos, llamada utilidad o pérdida, se determina en este estado financiero y se refleja posteriormente en la sección de capital dentro del balance general. (Guajardo & Andrade de Guajardo, 2005)

7 Generalidades de Cooperativa 123 R.L

7.1. Reseña Histórica de la Cooperativa

La cooperativa 123 R.L es una asociación comunitaria sin fines de lucro que surgió por el esfuerzo de dos mujeres y 3 hombres emprendedores que llegaron de Costa Rica a la ciudad de Ocotal en el año 1975.

Con casi 45 años de brindar sus servicios a las familias Nicaragüenses, en la actualidad tiene su casa matriz en la ciudad de Estelí, además de contar con dos sucursales una en la trinidad ubicada en una zona rural de acorde con la misión de la cooperativa, y en Sébaco ubicada a 40 kilómetros de la casa matriz.

7.2. Misión

Comprometernos a mejorar y apoyar para el desarrollo económico los niveles de vida de los asociados a nuestra institución, desarrollando pensamientos de superación empresarial y

de auto sostenibilidad a través de los productos y servicios de ahorro y crédito que ofrecemos.

7.3. Visión

Posicionarse como una cooperativa competitiva de calidad y eficiencia en el mercado nicaragüense, una cooperativa modelo, capitalmente sólida, accesible, que ayude a desarrollar a sus clientes de manera confiable y económica con calidad humana de todas las familias nicaragüense, brindándoles respeto y confiabilidad a sus socios.

7.4. Valores

- **Respeto:** consideración con los socios y trabajadores que sean tratados con amabilidad, ante todo
- **Responsabilidad:** entrega total a los servicios y al cumplimiento de funciones para lograr los objetivos en conjunto.
- **Honestidad:** ante todo la transparencia y brindar información objetiva a nuestros socios, para evitar conflictos de interés.
- **Solidaridad:** apoyo incondicional tanto a socios como a trabajadores dentro de la institución
- **Equidad:** acceso a todos los socios y tratamiento acorde con los comportamientos
- **Lealtad:** identificación plena con los intereses de la entidad
- **Innovación:** mejora continua de la responsabilidad y adaptación y creación de nuevos productos.
- **Vocación de servicio:** actitud positiva en la amabilidad, agilidad e iniciativa con socios y trabajadores.
- **Eficiencia:** rapidez de servicio y buen uso de los recursos asignados
- **Confianza:** buen trato e interés de beneficiar al socio y relaciones de cooperación con trabajadores e institución.



IV. SUPUESTO

4.1. Supuesto

Los créditos agrícolas generan altos costos de recuperación, incidiendo de forma significativa en la rentabilidad de la cooperativa 123 R,L.

4.2. Matriz de Categoría

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Ejes de Análisis	Fuente de Información	Técnicas de recolección de información
Cuestión # 01 ¿Cuáles son las políticas de crédito empleadas por la Cooperativa 123R.L del municipio de Estelí para el otorgamiento de créditos Agrícolas?	Describir política de crédito para el otorgamiento de créditos agrícolas en la Cooperativa 123R.L del municipio de Estelí.	Políticas de crédito	Son las que permiten que el departamento de cobranza y de crédito pueda interactuar con los clientes en pos de mantener una cartera confiable.	Requisitos de crédito.	Documentación Soporte Proceso de Aprobación Formas de pago	Primaria: 1- Jefe de Crédito. 2-Gerente Secundaria: Textos. Documentos Sitios Web	Entrevistas dirigidas Revisión documental Guía de observación

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Ejes de Análisis	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información
Cuestión # 02 ¿Cuál es el costo financiero que tiene el otorgamiento de crédito y la recuperación de crédito agrícolas durante el segundo semestre 2017 y primer semestre 2018	Examinar el costo financiero que tiene el otorgamiento y la recuperación de cartera de los créditos agrícolas durante el segundo semestre 2017 y primer semestre 2018.	Costo Financiero	Es el Total que debe asumir quien solicita un crédito (ya sea por medio de pedido a entidades financieras o por medio de la financiación por medio de sus proveedores ante adquisición de bienes o servicios)	Costos de Trámites legales Costos de Cobranzas	Formalización de Crédito. Verificación de Garantías Cobranza Administrativa. Cobro Judicial	Primaria: Analista de Crédito. Gerente Secundaria: Textos. Documentos Sitios Web	Revisión Documental. Entrevistas Dirigidas. Guía de Observación.

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Ejes de Análisis	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información
<p>Cuestión # 03</p> <p>¿Cuál es el impacto financiero de la recuperación de créditos agrícolas en comparación con el segundo semestre 2017 y primer semestre 2018?</p>	<p>Determinar el impacto financiero de la recuperación de créditos agrícolas en comparación con el segundo semestre 2017 y primer semestre 2018.</p>	Impacto Financiero	<p>Es el nivel de relevancia que tiene la disminución o el aumento del efectivo en una empresa; lo que podría dificultar el crecimiento de la misma y disminuir sus ganancias.</p>	<p>Porcentaje del riesgo de mora en los créditos Agrícolas.</p> <p>Liquidez financiera en la cartera de crédito Agrícola</p>	<p>Recuperación de los créditos</p>	<p>Primaria:</p> <p>Gerente</p> <p>Analista de Crédito.</p> <p>Secundaria:</p> <p>Textos.</p> <p>Documentos.</p>	<p>Revisión Documental.</p> <p>Entrevistas Dirigidas.</p>
<p>Cuestión # 4</p> <p>¿ Que estrategias crediticias que ayudaran a mejorar la para la situación financiera de la cooperativa 123R.L</p>	<p>Proponer estrategias crediticias que ayuden a mejorar la para la situación financiera de la cooperativa 123R.L</p>	Estrategias de crédito	<p>, Es la decisión compuesta de varios elementos, que traza el rumbo que va a seguir la empresa.</p>	<p>De colocación</p> <p>De Cobranza</p>	<p>Técnicas de colocación de créditos</p> <p>Estrategias para la recuperación de los montos otorgados</p>	<p>Primaria:</p> <p>Gerente</p> <p>Analista de Crédito.</p> <p>Secundaria:</p>	<p>Revisión Documental.</p> <p>Entrevistas Dirigidas.</p>

V. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1. Tipo de investigación

El enfoque de la investigación es de carácter cualitativo, se aplica un método recolección de datos , opiniones, actitudes y percepciones, sin recopilación de cifras precisas o números a diferencia de la investigación cuantitativa; se espera conocer las estrategias contables aplicadas para la recuperación de cartera de clientes sujetos a créditos agrícolas en la Cooperativa 123R.L del municipio de Estelí, y establecer la relación entre las causas que dieron origen al estudio y los efectos que genera a corto plazo el problema.

5.2. Tipo de estudio

5.2.1. Según el tipo de ocurrencia de los hechos y registro de la información.

Se aplicará un estudio en Retrospectiva al analizar los hechos y operaciones ocurridas en la cooperativa durante el segundo semestre del año 2017.

5.2.2. Según el periodo y secuencia del estudio

Se realizará una Investigación transversal considerando que el tiempo no es consecutivo para el estudio de la problemática, esto implica la recopilación de datos una vez, durante una cantidad de tiempo limitada; puesto que se estableció el estudio del trabajo por un periodo determinado para lograr cumplir con los objetivos, y establecer las causas y efectos encontradas en el mismo.

5.2.3. según el análisis y alcance de los resultados

Es de carácter Explicativo, puesto que se especificarán las estrategias y procedimientos que se utilizan para realizar las operaciones y realizar una narración del funcionamiento

que tiene la empresa en el área de créditos; y así mismo es de tipo explicativo porque se tratara de aplicar la teoría y a partir de ello poder razonar las circunstancias que darán solución al supuesto planteado.

5.3. Universo, Muestra y Unidad de análisis.

5.3.1. Universo

El universo de estudio que se ha determinado durante la investigación en este caso es la Cooperativa 123 R.L dedicada a la colocación y recuperación de diferentes tipos de créditos ubicada en la Ciudad Estelí.

5.3.2. Muestra

Se tomó como muestra el área crédito, y el área Contable, para la elaboración de este estudio de manera intencional por el acceso que se nos brindó de la información a través del responsable de créditos, también por parte de los asesores crediticios, la gerencia autorizó el acceso a dicha área, espacio que permitirá poder cumplir con los objetivos propuestos en la investigación

5.3.2.1. Tipo de muestreo

Para esta investigación se seleccionó el muestreo no probabilístico, determinando la toma de la muestra de carácter discrecional de acuerdo a ciertos criterios considerados debido a que los sujetos fuente de información son elegidos tomando en cuenta el aporte que estos pueden dar al estudio y considerando el fácil acceso a la información a través de los mismos.

5.4. Unidad de Análisis

Son considerados como unidad de análisis para el proceso de investigación las siguientes personas:

Responsable del área de crédito

Gerente

Por ser las personas que manejan información necesaria y de utilidad para el desarrollo del trabajo, y la adecuada aplicación de los instrumentos perfilados para la obtención de la información, además de estar vinculados directamente con el procesamiento de información.

5.5. Métodos y técnicas de recolección de datos

Para adentrarnos en las actividades operativas de la cooperativa se determinaron métodos y técnicas para recopilar información que aporte datos claves para el cumplimiento de los objetivos propuestos para la investigación. Las técnicas planteadas para el desarrollo de la presente investigación son las siguientes:

5.5.1. Entrevistas

Con el fin de reunir información para conocer las estrategias contables de la Cooperativa 123, R.L y por ende recolectar la información necesaria para la aplicación y mejoramiento de sus políticas para el otorgamiento y seguimiento de los créditos, se realizarán entrevistas dirigidas al personal encargado de coordinación y colocación de créditos, así como al gerente de la empresa.

5.5.2. Revisión documental

Se estructuro guía de revisión documental a fin de poder realizar la revisión de algunos expedientes y documentación que el personal de la cooperativa nos facilite como formatos de solicitud de créditos, plan de pagos, y demás documentos relevantes en el proceso de colocación y seguimiento de los créditos.

5.5.3. Guías de Observación

Las guías de observación se realizarán a los trabajadores del área de crédito, con objetivo de reunir información acerca de las técnicas y procedimientos que se aplican en

esta área para la colocación de los créditos en el rubro seleccionado dentro de la cooperativa.

5.6. Etapas de la investigación

5.6.1. Investigación documental

Durante la primer etapa de la investigación los esfuerzos estuvieron concentrados en recopilar información acerca de trabajos de investigación de años anteriores relacionados con las estrategias contables para la recuperación de cartera y los créditos agrícolas en las cooperativas, y la existencia de trabajos investigativos sobre la cooperativa objetivo del estudio, para ello se procedió a la revisión documental de las tesis existentes en la biblioteca Urania Zelaya ubicada en el Recinto Universitario Leonel Rugama Rugama, FAREM-Estelí.

5.6.2. Elaboración de instrumentos

En esta parte de la investigación se planteará los instrumentos que se aplicaran en el trabajo de campo, como son las entrevistas, revisión documental y guías de observación este proceso de la investigación es de vital importancia porque a través de ellos se conocerá información fundamental para que los objetivos sean cumplidos.

5.6.3. Trabajo de campo

Luego de tener los instrumentos que se abordaran en la investigación, se procedió a la aplicación de los mismos, al personal que se considere necesario dentro de la cooperativa, siempre y cuando se nos permita abordar dichos instrumentos, se harán mediante visitas a la cooperativa en coordinación con el responsable a cargo.

Esta es una de las etapas más importantes debido a que los resultados de la investigación dependen de la información obtenida a través de este instrumento el cual estará enfocado a conocer las estrategias contables en los créditos agrícolas en cooperativa 123, R.L

5.6.4. Elaboración de documento final

Después de haber desarrollado y aplicado los instrumentos claves para la investigación, en esta etapa se encuentran consolidados los datos obtenidos a través del trabajo de campo en las etapas anteriores, para emitir las respectivas conclusiones y proponer recomendaciones que aporten al mejoramiento de la problemática encontrada en la Cooperativa 123, R.L de Estelí.

Cabe señalar que, para elaborar el documento final de investigación, se elaboró tomando como referencia el dossier de la asignatura proporcionado por la docente Tutora

VI. RESULTADOS

En este Capítulo se desarrollan los resultados de la investigación, los que se obtuvieron mediante la aplicación de diversos instrumentos de recolección de datos con la entrevista, revisión documental, guía de observación en la Cooperativa 123 R,L obteniendo lo siguiente.

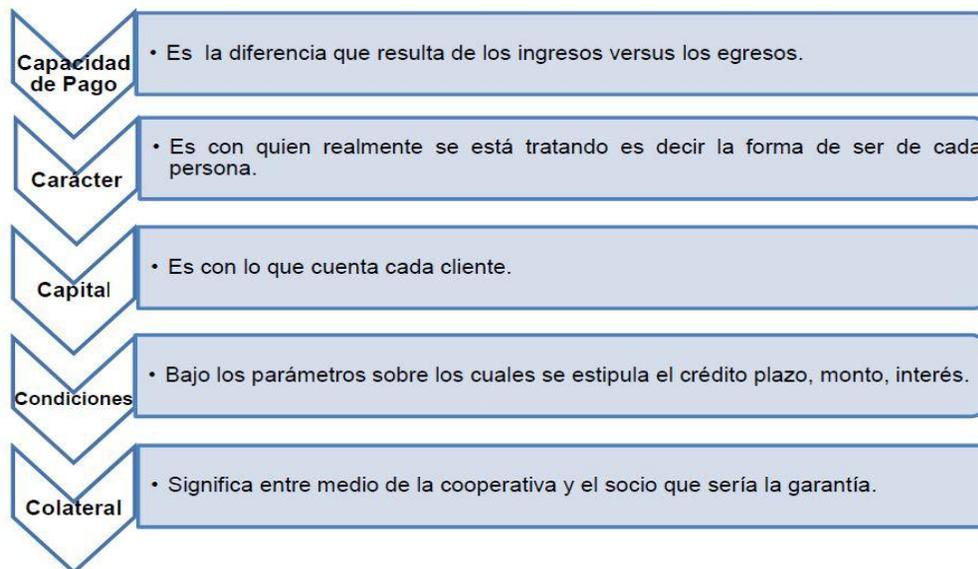
6.1 Política de créditos en la cooperativa 123R.L

La cooperativa 123 R.L ofrece a sus socios amplia variedad de créditos orientados a financiar diferentes rubros, que van desde personales, comerciales, de producción agrícola o ganadera; para todos estos cuentan con una serie de requisitos para la aprobación de los mismos; los cuales se mostraran a detalle en los resultados obtenidos a través de los instrumentos de investigación.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 123 R.L del municipio de Estelí tiene como monto máximo para el otorgamiento de un crédito Agrícola US\$ 10,000.00 y en casos especiales de US\$ 15,0000.00, estos casos especiales son cuando la cooperativa tiene la certeza de que el cliente si puede responder económicamente y si su record crediticio es muy bueno, influyen muchas cosas en estos casos especiales, el interés del crédito es de 22% anual incluyendo el mantenimiento de valor. La tasa efectiva, en cambio, señala la tasa a la que efectivamente está colocado el capital. Como la capitalización del interés se produce una cierta cantidad de veces al año, se obtiene una tasa efectiva mayor que la nominal. La tasa efectiva, por otra parte, incluye el pago de intereses, impuestos, comisiones y otros gastos vinculados a la operación financiera y su plazo mínimo de pago es de 6 meses, este tipo de crédito tiene la particularidad que su cancelación es al vencimiento, calculando el tiempo en que el productor obtendrá la cosecha ya que dichos créditos son de plazo al vencimiento.

Al consultarle sobre las políticas que rigen a la cooperativa en el proceso de otorgamiento de créditos, mencionaba (Castillo, 2019), analista de crédito de la cooperativa que dentro de los principales criterios en los cuales se basa el analista de crédito para analizar el otorgamiento de crédito son mediante las 5C de crédito, pero también tienen requisitos específicos a tomarse en cuenta para aprobar un crédito.

Figura N°1. Cinco Ces del Crédito



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas. (Cornavaca, Requisitos para los créditos, 2015)

Según la Lic. Castillo un análisis mediante las cinco CES proporciona un minucioso análisis de crédito. Debido al tiempo y el costo que implica, este método de selección de crédito se usa para solicitudes de crédito de mucho dinero, mencionaba que en cada aspecto ellos analizan lo siguiente:

- **Carácter** (historial crediticio y/o reputación): el registro del cumplimiento de obligaciones anteriores del solicitante. En este caso en la financiera se hace en revisión del record crediticio del cliente en la central de riesgo.

El buen historial crediticio de un cliente es un factor importante al momento de otorgar préstamos en esta institución, ya que esto da una garantía de poder recuperarlo. Además, se tienen en cuenta factores que tienen que ver con la capacidad para devolver el crédito voluntariamente

El estudio del comportamiento de los socios está enfocado en la forma que ellos toman decisiones para utilizar sus recursos financieros en general el estudio del comportamiento trata de responder las siguientes cuestiones:

- Comportamiento de Pago
- Manejo del endeudamiento
- Método de medición de capacidad de pago de los socios.

En la entrevista realizada al gerente Francisco Castillo, uno de los métodos utilizados en este caso, para préstamos Agrícolas, sería tomar en cuenta su ingreso de acuerdo a la medición en su capacidad de pago.

El objetivo de esta fase del análisis es minimizar el riesgo crediticio y conocer concretamente si el socio a financiar arroja un margen de beneficio que le permita autofinanciar su endeudamiento, el análisis de la capacidad de pago también interesa conocer cuál sería el efecto del financiamiento del socio, desde el punto de vista económico y financiero

Capacidad: la capacidad del solicitante para reembolsar el crédito solicitado, juzgado en términos del análisis de estados financieros enfocado en los flujos de efectivo disponibles para liquidar obligaciones de deuda. Se verifica que los ingresos del cliente sean suficientes para poder cubrir la obligación que contraerá.

Capital: la deuda relacionada con el capital del solicitante. Se analiza que el capital que posee el solicitante sea suficiente para cubrir la deuda, se analizan las garantías.

En la cooperativa el análisis de garantías se hace de la siguiente manera, tomando en cuenta que trabajan con garantías prendarias o hipotecarias. Por lo que la cobertura de esta se representada de la siguiente manera.

Total, de la garantía = N° de veces.

Total, del préstamo.

Esta ecuación representa el número de veces que es medida la garantía evaluada para la otorgación del préstamo, de esta manera se facilitó el siguiente cuadro.

Tabla N°1: Garantías

Tipo de Garantía	Aceptación del Valor Facial
<u>Garantías Reales</u>	
Hipoteca	2.00 Veces
Prenda Agraria e Industrial sobre muebles	1.70 Veces
Prenda Agraria e Industrial sobre productos	1.70 Veces
<u>Garantías Fiduciarias</u>	
Fianza Solidaria	1.70 Veces
Grupo Solidario (legalizado Mutuo)	1.70 Veces
<u>Garantías Extraordinarias</u>	
Prenda Comercial (Ley N° 146)	1.70 Veces

Fuente: Proporcionada por la institución

Como se muestra en la tabla anterior dependiendo el tipo de garantía esta debe ser 2 veces mayor que el préstamo en el caso de hipoteca. La capacidad de pago depende del nivel de ingresos que posee la persona así además aquí juega un papel importante la cantidad o monto que solicita al momento de ser calculada su capacidad de pagar. En relación al rol de la garantía para estos créditos se presentan los siguientes Porcentajes en comparación al financiamiento:

- **Colateral:** la cantidad de activos de que dispone el solicitante para asegurar el reembolso del crédito. Cuanto mayor es la cantidad disponible de activos, mayor es la probabilidad de que una empresa recupere los fondos si el solicitante se atrasa en los pagos.

- **Condiciones:** las condiciones económicas actuales en general y todas las condiciones únicas en torno a una transacción específica, en este caso se plantea fechas de pago, tiempo del financiamiento.

El análisis a través de las cinco Ces del crédito nos proporciona una decisión específica de aceptación o rechazo, por lo que su uso requiere un analista experimentado en revisar y otorgar solicitudes de crédito. La aplicación de este sistema tiende a asegurar que los clientes a crédito de la empresa pagarán, sin presionarlos, dentro de los términos establecidos de crédito. Y así evitar moras muy altas que perjudiquen la cartera crediticia al igual que los otros créditos.

Siendo indispensable la implementación de políticas de crédito específicas y muy bien detalladas que se cumplan tanto de parte de la entidad como del cliente al que se le otorgara crédito, esto permite seguridad entre ambas personas y le da confianza y seguridad a la cooperativa para no correr ningún riesgo de perder cantidades significativas que lo llevarían a la quiebra, las políticas de crédito como criterio deberán de incluir un análisis muy detallado de las garantías presentadas por los clientes y se deberán revisar minuciosamente para así no tener problemas legales a largo plazo, sobre todo llegar acuerdos entre el cliente y la entidad para así, analizar, la capacidad de pago de los clientes y cuanto es el monto adecuado para su capital para así evitar sobre saldos a los clientes, y mejorar los niveles de morosidad en este crédito.

También expresaba Castillo que ellos tienen algunos requisitos que debe cumplir un cliente que desea acceder a un crédito en la cooperativa, esto con el fin de reducir el riesgo de no recuperar el dinero prestado. Otras Cooperativas de ahorro y crédito establecen sus requisitos, respetando las normativas del (INFOCOOP - Instituto de Fomento Cooperativo) que son expresadas a los socios.

No explicaban que estos tipos de créditos Son créditos otorgados a pequeños productores cuya principal fuente de ingresos es la agricultura. La finalidad de este producto es proporcionar financiamiento para insumos agrícolas, inversiones e instalaciones de activo fijó, promoviendo así, el desarrollo socioeconómico del productor, aumentar los ingresos de su finca, capitalizar su unidad productiva y mejorar el bienestar de su hogar

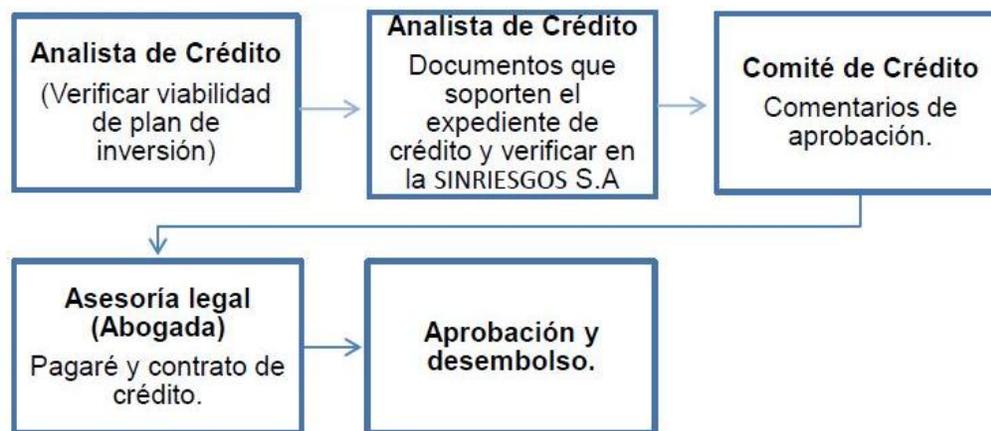
Los requisitos en las políticas de crédito establecidas por la Cooperativa 123R.L son las siguientes:

Requisitos

- Ser mayor de edad y ciudadano nicaragüense
- Poseer cédula de identidad o de residencia vigente
- Poseer unidad productiva propia como fuente de ingreso
- Experiencia mínima de 2 años en la actividad agrícola.
- Excelente récord crediticio

Una vez que el cliente cumple con dichos requerimientos mencionaba la Lic. Castillo que previo a la aprobación del crédito se lleva a cabo una serie de operaciones, a fin de corroborar la información facilitada por el cliente, dentro de los Procedimientos para la aprobación están los siguientes.

Figura N°2: Procedimientos para la aprobación de créditos



Fuente: Elaboración Propia a partir de entrevistas

Según se muestra en la figura anterior previo a la aprobación del crédito se procede a verificar la viabilidad de plan de inversión, analizar si verdaderamente se va a implementar el dinero en una inversión que genere efectivo para así la cancelación o abonos del crédito sean seguros, también se realizando trabajo de campo por parte de los analistas los cuales van observar si el socio ha comprado o invertido materia prima para la producción, su historial en el área agrícola además mediante la observación se constató que hacen uso de la SINRIESGOS S.A para verificar el historial crediticio del socio.

Los documentos soporte se verifiquen detalladamente y que sean investigados para así estar seguros para entregar el crédito solicitado al cliente.

Posterior a estas revisiones Se realizará una reunión con el comité de crédito para la aprobación de este en el cual se realiza una junta en la cual se determina mediante votaciones por el comité de la cooperativa, una vez aprobado el crédito se procede a informar al cliente de su aprobación y se efectúan los procesos legales necesarios y firmados por quien corresponde.

Como último paso se notifica al cliente de cuándo puede efectuarse el desembolso de crédito e informarles de sus fechas de pagos y entregarle su plan de pagos respectivamente.

Es importante señalar que a través de la revisión documental se puede constatar que en los expedientes de crédito Agrícola se contemplan todos los requisitos necesarios para su aprobación entre los cuales se encuentran:

- Formato de Solicitud de Crédito.
- Copia de Cedula de Deudor Y fiador.
- Comprobantes de Ingreso (Colias de INSS, Carta Salarial entre otros)
- Garantía Prendaria
- Protocolo ante el notario público
- Pagare Firmado por el socio.
- Plan de pagos del crédito.
- Plan de inversión

En el caso de constituir garantía hipotecaria se contiene en el expediente escritura original y copia, libertad de gravamen, avalúo y solvencia municipal.

Una vez completada toda la documentación requerida se procede a la etapa de aprobación. Por medio de la revisión documental se verifica que, en el expediente se encuentran todos los documentos que sustentan la resolución del comité del crédito como son: comentario de aprobado en la solicitud, pagaré y el contrato de crédito. Se adjunta solicitud de crédito, tanto pagare como contrato de crédito no se plasma debido a que por políticas internas de la Cooperativa no permite reproducir esta documentación.

La cooperativa al no contar con políticas establecidas formalmente y las que según están no sean implementadas por el personal encargado de colocar los créditos, corren un riesgo enorme en cuanto a pérdidas, esto implica, desconfianza y poca credibilidad de la entidad en sí ante un mercado muy competitivo en este tipo de cooperativas ya que existen muchas que ofrecen este tipo de créditos y establecen políticas que son implementadas correctamente. La cooperativa deberá de realizar un buen manual de políticas de créditos y que sea un deber o una norma de que los trabajadores deberán cumplir y orientarse mediante ese manual al momento de gestionar o colocar un crédito de informarles y explicarles a los clientes en que consiste cada una de las políticas establecidas para así estar en una buena comunicación con el cliente y no generar riesgos de pérdida para la entidad a largo plazo.

Al visitar en pocas ocasiones y de acuerdo a la información proporcionada por el personal de la cooperativa, pudimos verificar que las políticas que tienen redactadas no son puestas en práctica por el personal. No ponen el más mínimo interés sobre estas políticas que tal vez el problema sea que el gerente general no las ha puesto como prioridad ni les ha dado algún tipo de capacitación al personal donde se le informe que estas políticas deben ponerse en práctica cuando se necesite, al igual que puede crear unas nuevas políticas que sean precisas y que contengan puntos clave e importantes para un buen funcionamiento de todos en la cooperativa y sobre todo de un control equilibrado y eficaz.

No contar con políticas claramente establecidas pone en riesgos latentes a la cooperativa en cuanto a funcionamiento y rendimiento de los créditos y servicios que ofrecen por que no están trabajando de la mejor manera ni están poniendo empeño es por eso que esto puede ser una causa para la morosidad que ha estado aumentando en los dos últimos semestres que hemos analizado.

La cooperativa deberá de reorganizarse y crear nuevas políticas en cuanto a créditos y políticas también de personal, y que estas deben ser cumplidas por todos de igual

manera para así, crear un ambiente de trabajo en equipo con mejores resultados que es lo que se necesita para que la cooperativa poco a poco recupere la confiabilidad y el crecimiento que estaba perdiendo por el aumento tan significativo de la morosidad de estos créditos.

6.2. Costo financiero que tiene el otorgamiento y la recuperación de cartera de los créditos agrícolas.

La actividad crediticia representa para la financiera su principal actividad, más sin embargo trae consigo algunos costos que se incurren en el proceso del otorgamiento del crédito.

A través de la revisión de documentos de créditos agrícolas otorgados se constató que a los socios se les aplica un porcentaje que cubre los costos de trámite para otorgamiento de los mismo; el cual es deducido del monto aprobado, de igual manera en el contrato de crédito se detallan las bases por las cuales se están haciendo las deducciones, (gastos de formalización, comisión y seguro).

Los costos totales en el proceso de un crédito agrícola varían de acuerdo a la actividad para la que se requiere el financiamiento y el monto del crédito, para esto se tiene estimado el 1,5% de deducción sobre el valor solicitado.

En la cooperativa tienen sus criterios o mecanismos para realizar el cálculo de estas comisiones y en cada caso hay su particularidad ya que se toma en cuenta el plazo cantidad y tipo de crédito.

A continuación, se muestra la forma como la cooperativa realiza los cálculos de los seguros y comisiones que aplica a sus clientes al momento de un desembolso, para lo cual se tomó como referencia un crédito de U\$ 10,000.00.

INTERESES Y GASTOS DEL CRÉDITO

- Tasa de Interés Compensatoria:

22% anual

- Año Base 360 días

- Gastos por Gestor de Negocios (2%).
- Seguro de Desgravamen (0.0450% mensual).
- Tasa bruta de Seguro Agrícola (2.95%)

MONTO DEL CRÉDITO

- Monto solicitado = (Nro. de Hectáreas) *(Costo de producción por Hectárea) *(% a financiar) = (4) *(U\$ 5,000) * (50%) = U\$ 10,000.00
- Gestor de Negocio = (Comisión del Gestor) * (Nro. de Hectáreas) *(Costo de producción por Hectárea) = (2%)*(4) *(U\$ 5,000) = U\$ 400
- Seguro de Desgravamen = {Monto a Financiar x Tasa de Desgravamen x [(Fecha Ultima Cuota a Pagar – Fecha de Desembolso) /30]} / {1 - Tasa de Desgravamen x [(Fecha Ultima Cuota a Pagar – Fecha de Desembolso) /30]} = U\$ 58.13
- Seguro Agrícola = (% de comisión por seguro agrícola) *((Nro. de hectáreas) *(costo de producción) + gestor de negocio)) = 2.95% *((4)*(U\$ 5,000) U\$ 400.00) = C\$ 601.80
- Monto del crédito = Monto solicitado + Gestor de Negocio + Seguro de Desgravamen + Seguro Agrícola = U\$ 10,000.00 + U\$ 400 + U\$ 58.13 + U\$ 601.80 = U\$ 11,059.93

A continuación, se presenta una tabla que muestra detalladamente los costos en lo que se incurre para otorgar un crédito agrícola

Tabla N°2: Gastos de colocación de Crédito

N°	Actividad	U.M	Costo	Costo Total
Crédito Agrícola	Gestor de Negocio			400.00
	Seguro Agrícola			601.80
	Seguro de Desgravamen			58.13
				1,059.93
	Gastos Administrativos			6.00
	Papelería			10.00
				16.00
	Total Gasto de Colocación			1,075.93

Fuente: Elaboración Propia a partir de información proporcionada por la cooperativa

Es importante señalar que parte de ese costo es asumido por el cliente al momento de realizarse el desembolso.

Como se muestra en el cuadro anterior otorgar un crédito tiene un costo, el cual va a variar en dependencia de la cantidad aprobada al cliente. Como se mostraba en el cuadro para el caso de un crédito de U\$ 10,000.00 el costo de colocación oscila en 1,075.93 Dólares. En el caso de los costos de colocación una parte es asumida por el cliente al momento de realizar el desembolso.

Teniendo en cuenta los cálculos para el costo de colocación de un crédito agrícola en, a través de la información brindada por el personal del área de crédito de la cooperativa, se considera que los costos de recuperación van en dependencia del tiempo que transcurra para la redención del mismo, estimándose que por cada mes transcurrido sin respuesta por parte del responsable de la obligación del crédito, la cooperativa asume un costo del 1.25% del total del monto otorgado, en llamadas al cliente, visitas de control

y seguimiento, notificaciones de cobro, y devaluación de la moneda en caso de montos otorgados en moneda extranjera.

Recuperación del crédito

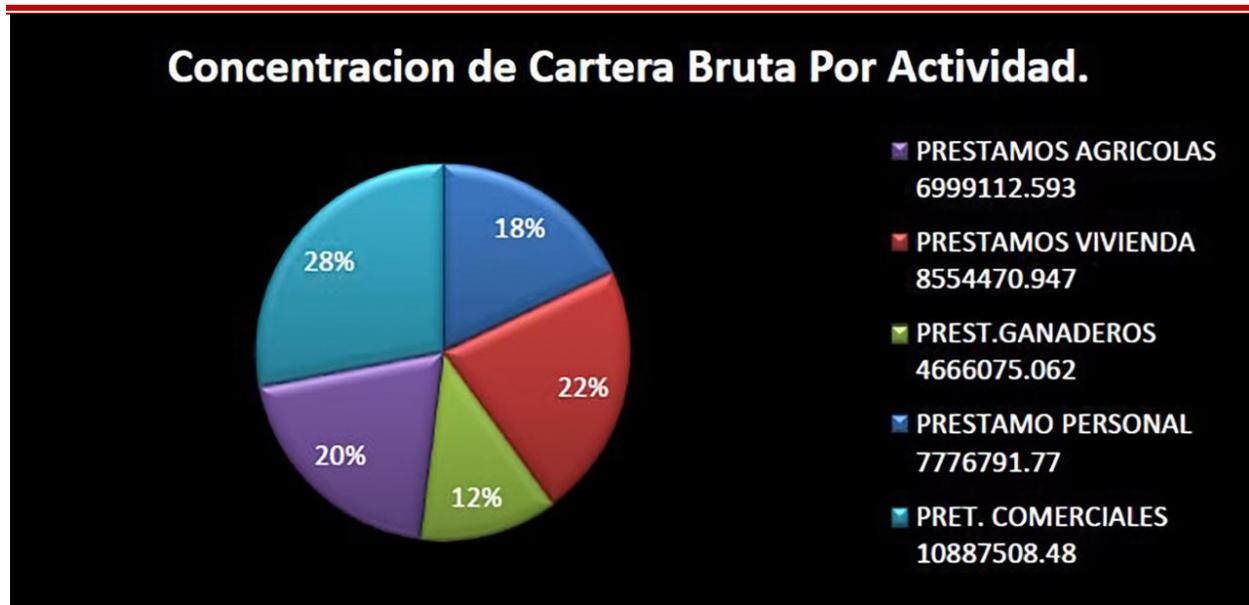
Es importante aclarar que la recuperación de un crédito genera costos, cuando se trata de créditos que no son pagados en tiempo y forma de acuerdo a los plazos estipulados, según la entrevista realizada al (Castillo F. , 2019) Gerente de Cooperativa 123 R.L Estelí, describe la cartera de crédito total de la cooperativa es de 38,883,958.85 de los cuales C\$ 7, 776,791.77 (**Siete millones setecientos noventa mil, setecientos noventa y uno córdobas con 77/100**) esto equivale al 20% corresponde a créditos agrícolas.

Tabla N°3: Composición de Cartera

CARTERA	CANTIDAD	PORCENTAJE
PREST.GANADEROS	6,999,112.593	18%
PRESTAMOS VIVIENDA	8,554,470.947	22%
PRESTAMOS PERSONAL	4,666,075.062	12%
PRESTAMOS AGRICOLAS	7,776,791.77	20%
PRET. COMERCIALES	10,887,508.48	28%
	38,883,958.85	

Fuente: Elaboración Propia atreves de entrevistas

Grafico N°1. Distribución de la cartera de Crédito



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas.

Como se muestra en la gráfica existen diversos tipos de créditos financiados en la cooperativa, los créditos de comercio representan un 28% de la Cartera total, seguido por 22% de los créditos de vivienda, un 20% de créditos Agrícolas y 18% de créditos Personales, aunque no son los que representan el mayor monto de la cartera de crédito, son los que presentan mayores dificultades en la recuperación por el tiempo para el que se otorgan.

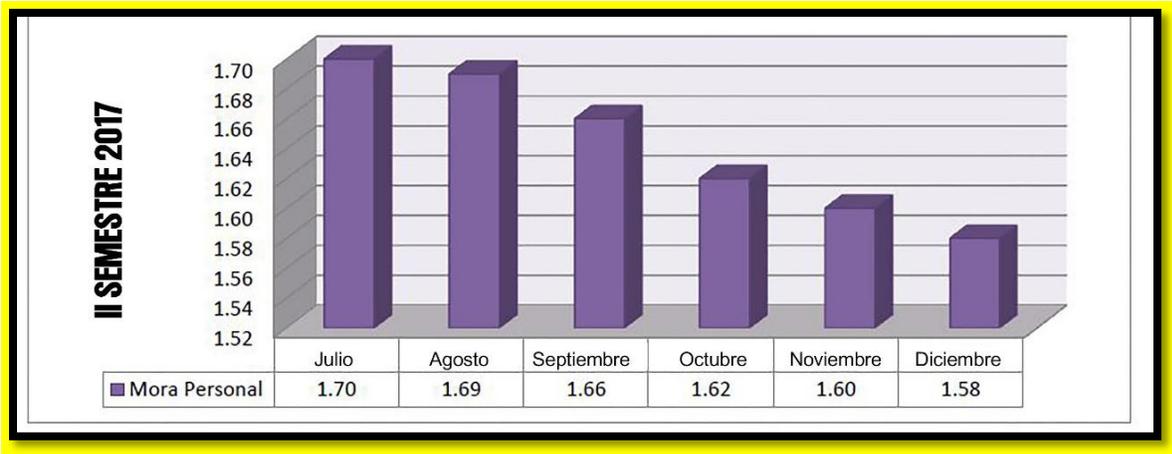
Del monto total de cartera hay algunos créditos que están en mora, según el detalle presentado.

Tabla N°4: Detalle de Mora de créditos Colocados

COLOCACION DE CREDITOS AGRICOLAS (UNIDADES)						
Sector	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Agrícola	44	36	41	33	37	35
Colocación %	34.38	31.58	33.06	25.98	25	28.46
Mora	1.70	1.69	1.66	1.62	1.60	1.58

Fuente: Elaboración Propia a través de entrevistas

Grafico N°2: Mora de Credito Agrícola



Fuente: Elaboración Propia atreves de entrevistas

Como se puede observar en el grafico mes a mes existen casos en los que el incumplimiento de pago u acuerdos con los clientes se da y se recurre a otro tipo de estrategias de cobro que ya es por vía judicial en los casos que se agotan todas las otras vías de cobro.

Tomando en cuenta que este tipo de crédito se cancela al vencimiento, no genera ingresos mensuales a la cooperativa por lo que para poder llevar a cabo estos procesos de cobro, la cooperativa invierte dinero que ha percibido de la recuperación de otros créditos, por lo que en esas condiciones la recuperación de las cuentas por cobrar ocasiona entre otras cosas un problema de liquidez, puesto que existen situaciones complejas que no pueden ser valoradas ni previstas con resultados precisos.

Por lo tanto los procedimientos de cobranza de recuperación de las cuentas se hacen tomando en consideración el tiempo futuro, que por siguiente incluye el elemento riesgo, así como también las necesidades de fondos de la empresa.

En los créditos agrícolas la cooperativa prevé ciertas situaciones que puedan ocasionar el atraso o incumplimiento del pago, luego de transcurrido el periodo establecido para realizarse; si el crédito solicitado es con la finalidad de cosechar un insumo básico, se

considera el tiempo que esta demora en estar listo; dándole al productor el tiempo necesario para que recoja su cosecha y la comercialice y luego realizar el pago de la deuda adquirida.

Las políticas de recuperación se reflejan en el logros en sus funciones crediticias, qué van en pro de mejorar las condiciones tanto de la institución como del socio en su desarrollo económico, si las actividades y normas crediticias son flojas o liberales, la presión se refleja en el departamento de cobranzas para acelerar el flujo de fondos provenientes de las cuentas por cobrar, si son muy restrictivas, inclusive para la aprobación de crédito tal vez no se necesite un departamento de cobranzas, en consecuencia si se deben usar medidas generales de financiamiento, también es necesario desarrollar medios para vigilar las actividades de quienes conceden crédito y de los encargados de los cobros de las cuentas por cobrar.

Las dificultades que se han presentado en el momento de la aplicación de estas políticas vienen siendo las más difíciles en el proceso de todo el crédito, de las que se pueden obtener resultados positivos o negativos, recalcando en esto el tiempo que no es suficiente aplicarlo dentro de las actividades tanto de colocación como de cobranza la cooperativa no cuenta con un gestor de cobros especializado para la realización de dicha función que es solamente la de cobranza, lo que registraría inadecuados o deficientes niveles de liquidez, haciendo más lenta la recuperación de la cartera por lo que debe realizar desde el inicio del proceso de otorgamiento de crédito hasta la cancelación del mismo.

Actividades de gestión de cobro.

La gestión óptima de cobros y pagos es fundamental para el buen desarrollo y funcionamiento de la cooperativa, cuando se habla de una gestión óptima de cobros y pagos, se hace referencia a una serie de acciones que deben efectuarse como una previsión y un control exhaustivo de los movimientos de recuperación de cartera. Para

los cobros por vía judicial es encargada a (Neyra, 2019) quien trabaja para la misma Cooperativa.

En la cooperativa 123 R.L se implementa los siguientes métodos de cobranza:

- a) Notificación por vía telefónica.
- b) Notificación por tres avisos de cobro.
- c) Vía judicial.

Es importante que la Cooperativa juzgue adecuadamente la liquidez presente y futura de sus asociados y evitar un mayor incremento en su mora teniendo en cuenta que “al Conceder Crédito” se puede incurrir en tres tipos de riesgos:

- 1) Riesgos de Iliquidez,
- 2) Riesgo de Instrumentación o legal
- 3) Riesgos de Solvencia.

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

El segundo por la falta de precaución o conocimiento en la celebración de convenios, contratos, elaboración de pagarés, letras de cambio, o instrumentos de tipo legal que obliguen al deudor al pago

El tercer riesgo que se podría incurrir, por falta de un verdadero análisis e identificación del sujeto de crédito; que no tenga activos o colaterales para el pago de sus obligaciones. Para ello es necesario que se adopten sistemas, procedimientos de investigación y análisis del crédito, que se reflejen en un verdadero Scoring de Crédito (*Record de calificación de clientes*), por lo tanto es necesario que la cooperativa desarrolle su propio esquema de trabajo, que asegure la calidad de su cartera y además permita identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas esperadas, a fin de mantener una adecuada cobertura de provisiones o de patrimonio.

Es importante señalar que en los casos de incumplimiento de pagos se recurre en primera instancia a aplicar técnicas de cobranza dentro de las comunes que se aplican está:

1. Gestión y seguimiento de los pagos desde antes de su fecha de vencimiento.
2. Recuperación, actualización y monitoreo de la cartera vencida.
3. Contactos de negociación para recuperar créditos vencidos.
4. Llamadas al fiador en caso de que el crédito tenga garantía fiduciaria.

Para garantizar la efectividad de las notificaciones de cobro, la cooperativa cuenta con un agente de cobro para casos atrasados o vencidos, en este caso el sueldo de este personal implicaría parte de los costos que conlleva la recuperación de créditos pendientes de pago, puesto que este cargo no sería necesario si no existieran atrasos en los créditos.

Tabla N°5: Costos de Cobranza

N°	Actividad	U.M	Costo	Costo Total
Crédito Agrícola	Gestor de Negocio	D/H	U\$4.04	24.24
	Combustible	Lts	1.10	10.9
	Llamadas Telefónicas		10.00	10.00
	Depreciación de Vehículo		5.60	5.60
	Total Gasto de Cobranza			50.74

Fuente: Elaboración Propia atreves de entrevistas

Como se muestra en la tabla la cooperativa incurre en algunos costos en el proceso de cobranza, que en los casos de ser créditos que se paguen entiendo y forma no se hace

este tipo de gasto. En la tabla se presenta los costos de las actividades más comunes de cobranza que se aplican, cabe señalar que en los casos de los créditos que pasa a cobro judicial los costos son mayores, ya que son gestiones de tipo legal las que se llevan a cabo, aunque no se logró obtener información detallada sobre los costos exactos en los que se incurren en proceso de cobranza judicial.

También se pueden señalar otras causas que provocan la falta de cumplimiento en el pago de las cuotas, se debe a una serie de problemas, que poco a poco va dañando su record crediticio y esto a su vez se convierte en una dificultad de cobranza, en dicha entidad cooperativa, a pesar de asegura la capacitación para el desembolso; esto no asegura en un 100% la recuperación de los crédito.

De forma general el proceso de cobranza de créditos vencidos implica un impacto financiero en la cooperativa, esto genera gastos innecesarios a la cooperativa resumidos en perdida que tal vez se ven insignificantes en números, pero a largo plazo serán de mucha importancia sobre todo cuando el tiempo invertido en la cobranza debería ser para la colocación de nuevos créditos. Mejorar el sistema de cobranza para que no genere gastos elevados o utilizar métodos actuales y pocos costosos, si así lo requiera de igual manera si la mora es muy exagerada y se nota el desinterés y el no pago del cliente se verá obligado a solicitar ayuda legal o a procesar a un embargo de las garantías establecidas.

Tabla N°6: Resumen de Costos de Colocación y Recuperación

Tipo de Crédito	Costo de Colocación	Costo de Recuperación
Agrícola	U\$ 1,075.93	U\$ 50.74

Elaboración Propia a partir de entrevistas

Como se muestra en la tabla resumen el costo de colocación de un crédito que su monto sea de 10,000.00 dólares es aproximadamente de 1,075.93, dicho costo no es significativo para la cooperativa ya que al momento de colocar un crédito es más probable

que sea el cliente que lo solicite y solo se le informa de las gestiones que tiene que realizar y de las garantías que se necesitan para luego hacer el proceso correspondiente para ver si el crédito es aprobado o no y el cliente asume los gastos que requieran e adquirir los documentos de las garantías.

En cuanto a recuperación de los créditos es más complejo, en los créditos agrícolas se tiene un sistema de pago al vencimiento esto quiere decir que pueden tener un plazo de 6 meses o de 3 meses según el tiempo de la cosecha, si estos no son cancelados en el tiempo y forma que está estipulado en el contrato de crédito, los intereses por mora van aumentando por cada día retrasado.

La falta de interés por el personal encargado de la recuperación de cartera está influyendo mucho porque si hacen la gestión del cobro, pero no utilizan métodos que verdaderamente hagan sentir al cliente la obligación de cancelar el crédito.

Los métodos para la cobranza deberán de mejorarse, la motivación de los cobradores debe ser su principal aliado al momento ya que eso le demostrara al cliente que tiene el deber de presentarse y plantear el porqué de sus faltas de pago y del retraso que está teniendo su crédito, para así proceder a encontrar una solución alterna para estas situaciones y no se tenga que llegar a procesos legales de los cuales incluyen gastos mucho más elevados.

En cuanto a créditos que ya se vencieron y tiene más del año sin cancelar y que los métodos de cobro no han funcionado como se esperaba se procederá a utilizar las garantías a favor de la entidad, ya sean en terrenos y bienes inmuebles que cubran el total de la deuda con intereses incluidos.

6.3. Recuperación de créditos agrícolas y la morosidad en dichos créditos en el segundo semestre del año 2017 y el primer semestre 2018

La recuperación de créditos, es un tema de mucha importancia para las entidades financieras y que ofrecen este tipo de servicios crediticios, por esto en los últimos meses hemos notado un aumento de mora muy relevante esto de acuerdo a las entrevistas que realizamos, con esto nos dimos cuenta que de un determinado tiempo hasta ahora hubo un aumento de la morosidad en los clientes de estos créditos, esto como tal representa un riesgo para la cooperativa por que no se ha hecho un análisis en el cual se refleje si es capaz de defenderse en problemas de liquidez por esa alta cartera moratoria y que esto también puede llevarlo a tener problemas financieros y todo esto a raíz de esta problemática.

Se determinó que la principal problemática en la recuperación de la cartera de acuerdo a toda la información recopilada, es la manera errónea en que otorgan los créditos, el cual, solo el hecho de ser un cliente o un conocido de el mismo cliente de la cooperativa tiene el privilegio de obtener un crédito, muchas ocasiones sin la documentación que según la cooperativa se requiere para estas gestiones, todo esto lleva a unas consecuencias en donde el mismo cliente no presta atención a las cláusulas de los contratos de a las fechas de pago que están estipulados, solo les interesa recibir el dinero y eso es todo, ni tampoco a la forma de pago que se escogió, si fue a plazo fijo o mensual.

Al no ver el interés de la cooperativa ni de sus promotores para que esto vaya de la mejor qué manera con todos los documentos necesarios y legales, el cliente no presta el mínimo interés en el crédito de esa entidad, ya que al tener el dinero en mano al final de su cosecha no salda su cuenta, sino que dejan por un lado esa responsabilidad de pagar.

La cooperativa presenta un déficit en cuanto a los procesos de la recuperación de la cartera de los créditos agrícolas lo que incrementa la morosidad de cartera de este tipo de crédito, esto es por la confianza que tienen al solo ponerle atención a los otros créditos que están en su mejor momento ya sea en pagos y en buenas colocaciones y su cartera moratoria no es tan alta, como el incremento que han tenido los créditos agrícolas, la cooperativa se confía por que no está viendo resultados negativos ni problemas monetarios por el momento pero en un futuro esto no puede ser así porque los problemas podrían llegar a ser altos y llevarlos a un fracaso y un cierre irreversible de la cooperativa por la falta de liquidez.

Tabla N°7: Detalle de créditos colocados, nivel de mora

CREDITO AGRICOLA	Unidades 2017	2017 C\$	Unidades 2018	2018 C\$
COLOCADOS	226	C\$ 2,178,513.89	141	C\$1,359,161.04
RECUPERADOS	146	1,307,108.33	43	414,073.52
CREDITOS EN MORA	29.85%	650,286.40	36.1%	475,706.36

Fuente: Elaboración propia a través de información obtenida en entrevista en la empresa

Como se puede observar en la tabla anterior en el año 2017 se colocó un total de 226 créditos agrícolas equivalentes a 2, 178,513.89 Córdobas de los cuales se recuperaron 146 créditos equivalente a 1, 307,108.33, y cerrando el año con un porcentaje de mora del 29.85, es importante señalar que de los créditos que se entregaron en el 2017 aún hay algunos que se encuentran vigentes, mas sin embargo en el año 2018 la colocación de créditos bajo considerablemente en la financiera para el 2018 solo se colocaron 141 créditos los que representan un total de 1,359,161.04 en créditos agrícolas y en el 2018, a como se observa en la tabla el grado de morosidad en este periodo aumento considerablemente debido a diversos factores.

El aumento en la morosidad, se debe a que el personal encargado del manejo administrativo de la cooperativa y también de los promotores de crédito y de cobranza, la manera que utilizan para hacer estos cobros no es la correcta, ni está dando los resultados esperados para la cooperativa, la falta de interés de los promotores juega parte importante de toda esta problemática porque tienen mucha falta de motivación al realizar estas actividades. A esto también se le atribuyen algunas

Causas más frecuentes de la mora:

Causas de la mora	Argumentos	Tratamiento
Sobreendeudamiento	Clientes que poseen varios créditos, olvidan las fechas de pago,	Estos clientes por lo general reaccionan positivamente a una visita sutil.
Importancia a otras deudas:	Flexibilidad de políticas de recuperación.	Un cliente le va a pagar a la institución que sea más agresiva y que le dé seguimiento, por lo tanto les dará más importancia a esas deudas.
Falta de Tiempo	Justifican sus atrasos en los pagos, por el tiempo disponible que tienen para realizarlo. Manifiestan que lo harán efectivo, pero que sus tareas los mantienen ocupados.	Un seguimiento y recordatorio de las condiciones del crédito hace reaccionar positivamente al cliente
Causas de la mora	Argumentos	Tratamiento
Desintegración o problemas del grupo familiar:	Frente a problemas familiares relativos a la relación conyugal, de drogadicción, alcoholismo, instintos delincuenciales, etc.	Es importante hacer al momento de la evaluación una buena investigación de la familia para evitar caer en estos casos.
Inestabilidad del domicilio	Carentes de domicilio propio, recurren cada cierto tiempo a cambios de domicilio. Esto desestabiliza el negocio y caen en mora	En estos casos se sugiere, un seguimiento preventivo al cliente, así como plazos y frecuencias de pagos cortos
Falta de interés en el cumplimiento de obligaciones.	Esta es la causa más preocupante, se caracterizan por inventar	No perder la cordura y se hace imprescindible el apoyo de compañeros de trabajo, inclusive el jefe o

	todo tipo de excusas para no cumplir el pago.	coordinador del grupo, que deben ir a ser la gestión.
--	---	---

A esas causas de incumplimiento se le pueden añadir que los problemas del crédito agrícola radican principalmente en la aleatoriedad de la producción, factores climáticos (huracanes, sequias, inundaciones, exceso de humedad) factores biológicos (plagas y enfermedades), y variación en los precios de lo producido causado por situaciones locales y estacionales.

Es importante señalar que según la información que recopilamos, con entrevistas y visitas frecuentes a los principales encargados de la cooperativa los créditos agrícolas han aumentado su demanda, también estuvimos presentes en muchas ocasiones de la observando el proceso de otorgamiento de los créditos,

Este crédito fue planteado por el comité de la cooperativa, en un principio este crédito no se ofertaba, pero la competencia en el mercado y la actividad creciente de las actividades agrícolas de la zona y por la sugerencia de los clientes e ofertarlos les hicieron tener esa idea, entonces se hizo una gestión y se realizó una reunión con los socios mayoritarios y con la junta directiva en la cual se plantearon los pros y contras de este crédito y se procedió a votaciones y con mayoría de votos a favor de ofrecer este crédito.

Tuvo muy buena demanda por más de 3 años y la cooperativo obtuvo muy buenos resultados y por eso este crédito llego a ser uno de los más importantes con mayor oferta para los promotores, y en este tiempo no hubo mucho problema en cuanto a la mora, pero de un tiempo determinado se observa que han sido dejados por un lado y el incremento en la mora día a día aumenta un porcentaje más que perjudicara a la entidad. El clima ha perjudicado a muchos productores en su cosecha los últimos años.

Es este resultado no se presenta suficiente información de tipo financiera por algunas limitaciones que tuvimos con la información, la cooperativa tuvo como respuesta que no nos facilitó información por la crisis sociopolítica que atraviesa nuestro país. Mas sin embargo al realizar la comparación de las cifras de los periodos 2017 y 2018 se observa



que los créditos agrícolas aumentaron su nivel de mora, y que según el gerente de la cooperativa se debe a cambios climáticos que afectan directamente la producción a factores externos que afectan la economía del país, como es la reciente crisis socio política que enfrenta el país la cual afecto directamente los niveles de recuperación de los créditos, así mismo la cooperativa dejo de otorgar créditos por el temas de tener mayores pérdidas.

6.4 Estrategias crediticias que ayuden a mejorar la para la situación financiera de la cooperativa 123R.L.

Una buena gestión de crédito no consiste solo en establecer el volumen de crédito establecido, ni el plazo de pago de los clientes, en este sentido. Es fundamental llevar a cabo una adecuada política de prevención de la morosidad, realizar las gestiones necesarias para minimizar sus efectos negativos como la insuficiente recuperación de los créditos afectando la colocación de créditos producto de cuotas atrasadas.

La Cooperativa 123 R.L debe utilizar una serie de procedimientos y herramientas para tratar de disminuir el índice de morosidad, con el único fin de captar socios, aumentar sus utilidades y que la Cooperativa pueda subsistir en el medio en que desarrolla.

Existe un nivel de riesgo en el cual estos están inmersos, el cual es el riesgo de morosidad y hasta cierto punto de incobrabilidad de las operaciones al crédito que realizan sobre lo cual trataremos más adelante con el único fin de contribuir a disminuir este riesgo dando unas pautas como sugerencia.

Las pautas, procedimientos, políticas para otorgar un crédito, necesitan un previo estudio y evaluación de los factores y variables a tener en cuenta. El objetivo de la investigación es que esto permita delinear una política de créditos que tenga en cuenta los factores de orden interno y externo.

Hay varias razones que motivan a los empresarios que venden el crédito, a orientar sus políticas:

- La competencia.
- Los márgenes de beneficio.
- Demanda de créditos.
- Fondo de capital.

Estas políticas marcarán las pautas para la consecución de estos objetivos a los cuales se debe llagar en virtud a una administración efectiva del crédito. Para identificar la

propuesta anterior en su verdadera dimensión, los objetivos previamente identificados responden la pregunta ¿Qué queremos alcanzar en términos de objetivos? Es decir, aplicamos políticas de crédito con la finalidad de alcanzar los objetivos preestablecidos de la Cooperativa con respecto a la actividad crediticia. Por lo tanto, estas políticas indicarán el camino para llegar a esos objetivos y darán la pauta de cómo actuar para lograrlo.

El comercio es por el solo una actividad cambiante en términos de evolución económica, su actividad es dinámica provocando un flujo de operaciones rápidas que permiten la transacción de bienes y servicios; por lo tanto para delinear una política de créditos se tendrá en cuenta los factores de orden interno y externo.

Factores de Orden Externo:

- a) La situación socio-económica y estabilidad financiera que vive el país en el tiempo en que dichas políticas deben implementarse, modificarse o sustituirse.
- b) Situación del mercado; que se traduce en la posibilidad de conocer la situación, calidad y manejo del mercado, comportamiento de la competencia, condiciones de los proveedores, situación de los clientes, etc.

Factores de Orden Interno

- a) Objetivos perseguidos; que nos permitan penetrar en el mercado, colocar nuevos productos, captar nuevos clientes, mantener un nivel de producción y de ocupación etc.
- b) Rentabilidad; cuanto mayor sea ésta, mayor será el porcentaje de cobrabilidad permisible.
- c) Grado de eficiencia, y suficiente capital de trabajo para financiar ventas a plazos.
- d) Situación financiera de la empresa; por la conveniencia de no mantener un porcentaje alto de inversión en cuentas por cobrar, si se tiene en cuenta que el capital de la empresa no es suficiente.



e) Pericia y responsabilidad del manejo financiero; el mismo que recaerá en quienes tendrán la responsabilidad de cuidar y mantener el flujo de fondos de la empresa.

La Cooperativa 123 R.L al momento de otorgar el crédito requerirá una detallada investigación de todos los socios potenciales antes de tomar la decisión de aprobar o rechazar una política de crédito.

Previo a la investigación realizada es necesario que se tomen en cuenta algunos factores para mejorar el proceso de otorgamiento de los créditos.

- Disminución en las tasas de interés.
- Mejorar la evaluación en la concesión de créditos.
- Otorgar préstamos a personas que cuenten con suficiente solvencia económica para que puedan cancelar sus cuotas.
- Aumento de los días máximos de pago para tener una cartera sana tomando las medidas mencionadas en la concesión, cobranza y recuperación, garantías y morosidad elevada.

Esta actividad tiene forma inherente el riesgo de no recuperar ciertas cantidades de dinero por lo que las presentes medidas propuestas están enfocadas en la prevención de morosidad, o minimizar el índice de morosidad de la cooperativa, para ello fue necesario considerar aspectos relevantes en la investigación:

- Adoptar tácticas proactivas para enfrentar la morosidad antes que inicie.
- Impulsar el alto rendimiento en el departamento de cartera.
- Asegurar la calidad de recopilación y administración de información.
- Información en la página electrónica de la institución.
- Seleccionar y capacitar correctamente al personal de la cooperativa con el objetivo de que manejen toda información, que desempeñan las diferentes áreas garantizando un mejor desenvolvimiento de las tareas que involucra cada área.

- Es necesario que el sistema operativo de cartera y cobro posea una herramienta más que le permita emitir un reporte dos días antes de que la cuota se venza durante el periodo.
- Solicitar a los socios constancias de créditos de otras entidades financieras.

Tomando en cuenta la información que se posee en la financiera es importante formalizar los procedimientos con los que cuenta para los procesos de otorgación de los créditos, así como mejorar dichas estrategias existentes tomando en cuenta los aspectos que se señalan en esta investigación considerando que esto ayudara a dar un manejo óptimo del recurso con que cuenta la cooperativa.

En tal sentido, la gestión de cobranza es un proceso bastante interactivo con los clientes, que parte del análisis de la situación del cliente, un oportuno y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo en el proceso de negociación alternativas de solución oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados. Algunas acciones básicas en la gestión de la cobranza se describen a continuación, junto con un flujo grama con el proceso que sigue la gestión de cobranza:

a) Análisis del caso: ¿Quién es el cliente? ¿Cuál es su situación? ¿Cuáles fueron las condiciones para el otorgamiento del crédito? ¿Por qué cayó en mora? Aquí podemos considerar fuentes internas y externas de información como centrales de riesgo, relación de deudores, etc.

b) Contacto con el cliente: ¿Qué información registra el cliente? ¿Dónde está ubicado el cliente? ¿Cuáles acciones ya fueron ejecutadas?

c) Diagnóstico: ¿Cuál es el problema a raíz de la morosidad actual? ¿Qué tipo de cliente tenemos?

d) Generación de alternativa: ¿Cuáles son las posibles soluciones? El objetivo de esta etapa es la venta del beneficio para crear una cultura de pago en el cliente.

e) Obtención de compromisos de pago: ¿Realizamos una buena negociación? La Cooperativa debe identificar claramente, cuándo, dónde, cómo y cuánto pagará el cliente, y recordar, por ejemplo, que el cliente que está en una situación de sobreendeudamiento o disminución de ingresos establecerá una jerarquía en el pago de las deudas. ¿Logramos que el cliente le dé prioridad al pago de este crédito?

f) mejorar el control interno: el control interno forma parte primordial de cualquier empresa para su funcionamiento y una seguridad razonable para todo el personal, el control interno tiene como objetivo obtener productividad eficacia y eficiencia en cualquier empresa, y más que todo del funcionamiento y cumplimiento de las leyes, esto le ayudara a la cooperativa a la mejor organización de su equipo para salvaguardar su información financiera y así promover la eficiencia de todas las operaciones de importancia y estimular las políticas de la cooperativa.

g) motivación a los trabajadores: motivar o incentivar a los trabajadores mejora el rendimiento de cualquier empresa, el trabajo en equipo siempre funciona, si la cooperativa desea que se obtengan mejores resultados para esta problemática, una solución razonable sería el motivar a sus trabajadores a poner más empeño al momento de hacer las actividades de cobranza, que ellos se sientan comprometidos en el crecimiento de la cooperativa y que procuren en mejorar sus técnicas de cobranza. Para esto la cooperativa debe de idear maneras de como reconocerlos según el porcentaje de recuperación que vayan logrando.

VII. CONCLUSION

Las políticas de otorgamiento de créditos de agrícolas empleadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito 123R.L del municipio de Estelí de acuerdo a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos como son las entrevistas, guía de observación y revisión documental se verificó que se están aplicando, aunque estas no se encuentran documentadas formalmente, debido a que se analiza el crédito, evaluando el plan de inversión, capacidad de pago por parte del cliente, referencias, revisión de la garantía y del expediente de crédito el cual en algunos documentos no contiene todos los soportes como requisitos establecidos por la Cooperativa de manera empírica, la información necesaria para darle solución a este objetivo se obtiene de las diferentes interrogantes realizadas al analista de crédito y jefe de crédito.

Para evaluar el capital con el que cuenta el socio se realiza una inspección detallada del inventario se observa que el expediente de crédito no cuenta en algunos casos con toda la información financiera que exige la cooperativa y pero en cuanto a la ejecución de la garantía la realiza en el tiempo correspondiente, el expediente del socio cuenta con la información necesaria con respecto a la garantía hipotecaria o fiduciaria esto siempre aplica a estos préstamos la garantía que el cliente deja como soporte.

Como parte de su proceso de cobranza la cooperativa tiene que mejorar su sistema de cobro y recopilación de requisitos y documentos para la otorgación del crédito y así proceder con confianza al momento de entregar el crédito y saber que si se llegara a presentar un caso de que el cliente no quiera cancelar su deuda en un tiempo límite que se ha establecido, la cooperativa podrá proceder a embargar parte de las garantías para saldar la deuda.

El impacto en la situación financiera de la cooperativa se determina porque cuando el crédito se vence este no es cancelado por el cliente en el tiempo y forma llegando a cancelar prestamos según entrevistas realizadas meses después del vencimiento, y todo



el tiempo que transcurre sin recibir cuota del préstamo, los gastos los solventan mediante el ingreso de otros créditos por ende la cooperativa no le presta importancia.

VIII. RECOMENDACIONES

Capacitación a los miembros del área de crédito en especial a los analistas de crédito para que sean más objetivos al momento de otorgar un crédito y así la cooperativa podrá lograr una disminución en los índices del riesgo de mora.

Otra alternativa para reducir estos niveles de riesgo de mora es asesorar a los socios que desean obtener un crédito en cuanto a los costos y gastos de cobranza todo esto antes del desembolso. Además, realizar evaluación de viabilidad del crédito para el socio de manera automatizada en el que se detallan y asigna a cada Cs de crédito un porcentaje las cuales totalizan un 100% y se identifica si el riesgo es moderado o potencial. De mismo modo exigir referencias bancarias y comerciales esto para determinar la antigüedad, saldo promedio en la cuenta y comportamiento de pago.

Incentivar al personal del área de crédito de la Cooperativa al momento de colocar y recuperar un crédito esto orientado a mejorar el impacto de las actividades de cobranzas, adicionalmente conllevará a un ambiente de sana competencia. Pueden ser monetarios o no monetarios. De otra forma, la meta se podría medir con base en la reducción mensual de gastos por provisiones.

También se recomienda mejores prácticas de comunicación y negociación con el socio. Igualmente, el establecimiento de un comité de mora el cual debe ser conformado por el personal que participa en las actividades de cobranza: analista de crédito, jefe de crédito, gerente de sucursal, asesor legal. Reuniéndose periódicamente a discutir y analizar los casos de los socios en mora, estrategias, procesos, se brinden sugerencias y se aprenda de los errores detectados en el proceso de otorgamiento.

Recomendamos el mejoramiento del control interno de la cooperativa en cu

IX. BIBLIOGRAFÍA

- www.cuidatudinero.com*. (2018). Recuperado el 20 de octubre de 2018, de <https://www.cuidatudinero.com/13078331/que-es-una-cartera-de-prestamos>
- Aguirre Ortiz , N. B., Castillo Chacón , J. T., & Herrera Chavarria, Y. d. (2015). *Factores que inciden en el cumplimiento de metas de colocación de créditos agrícolas en el Banco LAFISE BANCENTRO en el municipio de Jalapa durante el año 2014*. Esteli.
- Alianza Cooperativa Internacional. (2015). *ACIAMERICAS.COOP*. Obtenido de http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/guidance_notes_es.pdf
- Asamblea Nacional de la República de Nicaragua. (2004). *Ley general de cooperativas*. Managua: La Gaceta, el diario oficial .
- Asamblea Nacional de la República de Nicaragua. (2007). *Decreto No. 91-2007*. Managua: La Gaceta, El Diario Oficial .
- blogspot.com*. (15 de enero de 2010). *blogspot.com*. Recuperado el 20 de octubre de 2018, de <http://cooperativasdeproduccion.blogspot.com/2010/01/tipos-de-cooperativas.html>
- blogspot.com*. (27 de mayo de 2012). *blogspot.com*. Recuperado el 20 de octubre de 2018, de <http://riesgodcredito.blogspot.com/2012/05/el-riesgo-de-credito.html>
- Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito. (2011). *Ley Modelo para Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Guadalajara: LawSpanish.
- EDITORIAL, L. G. (25 de ENERO de 2005). [http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/%28\\$All%29/F133348E36258F4A062570A100583C72](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/%28$All%29/F133348E36258F4A062570A100583C72). (L. GACETA, Ed.) Recuperado el 18 de OCTUBRE de 2018, de
- Gitman, L. J. (2007). *Principios de Administración Financiera*. Mexico D.F.: Pearson Educación. .
- Guajardo, G., & Andrade de Guajardo, N. (2005). *Contabilidad Financiera*. Mexico: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Herrera, A., & Louge, R. (2015). *Respuesta de la Universidad a las necesidades de la economía social ante los desafíos del mercado*. RULESCOOP: Coopar Consultora Cooperativa de Trabajo Ltda.

<https://es.slideshare.net/moodlex/calificacin-de-la-cartera-de-crredito-criterios-de-clasificacin>. (18 de enero de 2015). *slideshare.net*. Recuperado el 20 de octubre de 2018, de <https://es.slideshare.net/moodlex/calificacin-de-la-cartera-de-crredito-criterios-de-clasificacin>

<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-367717>. (17 de julio de 2000). *www.eltiempo.com*. Recuperado el 20 de octubre de 2018, de [www.eltiempo.com](https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-367717): <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-367717>

Lagos Lagos, L. D., & Rodriguez Salgado, M. J. (2014). *Incidencia de la mora en la administracion de la cartera de riesgo en la micro financiera Cificsa en la ciudad de Estelien el segundo semestre 2013*. . Esteli.

Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa – MEFCCA. (2016). *Instituto Nicaragüense de Fomento Cooperativo*. Managua: MEFCCA.

mistrabajosdederecho.blogspot.com. (2 de agosto de 2011). *mistrabajosdederecho.blogspot.com*. Recuperado el 20 de octubre de 2018, de <http://mistrabajosdederecho.blogspot.com/2011/08/las-garantias.html>

Pérez, J. (2015). *cobranzareal.com*. Recuperado el 20 de octubre de 2018, de <http://cobranzareal.com/definicion-de-cobranza/>

Rodriguez Galeano , M. L., Rodriguez Calero , K. d., & Tercero Herrera, G. J. (2017). *Factores que afectan el nivel de mora, en los creditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Credito Moderna, R.L de Estelí, en el primer semestre del año 2016*. Estelí, Estelí.

simple.net, e. (2006). *definicion de cooperativa*. NO PUBLICADO .

Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras - SIBOIF. (2007). *Glosario de Términos Bursátiles*. Managua: SIBOIF.



Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras - SIBOIF. (2008).
Norma sobre gestión de Riesgo Crediticio. Managua: La Gaceta, EL Diario Oficial

Villaseñor Fuente, E. (2007). *Elementos de administración de crédito y cobranza*. México
D.F.: Editorial Trillas S. A.

www.legalydocs.es. (2015). *www.legalydocs.es*. Recuperado el 20 de octubre de 2018,
de [https://www.legalydocs.es/articulos-
juridicos/Pr%C3%A9stamos_y_Garant%C3%ADas/Garantias/Que-tipos-de-
garantias-existen](https://www.legalydocs.es/articulos-juridicos/Pr%C3%A9stamos_y_Garant%C3%ADas/Garantias/Que-tipos-de-garantias-existen)

www.misabogados.com. (31 de mayo de 2017). *www.misabogados.com*. Recuperado el
20 de Octubre de 2018, de [https://www.misabogados.com.co/blog/que-es-la-
administracion-y-recuperacion-de-cartera](https://www.misabogados.com.co/blog/que-es-la-administracion-y-recuperacion-de-cartera)

www.todoprestamo.com. (2018). Recuperado el 20 de octubre de 2018, de
[www.todoprestamo.com : http://www.todoprestamos.com/prestamos/credito/](http://www.todoprestamos.com/prestamos/credito/)



X. ANEXOS

Anexo n° 1: Cuadro diagnostico Planteamiento del Problema

Síntomas	Causas	Pronostico	Control del pronostico
Incumplimiento de las políticas de crédito	No hay un seguimiento meticuloso de todos los créditos otorgados	No se recuperará en tiempo y forma el crédito otorgado	Utilizar estrategias para la recuperación (llamadas, garantía otorgadas, fiadores etc.)
Altos costos en la recuperación de créditos agrícolas.	Se pierde la finalidad de parte del solicitante una vez otorgado el crédito	Perdida de liquidez para solventar el crédito	Cobro inmediato para recuperación del crédito otorgado
desbalance causado por el atraso de pagos en créditos agropecuario claves	El periodo de recuperación de estos créditos es largo, ya que se otorgan para pagarse al vencimiento	Alteración en los nuevos resultados de los balances, incremento de deudas moratorias	Implementación de Controles de recuperación de cartera vencida.
Vulnerabilidad ante el cambio climático	No existe un plan de contingencia ante esto	Endeudamiento a largo plazo por parte del solicitante del crédito	Fondo para estimaciones incobrables y planes de contingencia para afectaciones por cambio climático



Anexo n° 2: Bosquejo

I. MARCO TEÓRICO

a. Cooperativas

- i. Definición
- ii. Importancia
- iii. principios cooperativos
- iv. Clasificación de las cooperativas
- v. Tipos de cooperativa

b. Generalidades de Cooperativa 123 R.L

- i. Reseña histórica
- ii. Misión
- iii. Visión
- iv. Valores
- v. Objetivos de la cooperativa

c. Crédito

- i. Definición
- ii. Cartera de crédito
 1. Definición
 2. Clasificación de la cartera de crédito
 - a. En función de su situación se clasifican en:
 - b. En función de su destino
 3. garantías
 - a. definición
 - b. tipos de garantías
 4. Traspaso de cartera vigente a vencida y viceversa
 - a. Traspaso a cartera vencida
 - b. Traspaso a cartera vigente

d. Cobranza



- i. Definición
- ii. Procesos de cobranza
 - 1. Cobranza Preventiva
 - 2. Cobranza Administrativa
 - 3. Cobranza Judicial
- e. Administración de cartera**
 - i. Definición
- f. Riesgo crediticio**
 - i. Definición
 - ii. Tipos de riesgos crediticios
- g. Estrategias**
 - i. Clasificación
 - 1. Por su Origen
 - 2. Por su Desarrollo Genérico
 - ii. Estrategias para recuperación de cartera



Anexo n° 3: Entrevista

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDIPLINARIA ESTELI

FAREM-ESTELI

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

Trabajo de campo - Entrevistas

Entrevista dirigida a: Lic. Francisco Castillo

Gerente de casa matriz Estelí

Fecha de Aplicación:

Objetivo: Con la aplicación de esta entrevista se tratara de identificar la situación actual que presenta la cooperativa 123 R.L de Estelí, obteniendo información sobre los efectos de las incidencias sobre los índices de mora en los créditos personales.

Preguntas

¿Cuál es la situación actual de los créditos personales en la cooperativa 123R.L en relation a su cartera?

¿Cuál es el porcentaje participación de los créditos personales en la cartera de crédito?

¿Cuáles son las causas por las que se dan los incumplimientos de pagos de los socios?

¿Hasta qué porcentaje de cumplimiento de morosidad está permitido otorgar un re-préstamo?

¿Respecto al periodo anterior como ha sido el nivel de mora en la cartera de créditos Agrícolas?

¿Qué criterios utilizan en sus políticas, para el otorgamiento de los créditos?

¿Cuál es el método de análisis que utiliza la cooperativa para medir la capacidad de pago de sus socios?

¿Si el socio no cumple con su plan de inversión que medidas toma la cooperativa?

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDIPLINARIA ESTELI

FAREM-ESTELI

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

Trabajo de campo - Entrevista

Entrevista dirigida a: Lic. Maritza Castillo

Ejecutivo de crédito de la C.A.C 123R.L

Fecha de Aplicación:

Objetivo: conocer algunos criterios que toman desde la ejecución de la solicitud del cerdito hasta su finalidad.

Preguntas

¿Cuáles son los criterios de selección al aplicar las políticas para la otorgación de créditos?

¿Qué requisitos debe cumplir un socio para solicitar un crédito?

¿Qué procedimientos de análisis utiliza el promotor para el análisis de los créditos personales en la cooperativa R?L?

¿Cómo es el comportamiento de pago de los socios en los plazos acordados?

¿Qué acciones realiza la cooperativa con los socios que tienen mal comportamiento de pagos?

¿Considera que existe una seguridad de pago en los créditos?

¿Si-porque?



¿No-porque

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA
UNAN - MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDIPLINARIA ESTELI
FAREM-ESTELI

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

Trabajo de campo –Guía de observación

Área de observación: Crédito

Fecha de Aplicación: _____

Objetivo: observar de manera directa algunas de las funciones y operaciones que se realizan en cuanto a las solicitudes de crédito.

Elementos a Observar:

Área de Crédito	SI	NO	Observaciones
Atención al cliente.			
Comportamiento de los promotores.			
Revisión en la sin riesgos.			
Actitudes de la alta gerencia.			



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA
UNAN - MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDIPLINARIA ESTELI
FAREM-ESTELI

Trabajo de Campo: Entrevista

Somos estudiantes de la carrera Contaduría Pública y Finanzas, tenemos como tema delimitado de tesis el Efecto financiero de la recuperación de cartera en clientes sujetos a créditos Agrícola otorgado por la Cooperativa e Ahorro y Crédito 123R.L del municipio de Estelí, , solicitamos su autorización y aprobación para la aplicación de este instrumento de recolección de datos con el propósito de obtener información necesaria y viable.

Entrevista Dirigida a: _____

Fecha de Aplicación: _____

Objetivo: Conocer los procedimientos y costos de las etapas de gestión de cobranza Pre Judicial y Judicial.

Preguntas:

1. ¿Qué procedimientos se realizan en la Cobranza Pre Judicial?
2. ¿Qué periodo comprende la cobranza Pre Judicial?
3. ¿Qué costo incurre el procedimiento en la Cobranza Pre Judicial?
4. ¿Qué procedimientos se realizan en la Cobranza Judicial?
5. ¿Qué periodo comprende la cobranza Judicial?
6. ¿Qué costo incurre el procedimiento en la Cobranza Judicial?

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA
UNAN - MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDIPLINARIA ESTELI
FAREM-ESTELI

Trabajo de Campo: Guía de Observación

Somos estudiantes de la carrera Contaduría Pública Y Finanzas, tenemos como tema delimitado de tesis Efecto financiero de la recuperación de cartera en clientes sujetos a créditos Agrícola otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito 123R.L del municipio de Estelí, solicitamos su autorización y aprobación para la aplicación de este instrumento de recolección de datos con el propósito de obtener información necesaria y viable.

Área de Observación: Crédito

Fecha de Aplicación: _____

Objetivo: Observar de manera directa algunas de las atribuciones a realizar por el personal del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 123R.L del municipio de Estelí.

Área de Crédito	SI	NO	Observaciones
Revisión en el Bureau.			
Verificación de autenticación de estados financieros del socio.			
La gestión de cobranza Administrativa se de en el periodo establecido.			



La cobranza Pre Judicial se desempeñe en el periodo establecido			
La cobranza Judicial se desempeñe en el periodo establecido.			
Cumpliendo con el plan de acción.			



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí / FAREM-Estelí



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDIPLINARIA ESTELI

FAREM-ESTELI

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

Trabajo de campo –Revisión Documental

Área de Revisión documental: Área de Crédito

Fecha de Aplicación:

Fecha de la revisión:

Firma de aprobación: _____

Objetivo: Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para la otorgación de créditos agrícolas

En la cooperativa se dará la siguiente revisión de algunos expedientes de créditos con todos sus requisitos (solicitud de deudor y fiador con sus datos personales completos, firmas de los responsables que autorizan el crédito, el pagare, plan de pago, cédulas de deudor y fiadores.



FODA EMPRESARIAL	
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">• Fondos propios• Alto nivel de posicionamiento• Tasas competitivas	<ul style="list-style-type: none">• Alianzas estratégicas con empresas en pro de sus empleados.• Alianzas con empresas en pro de beneficios para los asociados• Desarrollo de imagen de cooperativismo fraterno, familiar, en pro de la unidad.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">• Portafolio de productos reducido• Mercado meta de baja capacidad económica	<ul style="list-style-type: none">• Sobre endeudamiento de los asociados• Sobre inflación• Acciones agresivas de mercadeo de parte de la competencia



SOLICITUD DE REPRESTAMO

Solicitud No: _____

Fecha de Solicitud: _____ Sucursal: _____ Nº Sucurs: _____ Finalidad: _____

Monto Solicitado: _____ Plazo: _____ Sector: _____ Pago principal: _____

Tipo de Garantía: _____ Fecha probable de pago: _____ Cuota que puede pagar: CS _____

INFORMACION GENERAL DEL SOLICITANTE *

Nombre Completo: _____ Cédula No: _____

Estado Civil: _____ Nº de Dependientes: _____ Celular: _____ Dirección Domiciliar: _____

Profesión: _____ Vivienda: P A F

INFORMACION LABORAL *

Empresa donde Trabaja: _____ Cargo: _____ Años de Servicios: _____

Dirección de la Empresa: _____

Teléfono: _____ Jefe Inmediato: _____

INFORMACION DEL CONYUGE *

Nombre Completo: _____ Cédula No: _____

Celular: _____ Profesión u oficio: _____ Empresa donde trabaja: _____

Cargo: _____ Años de Servicios: _____ Teléfono de la Empresa: _____

Ingreso Mensual: _____ Otros ingresos: _____ Fuente de otros Ingresos: _____

SITUACION SOCIO - ECONOMICA DEL SOLICITANTE:

Ahorros en la Cooperativa	CS	_____	INGRESOS MENSUALES	
Inventarios	CS	_____	Sueldos y/o Ingresos Mensual	CS _____
Electrodomésticos	CS	_____	Sueldo y/o Ingreso Conyuge	CS _____
Propiedades (Bienes inmuebles)	CS	_____	Ingresos y remesas u otros	CS _____
Maquinarias y Vehículos	CS	_____	TOTAL INGRESOS	CS _____
TOTAL ACTIVOS	CS	_____	EGRESOS MENSUALES	
Cuentas a pagar	CS	_____	Gastos de alimentación	CS _____
Cuentas X pagar a inst. Financ.	CS	_____	Otros Serv. Básicos (Agua, Luz, Telef. etc)	CS _____
Saldo de Préstamo anterior	CS	_____	Gastos médicos	CS _____
TOTAL PASIVOS	CS	_____	Otros Gastos	CS _____
PATRIMONIO (activos-pasivos)	CS	_____	TOTAL EGRESOS	CS _____

INGRESOS - EGRESOS = Disponible CS _____
MENOS LA CUOTA DEL PRESTAMO CS _____

SALDO DESPUES DE LA CUOTA

Declaro que la informacion y la documentación adjunta es verdadera, y autorizo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidario, S.L. Realizar las verificaciones correspondientes en los centros de riesgo privados y estatales, asumiendo de toda responsabilidad.

Firma del solicitante: _____

Recomendación del Oficial de crédito: CS CS Plazo: _____

Firma: _____

RESOLUCIÓN DE COMITÉ TÉCNICO DE CRÉDITO

El comité técnico de crédito en sesión celebrada el día _____ de _____ del _____ Acta No _____
después de analizar la siguiente solicitud acordó aprobarle un monto de _____ a un Plazo de _____
tasas de interés _____ con mantenimiento de valor de _____ Sujeto a cualquier devaluación que decrete el gobierno de Nicaragua.
Observaciones del comité de crédito: _____

Firma del Presidente: _____ Firma del Secretario: _____ Firma del Vocal: _____

CR-009

Comentario de Aprobación



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí / FAREM-Estelí
