

Efecto contable de los procedimientos de recuperacion de cartera en los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Credito 10 de Mayo R.L de Palacaguina – Madriz, durante el primer semestre del año 2019

David Alfonso Landaverde Vallecillo¹
MSc. Milton Ulises Mayrena Bellorin²

RESUMEN

En la investigación realizada se determina el efecto contable de los procedimientos de recuperacion de cartera en los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Credito 10 de Mayo R.L de Palacaguina – Madriz, durante el primer semestre del año 2019; así mismo hace énfasis en la necesidad de contar con un sistema de cartera eficiente en la Cooperativa que permita mejores estrategias en los procesos de la recuperacion de cartera con el fin de obtener mejores resultados en los estados financieros de la CAC 10 de Mayo R.L.

La metodología utilizada en este estudio es de caracter cualitativo; y da explicación y respuesta a una problemática real existente; para obtener información fue necesario la aplicación de tres instrumentos tales como: entrevista, guía de observación y guia de revisión documental dirigidos al gerente general y al responsable de cartera.

Los resultados obtenidos del estudio reflejan la importancia de realizar la implementación de estrategias para la debida recuperacion de la cartera de credito debido a que permite un mejor resultado en los estados financieros y sugiere a la Cooperativa realizar un Plan Estrategico que le permita reducir los creditos vencidos y los niveles de morosidad que son los principales factores en el incumplimiento de los asociados; todo esto con el objetivo de obtener mejores utilidades financieras y una eficiencia en la recuperacion de la cartera en la institucion Cooperativa.

Palabras Claves: Recuperacion de cartera, Estados financieros, Cooperativa.

¹ Artículo extraído de la tesis para optar al grado de Licenciado en Contaduría Pública y Finanzas de la UNAN Managua. Correo electrónico: davidlandvallecillo@gmail.com

² Master en Currículo, Investigación y Proyecto Educativo, Docente en UNAN, Managua – FAREM, Estelí. Correo electrónico: milton.mayrena@yahoo.es

ABSTRACT

In the investigation carried out, the accounting effect of the procedures for the recovery of the portfolio in the financial statements of the Cooperativa de Ahorro y Credito 10 de Mayo R.L de Palacaguina - Madriz, during the first half of the year 2019 is determined; It also emphasizes the need for an efficient portfolio system in the Cooperative that allows better strategies in the processes of portfolio recovery in order to obtain better results in the financial statements of the CAC 10 of May R.L.

The methodology used in this study is qualitative; and gives explanation and response to an existing real problem; To obtain information it was necessary to apply three instruments such as: interview, observation guide and document review guide addressed to the general manager and the portfolio manager.

The results obtained from the study reflect the importance of implementing the strategies for the proper recovery of the loan portfolio because it allows a better result in the financial statements and suggests the Cooperative to carry out a Strategic Plan that allows it to reduce the overdue credits and delinquency levels that are the main factors in the non-compliance of the associates; all this with the objective of obtaining better financial profits and an efficiency in the recovery of the portfolio in the Cooperative institution.

Key words: Portfolio recovery, Financial statements, Cooperative.

INTRODUCCIÓN

Para dar respuesta al objetivo fundamental de este estudio, que es la evaluación de el efecto contable de los procedimientos de recuperacion de cartera en los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Credito 10 e Mayo R.L. se aplican instrumentos de investigación como la entrevista, revisión documental y guías de observación, los cuales han permitido la identificación de los procesos de recuperacion de cartera actual que emplea la cooperativa para la obtencion de sus resultados financieros.

Luego de conocer la situación actual de la cooperativa se presenta una evaluacion de las operaciones de creditos donde se puede visualizar las debilidades en la recuperacion de la cartera al conocer la afectacion de los creditos vencidos y el riesgo de morosidad. De esta manera surge la iniciativa de proponer en Este estudio las medidas necesarias de recuperacion crediticia que permita la mejora en los procesos de cartera y en la situacion financiera de la cooperativa.

En tiempos atras se ha realizado diversas investigaciones acerca del estudio de evaluaciones de carteras en cooperativas de ahorro y creditos, las cuales son los antecedentes de este estudio; dichos estudios han sido dirigidos a las evaluaciones de carteras de crédito, sin embargo la presente investigación propone realizar una evaluacion contable para mejores resultados financieros en la empresa. Evaluacion que permite medir los niveles de morosidad y factores que no permiten una eficiente recuperacion de cartera. Siendo esta, una investigacion mas que se enfoca en un efecto contable que difiere en las tesis que anteceden a la tematica abordada.se consolida analizando la importancia o el impacto generado en los estados financieros de la cooperativa en dicho studio.

El principal objetivo de la investigación es evaluar el efecto contable de los procedimientos de recuperacion de cartera en los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Credito 10 de Mayo R.L de Palacaguina – Madriz, Durante el primer semestre Del año 2019.

Esta tematica investigativa representa la posibilidad de encontrar debilidades en el sistema de cartera mediante una evaluacion contable para el mejoramiento de la misma y de esta manera brindar las mejores recomendaciones. De igual forma presentar una propuesta de estrategias para la empresa. También esto podra servir de referencia para otras cooperativas dedicadas a brindar servicios financieros de otorgacion de creditos. Dentro de las principales limitaciones de la investigación se encuentra el dificil acceso a la informacion de como se generaron las perdidas financieras causadas por los gastos de administracion.

MATERIALES Y MÉTODOS

En base al propósito, naturaleza del problema y objetivos expuestos en el presente tema de estudio, se califica la investigación como un enfoque cualitativo porque trata de identificar la realidad de las cosas, involucrando a unos cuantos sujetos que interaccionan en las diferentes actividades contables y administrativas de la CAC 10 de Mayo R.L. Se realiza la descripción de las operaciones de cartera de crédito y se aplican medidas para su mejora dentro de la empresa de estudio para la obtención de mejores efectos en los estados financieros.

El método de muestreo es no probabilístico ya que la selección de los elementos que conforman la muestra no tomara todas las unidades del universo para el estudio y se ha realizado a criterio discrecional; ya que se cree que las personas que retienen la información son las que dominan los procesos de la cartera y su experiencia las hace única para que se les realice la entrevista con el instrumento que se le aplicara a los personales de cartera y al gerente de la Cooperativa.

El estudio realizado es explicativo, porque se explica la forma de evaluar los efectos contables de los procesos de cartera en los estados financieros de la entidad, por otra parte, se sabe que al no actualizar sus políticas de crédito, no se sabrá si se está ajustando a las demandas exigentes que los mercados financieros consideran necesarios para estar al pie de la economía, como son los intereses, los plazos para los créditos y otros aspectos que los mercados financieros tomen a consideración. También el incumplimiento de obligaciones es el resultado de caer en el sistema moratorio produciendo así pérdidas para la institución.

En cuanto a las técnicas que se aplicaron se encuentran la entrevista dirigida al gerente general y al responsable de cartera y la guía de observación y revisión documental de los procesos en las áreas contables y administrativas de la Cooperativa, además se presenciaron algunas de las actividades operativas de la empresa y se realizó observación y análisis de los procedimientos de cartera de crédito, área de cobranza y el área de contabilidad; sus registros contables de cartera y procesos de solicitud de créditos para obtener información sobre las actividades de financiamiento referentes al tema de estudio.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De la siguiente manera se presentan los resultados para cada objetivo específico planteado, iniciando con una breve descripción de los procedimientos de la cartera que actualmente se aplican dentro de la empresa.

Los siguientes resultados se obtuvieron con la aplicación de las técnicas de recolección de datos, los cuales permitieron encaminar la búsqueda de las respuestas a los objetivos planteados en el tema de investigación. Las técnicas utilizadas como la Entrevista, la Guía de revisión documental y la Guía de observación fueron aplicadas en las áreas más relevantes para la investigación en la Cooperativa de Ahorro y

Credito10 de Mayo R.L bajo el enfoque contable acerca de los efectos que produce el sistema de cartera en los estados financieros de la entidad.

En el primer objetivo se determinara la descripción de los procesos que utiliza la cartera de la Cooperativa para la otorgación de créditos desde una solicitud hasta su cancelación como las demás políticas que la institución permite para mantener las relaciones de empresa-cliente y que los servicios de créditos sigan en funcionamiento.

- **Situación actual de las operaciones de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Mayo R.L. Palacaguina-Madriz**

Los créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito 10 de mayo están clasificados en: créditos vigentes y vencidos; por políticas de la institución existen las prórrogas, reestructuraciones y el refinanciamiento para mantener las relaciones de cooperativa con los socios.

Según (Gonzales, 2019) los rubros que existen en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Mayo son: Vivienda, infraestructura, agrícola, pecuario y comercial; rubros con los que trabaja la institución para el servicio de otorgamiento crediticio para la sociedad rural y urbana del municipio de Palacaguina-Madriz.

En el análisis de los créditos se detallan a continuación los procedimientos de cartera para otorgar créditos a los asociados de la Cooperativa CAC 10 de Mayo R.L

El beneficiario/cliente realiza un llenado de formulario de solicitud describiendo el monto solicitado, el plazo necesario, la garantía y el plan de inversión. El socio debe cumplir requisitos imprescindibles para poder optar al crédito que desea y para saber si esta persona puede pagar en tiempo y forma se le hace una evaluación de sus ingresos corrientes, al cumplir con los requisitos la responsable de cartera pasa a los siguientes procedimientos donde se impone la tasa de interés corriente para el tipo de crédito solicitado, el mantenimiento de valor que es pagado por el socio, el plazo estipulado en caso de crédito personal son seis meses y en el caso del crédito ordinario existe la capacidad para periodos de 15, 18, 24, y hasta 36 meses que son pagaderos de forma trimestral.

Según la entrevista realizada (Gonzales, 2019) en las operaciones de crédito para realizar una solicitud el socio debe de estar solvente del tipo de crédito que desea solicitar, realizar el llenado de la solicitud, inmediatamente se graba el crédito, seguidamente se realiza el desembolso en caja, se elabora el contrato y se pacta la firma del socio.

Si el crédito efectuado es personal se le hace entrega en el momento al socio. Si el crédito es ordinario es analizado por el comité de crédito anexo las garantías, numero de cedula, la inspección de la garantía (por el promotor de crédito) seguidamente pasa

a registros de cartera. Después del desembolso y elaborado el contrato lo trabaja la asesora legal.

En la entrevista efectuada a (Maradiaga, 2019) explica el objetivo principal de una solicitud de crédito es para realizar un análisis financiero del socio para evaluar la capacidad de pago y sirve como soporte del desembolso.

- **Créditos Vigentes**

Existen dos tipos de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Mayo R.L los cuales son: Créditos personales y los créditos ordinarios. En los personales el monto corre de los C\$ 1,500.00 netos a los C\$ 9,999.00 netos respaldado con garantía prendaria y debe cubrir el 200% del valor de solicitud de crédito, por un periodo de seis meses con un pago al vencimiento o mensual, trimestral a opción del socio.

Cuando los créditos se solicitan por primera vez el monto solicitado no puede ser de C\$ 10,000.00 porque la Cooperativa pone en riesgo su cartera.

(Maradiaga, 2019) Explica que los créditos vigentes en su mayoría se cancelan antes de su plazo determinado.

- **Créditos Vencidos**

Cuando los créditos están vencidos el beneficiario puede realizar arreglos de pago lo cual se enfoca en la realización de prorrogar o reestructurar el crédito vencido como también existe la opción de un refinanciamiento crediticio.

Los clientes que no puedan pagar su crédito en tiempo y forma tienen oportunidad de realizar su cancelación por motivos de que la institución Cooperativa permite en sus servicios las prórrogas alargando el plazo por tres meses simplemente con el hecho de cancelar nada más los intereses, de igual manera la reestructuración que está dada para un plazo extendido para los seis meses después de que se vence el crédito, el socio paga los intereses y el 20% del crédito principal

El agente de Promotoria visita los hogares de los clientes cuando el plazo de crédito esta por agotarse días antes de que se venza el crédito el promotor le lleva una nota recordatoria al beneficiario recordándole que su crédito esta por vencerse, así mismo cuando faltan 15 días de pagar el crédito el promotor le lleva la nota recordatoria. Cuando los asociados no cancelan los créditos vencidos, la Cooperativa de Ahorro y Crédito les hace el llamado a las instalaciones; si en la primera vez el socio no responde al llamado se le llama hasta la tercera vez para que se realicen arreglos de pagos con el personal notario público de la Cooperativa.

Según la realización de la entrevista (Gonzales, 2019) la cartera recupera los créditos vencidos mediante arreglo de pago a través de los plazos de prórroga, la reestructuración y la refinanciación y arreglos mediante el comité de cobranza, esto para darle oportunidad al socio para que tenga acceso a cancelar su deuda y así siga en el ciclo relacional de la cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Mayo R.L.

- **Prorroga**

Toda prórroga que se tramite está debidamente justificada por escrito; sólo al Consejo de Administración puede autorizar prórrogas y/o reestructuraciones

Los beneficiarios que solicitan extender su crédito mediante una prórroga deben demostrar voluntad de pago, pero que la fuente del pago del préstamo no reúna todas las condiciones adecuadas para su realización en efectivo a la fecha de vencimiento de la obligación y requiera extender el plazo.

Toda solicitud de prórroga es analizada por el responsable de cartera y el Gerente general; la responsabilidad la toma el consejo de administración para examinar y aprobar las solicitudes de prórroga.

(Maradiaga, 2019) Cita que una prórroga está estipulada después que el crédito ha sido vencido para un periodo corriente de tres meses equivalente a los noventa días.

- **Mora**

Los préstamos en mora de la cartera de la Cooperativa de ahorro y crédito 10 de Mayo R.L es el incumplimiento en el pago de un préstamo, este puede ser parcial o total. Es parcial cuando no se ha amortizado una o varias cuotas de un préstamo pero este aún se encuentra vigente. Es total cuando el préstamo se encuentra totalmente vencido (ambos son considerados como cartera vencidas) y así se clasifican en el Balance General.

(Maradiaga, 2019) Explica que la mora o el nivel de morosidad en la cartera corriente se mantienen a un nivel estable actualmente y la mora que está vigente es por los montos acumulados vencidos que socio dejaron pasar por alto en periodos anteriores.

(Gonzales, 2019) Menciona que en el caso de la morosidad los rubros más afectados son los rubros de infraestructura y reparación de vivienda, sector agrícola donde los socios han tenido mayor dificultad para realizar sus amortizaciones y que los ha llevado a caer en riesgo moratorio.

Cuando el cliente llega a caer en mora la Cooperativa 10 de Mayo R.L le hace el llamado para realizar arreglos de pagos, en caso de que el cliente no atienda al llamado dos o tres veces, la institución crediticia lo llama a un caso judicial donde el juez determinara como realizara el pago de lo adeudado el socio que contrae la deuda.

- **Reestructuración**

Según entrevista (Gonzales, 2019) el socio debe cancelar el 20% del monto total de crédito y los intereses para que le sea posible la reestructuración y el crédito tiene que estar vencido.

Para que un beneficiario/cliente de la Cooperativa de ahorro y crédito 10 de Mayo R. L. sea objeto de reestructuración deberá cumplir con los requisitos siguientes:

- El deudor deberá tener comprobada solvencia moral y no demuestre voluntad o práctica de incumplimiento deliberado de pago de sus obligaciones.
- Que al conceder la reestructuración, será la solución efectiva y la situación financiera le permita cumplir con los pagos del préstamo.
- Deberá presentar solicitud por escrito, señalando claramente las causas de haber caído en mora y obligaciones que incidieron para requerir reestructurar su préstamo.
- No deberá pagar en efectivo los gastos de administración correspondientes objeto de los trámites, ni una comisión sobre el monto objeto de la reestructuración.
- Aceptará el plazo fijado por la Cooperativa de ahorro y crédito 10 de Mayo R. L., el cual estará en función y de conformidad con las disponibilidades que refleje el flujo de efectivo.

En la entrevista que se aplicó a (Maradiaga, 2019) explica que una reestructuración de créditos se realiza cuando el crédito esta vencido y el socio cancela el 20% del principal y el total de intereses acumulados más el mantenimiento de valor y la acumulación de la mora.

- **Refinanciamiento**

Según entrevista a (Gonzales, 2019) si el socio desea realizar un refinanciamiento de crédito debe cancelar el 75% del monto total del crédito ordinario para optar a una nueva solicitud y con el nuevo crédito el socio cancela el saldo que dejó pendiente en el crédito anterior. En la refinanciación el crédito vencerá al plazo pactado por el socio y de esta forma el cliente está libre para continuar y gozar de los servicios crediticios.

Con el crédito ordinario a largo plazo se le pasa una hoja a la cajera donde se le especifican los desembolsos que se hizo ese día. La cajera tiene la noción de quien lleva promesa de venta, hipoteca y que quien cancela el saldo. En el crédito ordinario el socio debe esperar ocho días para que se le otorgue, este crédito lo trabaja la asesora legal, se reúne el comité de crédito, luego lo autoriza la abogada (asesora legal) y pasa a mano del gerente general, por ultimo lo retoma el comité de crédito para determinar su aprobación.

- **Garantías (hipotecarias, fiduciarias y prendarias)**

Las garantías son un requisito imprescindible que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Mayo requiere del solicitante de crédito para respaldo de que si existe un incumplimiento del deudor, este responde con su garantía depositada en la institución.

La asesora legal de la CAC 10 de Mayo R.L especifica las garantías de la siguiente manera: El crédito con garantía hipotecaria es mayor a C\$10,000.00 netos, el crédito con garantía prendaria es menor a los C\$ 10,000.00.

Los créditos con garantías prendarias-fiduciarias son aquellas con un monto menor de C\$ 10,000.00 pero con fiador y los de garantías hipotecarias-fiduciarias son las que tienen un monto mayor de C\$ 10,000.00 pero con fiador.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Mayo R. L. reconoce que la garantía no debe ser considerada el medio de repago de la operación, ya que los préstamos deben ser pagados con el flujo de fondos del prestatario; sin embargo, la Cooperativa reconoce también que la garantía es un elemento importante en el análisis de riesgo de la operación ante factores externos.

Cuando la garantía fianza o aval es otorgada por una persona natural, se solicita un estado patrimonial, se realizan los estudios de propiedad correspondiente o se solicita una certificación de ingresos.

En todo caso; en forma resumida la Cooperativa se rige por lo siguiente: todo préstamo está cubierto por garantías en un 200% y solo un tipo de garantía se acepta por cada préstamo (fiduciaria, prendaria e hipotecaria).

El socio que no tiene con qué respaldar su crédito lo respalda con la garantía del personal fiador mismo que está asociado con la cooperativa. Si el fiador tiene crédito corriente con la Cooperativa, el socio no puede tener acceso a crédito mientras el fiador no haya cancelado su deuda.

En la entrevista aplicada explica (Gonzales, 2019) la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Mayo R.L necesita los requisitos de garantías para brindar los créditos a sus usuarios desde el primer momento que el socio llega a realizar su primera solicitud.

Existen más demandas con las garantías de los créditos personales que con las de créditos ordinarios por su fácil acceso con una periodicidad de seis meses, un monto de C\$ 9, 999,00 y accesible para el bolsillo del usuario.

En caso de las garantías fiduciarias llegan con poca frecuencia a la Cooperativa dando a conocer un 20% en la cartera colocada de las garantías hipotecarias, prendarias y la fiduciaria.

El área de cartera para aprobar un crédito se requiere de varias operaciones que soporten el desembolso efectuado y que haya una razón de que el socio tenga capacidad de pago, en este caso las garantías de los beneficiarios son el soporte que declara el pago del asociado.

La Cooperativa acepta garantías que están ubicadas en el registro público como garantías de escritura pública, es decir, clasificados como terrenos, solares, casas. Las garantías de escritura pública deben tener libertad de gravamen; es decir si un cliente lleva una garantía privada para un crédito que requiera y la garantía la tiene todavía como propiedad del banco, este no tiene acceso sino hasta que el banco de testimonio de que el cliente es libre del crédito que tenía con esa institución.

El personal beneficiario que no pueda tener acceso al servicio de crédito de la CAC 10 de Mayo R.L por falta de garantías, no está exento del credo por el simple hecho de

que la gerencia y el comité de Crédito les da la opción de realizar convenios entre socios y la institución cooperativa los cuales podrán respaldar su crédito con el salario que les cubre. Estas personas asociadas pueden formar el convenio con la institución entre cuatro personas a más a quienes se les denomina grupo solidario por el motivo de que si uno de ellos no puede cancelar con su parte del dinero los demás servirían como fiadores y a ellos recaería la responsabilidad. Estos convenios son permitidos con personal que le trabaja al estado, como el MINED, el MINSA, MITRAB, y otros. Siendo que ellos cuentan con un salario mensual que puede respaldar el crédito que solicitan.

De otra manera si el socio no tiene garantías le es permitido que su familiar en concepto distinto de fiador le ceda su garantía solo para el trámite crediticio por el plazo a que se destina el crédito. Esta garantía ajena al socio es retomada por la asesora legal la cual le hace un poder mediante un escrito para que exista un soporte de que la garantía ajena estará en pertenencia a la Cooperativa 10 de Mayo R.L, ese poder demuestra que la garantía estará en posesión de la institución solo para el servicio del crédito pactado.

- **Tasa de interés**

La tasa de interés corriente que la Cooperativa cobra a sus usuarios es del 20% anual tanto para los créditos ordinarios así como los personales. Además de la tasa de interés el socio paga el 6% anual de mantenimiento de valor.

En beneficio de los socios cuando ellos realizan depósitos de ahorro reciben un beneficio del 2% anual conforme los depósitos efectuados.

En la entrevista explica la responsable de cartera y cobro (Gonzales, 2019) que la tasa de interés no está igual a la competencia de la cooperativa por motivo de que no existe otra cooperativa en el municipio solo hay competencias indirectas en los municipios cercanos siendo estas financieras, tasa de interés que es más alta que la tasa que brinda esta institución por lo tanto los socios acceden a nuestro servicio por ser una cooperativa y no una financiera con fines de lucro.

- **Dispensa total**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Mayo R.L recauda o reserva en su Balance General una dispensa llamada también cuentas incobrables.

Cita (Maradiaga, 2019) que existe un comité en la institución que se encarga de cobrar los créditos vencidos y se encarga de estudiar y analizar la situación que presentan los socios y de esa manera se toman decisiones para la aplicación de la dispensa.

• **Efecto contable de los procedimientos de recuperación de cartera en los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Mayo R.L.**

Los principales activos de cartera reflejados en el Balance General de la CAC 10 de Mayo R.L son:

- Cartera corriente corto plazo (hasta 18 meses) y largo plazo (mayor a los 18 meses)
- Cartera Prorrogada
- Cartera Reestructurada
- Cartera Vencida
- Cartera en cobro judicial
- Intereses y comisiones por cobrar sobre cartera.

Para mejor comprensión de los totales de cartera, se presentan a continuación:

Ilustración 1: Situación de cartera al mes de Marzo 2019 CAC 10 de Mayo R.L.

Situación de cartera	mar-19	
	Saldo	%
Corriente	12,339,797.72	74.30%
Prorrogados	276,486.74	1.70%
Reestructurados	400,423.09	2.40%
Vencidos	3,262,863.63	19.70%
Cobro Judicial	318,512.72	1.90%
Total	16,598,083.90	100.00%

Fuente: Información proporcionada por la Cooperativa CAC 10 de Mayo R.L. (2019)

La cartera de crédito bruta impacta de manera positiva en el rubro del activo circulante del Balance General con un monto que asciende a los C\$ 16,598,083.90 durante el periodo, siendo la cartera el principal activo del Balance General con un riesgo de 1.90% de morosidad indicando su situación en cobro judicial.

Ilustración 2: Situación de cartera al mes de Junio 2019 CAC 10 de Mayo R.L.

Situación de cartera	jun-19	
	Saldo	%
Corriente	12,596,311.11	74.30%
Prorrogados	185,665.67	1.10%
Reestructurados	326,111.36	1.90%
Vencidos	3,524,006.34	20.80%
Cobro Judicial	321,825.39	1.90%
Total	16,953,919.87	100.00%

Fuente: Información proporcionada por la Cooperativa CAC 10 de Mayo R.L. (2019)

La totalidad de la cartera al segundo trimestre del año 2019 tiene un impacto positivo y eficiente como en el periodo anterior con un monto ascendente a los C\$ 16,953,919.87 que representa el principal activo en el Balance General y el mismo riesgo de morosidad del periodo anterior.

- **Intereses sobre Cartera de Crédito**

Los intereses por cobrar sobre cartera se presentan del 31 de Marzo y al 30 de Junio del año 2019 por Fondos Propios (fondos de la cooperativa CAC 10 de Mayo R.L.),

Fondo Banco Produzcamos y por Fondos SICSA. Los intereses están clasificados en intereses corrientes y en intereses vencidos.

En la siguiente tabla se presentan el total de intereses que se generan por cada fondo con los que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Mayo financia los créditos otorgados a sus beneficiarios.

Los intereses cortados al mes de Marzo y al mes de Junio 2019 son acumulativos, es decir, cada mes acumula intereses contando con la sumatoria de los anteriores, de esta forma se presentan en dos periodos pero con una totalidad definida al primer semestre del año en curso.

Ilustración 3: Intereses por fondos al 31 de Marzo 2019 CAC 10 de Mayo R.L.

Intereses por fondos cortado al 31 de Marzo 2019			
Fondos de la CAC 10 de Mayo R.L	Interés Corriente	Interés Vencido	Interés Moratorio
Fondos Propios	702,990.8	877,641.98	138,253.48
Fondos Banco Produzcamos	223,507.85	432,283.79	58,758.96
Fondo SICSA	—	259.57	7.46
Total Fondos	926,498.65	1,310,185.34	197,019.9
Intereses cortado al 30 de Junio 2019			
Fondos Propios	671,121.76	1,383,524.44	218,903.15
Fondos Banco Produzcamos	263,434.21	685.58	205.26
Fondo SICSA	—	67.82	20.3
Total Fondos	934,555.97	1,384,277.84	219,128.71
Intereses del primer semestre 2019	1,861,054.62	2,694,463.18	416,148.61

Fuente: Información proporcionada por la Cooperativa CAC 10 de Mayo R.L. (2019)

Los intereses ganados en situación corriente que la CAC 10 de Mayo R.L genero con los fondos propios, fondos de BANPRO y fondos de SICSA en el primer semestre fue de C\$ 1,861,054.62. Los intereses generados con los mismos fondos que pasaron a vencidos fueron de C\$ 2,694,463.18.

La sumatoria semestral de intereses en esta tabla no se refleja en el Balance General por motivos de que la forma de realizar la suma se encuentra en las situaciones que componen la cartera de los intereses. (Ver anexo N° 15)

La morosidad alcanzo un 8.37% con un monto de C\$ 416,148.61, estos montos de interés moratorio afecta en la cartera, siendo que para recuperar los saldos moratorios se requiere de tiempo y existe un riesgo si el cliente no cancela esas deudas, la mora presentada esta cerca al medio millón de Córdoba solo en intereses prácticamente irrecuperables en los estados financieros por su ausencia y su difícil recuperación al momento de contabilizar.

En los anexos se presentan los intereses por fondos clasificados por situaciones de intereses corrientes, intereses prorrogados, intereses reestructurados, intereses vencidos y en situación de cobro judicial. (Ver anexo N° 15)

Intereses totales cortados del mes de Marzo al mes de Junio 2019.

Intereses al 31 Marzo 2019	
Total intereses corrientes	948,103.70
Total intereses vencidos	1,485,600.19
TOTALES I. corrientes/vencidos	2,433,703.89

El interés corriente 948,103.70 es el resultado que aparece en el Balance General como activo circulante de la cartera con un saldo bruto en la cuenta de intereses y comisiones por cobrar sobre cartera con un 38% de intereses corrientes lo que indica que el 62% de intereses vencidos está en juego de gestiones de pago incluidos los montos de interés moratorio de los socios de la CAC 10 de Mayo R.L.

El total de intereses presentado en el activo corriente del Balance General al mes de Junio del 2019 en la cuenta de Intereses y comisiones por cobrar sobre cartera es el proveniente de la sumatoria de los rubros antes mencionados y es el siguiente:

Intereses al 31 Junio 2019	
Total intereses corrientes	947,080.03
Total intereses vencidos	1,590,882.49
TOTALES I. corrientes/vencidos	2,537,962.52

El interés corriente es el que aparece en el Balance General como un activo corriente equivalente a 37% lo que quiere decir que la cartera está en actividad con las gestiones de prórroga, reestructuración, y corriente en un nivel de porcentaje bajo el 50% de la cartera total. Así mismo los créditos vencidos están en el 63% de los intereses con la mayor parte en la realización de gestiones de pago de intereses, en el mismo rango que el trimestre anterior.

- **Resultados operativos**

Se presentan los ingresos de la CAC 10 de Mayo en los primeros dos trimestres del 2019 de la siguiente forma.

Ilustración 4: Resultados operativos 2019 CAC 10 de Mayo R.L.

Resultados operativos de la CAC 10 de Mayo R.L	31-mar-19	30 Junio 2019
Margen financiero Neto	392,061.35	1,057,476.16
Ingresos Operativos	124,210.06	229,493.77
Gastos operativos	151,948.45	317,900.02
Resultado Operativo Bruto	364,322.96	969,069.91
Gastos de administración	662,062.16	1,194,465.22
Resultado Neto del Periodo	-297,739.20	-225,395.31

Fuente: Información proporcionada por la Cooperativa CAC 10 de Mayo R.L. (2019)

El resultado del ejercicio al 31 de Marzo 2019 fue una pérdida de C\$ 297,739.20, también al 30 de Junio equivalente al primer semestre del mismo año generó pérdidas de C\$ 225,395.31. Los gastos de administración fueron elevados en ambos periodos, así quedo el resultado financiero de la CAC 10 de Mayo R.L. durante el primer semestre 2019.

Según explica (Maradiaga, 2019) la información del estado de resultados nos ayuda a tomar decisiones que aumente las mejoras en los procesos de cartera.

Menciona (Maradiaga, 2019) que últimamente los costos de cartera no han aumentado, aunque nuestra institución ha generado pérdidas en los últimos 5 años. El periodo que la CAC 10 de Mayo R.L ha superado sus ingresos brutos fue en el año 2017.

Los resultados financieros terminados al primer semestre 2019 de la CAC 10 de Mayo R.L fueron negativos con un saldo de C\$ 225,395.31. Este saldo que presenta una perdida financiera no es el efecto de la cartera de crédito; por motivo que los porcentajes de cartera en situaciones corrientes son equivalentes a un 74.30% lo que indica que la mayoría de los socios cumplen con sus obligaciones y los demás porcentajes de situaciones vencidas, prorrogadas, reestructuradas y en cobro judicial, no afectan en el mayor cumplimiento de las obligaciones contraídas por los porcentajes que presentan, de manera tal, que la CAC 10 de Mayo R.L no pudiera generar pérdidas financieras con un porcentaje considerable del 74.30% de cumplimiento de las obligaciones de los asociados con la Cooperativa.

Es visible y determinante que los saldos en pérdidas financieras durante el primer semestre 2019 fueron la causa de los gastos de administración que sobrepasaron los resultados operativos brutos en un 100% en el caso de los saldos al mes de Marzo 2019, es decir, los gastos de administración son el doble de los ingresos brutos generando una mayor pérdida financiera en el institución.

- **Propuesta de estrategias de mejoras en el proceso de recuperacion de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Credito 10 de Mayo R.L**

Mediante la presente información para el desarrollo de la recuperación de cartera se abordaran medidas necesarias que puedan optimizar los procesos crediticios y mejoren los rubros de créditos más afectados en lo que los socios no pueden lograr el cumplimiento en tiempo y forma de sus deudas por sus debilidades que se les presentan en su situación económica y factores que influyen como (clima, mala inversión) otros.

Las medidas que se abordaran serán con el propósito de acercar más el compromiso de los beneficiarios en el cumplimiento de sus obligaciones con la CAC 10 de Mayo R.L para reducir el riesgo de morosidad y los créditos vencidos a porcentajes considerables, que no afecten en los resultados de la institución. Así poder atraer nuevos socios que viendo los intereses de la Cooperativa 10 de Mayo R.L pueda optar

a realizar convenios o tratos crediticios en los servicios de créditos con beneficios económicos tanto para la empresa como para los beneficiarios.

Estrategia N° 1: Comprobar la capacidad de pagos

Objetivo: Verificar el índice de capacidad de pago de los asociados mediante comprobantes salariales o soportes que sustenten un respaldo de los créditos que solicitan.

Actividades:

- Que los socios lleven comprobantes de sus salarios al solicitar créditos para una confirmación de su obligación con la empresa.
- Concesión de créditos conforme al salario del socio en la primera vez como en las próximas veces para reducir riesgos a la hora de las cancelaciones.
- Informarse con terceras personas si el socio está en pleno goce de sus servicios laborales para mejor información de que el usuario está laborando.
- Si en caso de que el deudor tiene fiador verificar si no tiene obligaciones con otras instituciones financieras.
- Si el socio ha mantenido su crédito en un mismo monto; valorar si este tiene capacidad para cubrir el doble del crédito al anterior o conforme a sus ingresos para evitar riesgos que se pudieran presentar en el momento de cancelar la deuda.

Estrategia N°2: Consulta de los servicios de análisis del socio

Objetivo: Confirmar que los socios estén libres de obligaciones contraídas con instituciones financieras, bancos u organismos que brindan servicios de créditos.

Actividades:

- Acudir a servicios financieros de la Central de Riesgo para acatar información de los socios o interesados en los servicios de créditos.
- Verificar si los socios están libres de compromisos financieros y de esta manera valorar si pueden acceder a obtener su préstamo o no.
- Exigirles a los beneficiarios que presenten documentación donde demuestren que están solventes con cualquier institución para optar al crédito.

- No concederle al socio interesado servicios de créditos solamente por su capacidad de pago sino también por su solvencia económica con otros organismos como lo demandan las políticas.
- Confirmar no solamente si el beneficiario tiene libertad de obligaciones con demás instituciones sino también con prestamistas que ofrecen servicios a sus clientes.

Estrategia N° 3: Medidas correctas para recuperación de los créditos vencidos.

Objetivo: Aplicar medidas para reducir los créditos vencidos y en cobro judicial para la recuperación de la cartera.

Actividades:

- Conocer las causas de manera personal por parte del comité de cobranza por las cuales el socio no ha podido saldar sus deudas con la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Mayo R.L
- Recordarle al asociado por medios telefónicos y mediante capacitaciones hechas por el comité de cobranza que agilice su pago porque si no cancela en tiempo y forma se le estarán cargando mayores intereses.
- Acordar arreglos de pagos con el socio en su situación vencida con cuotas pequeñas para que su saldo se reduzca y la cartera recupere sus créditos de esa manera.
- Realizarles visitas a los socios con créditos morosos, de manera seguida con amabilidad y respeto y comunicarle su situación actual con la institución para que no deje caer sus saldos en mora.
- Darle al socio un plazo estipulado para que pueda pagar el crédito vencido de alguna u otra forma.
- Investigar con terceras personas si el socio en mora tiene posibilidades de pago además del resguardo de sus garantías en la institución para saldar sus deudas con la CAC 10 de Mayo R.L y aplicar las gestiones de cobros.

Estrategia N° 4: Realización de cobros antes del plazo de los procesos de cobro judicial

Objetivo: Aplicar medidas de cobranzas mediante cuotas considerables a la economía del socio para no incurrir en los procesos de cobro judicial que contrata la CAC 10 de Mayo R.L.

Actividades:

- Permitirle al socio amortizar sus deudas morosas conforme su salario aun en cuotas consideradas dándole tiempo para que se evite pasar por los procesos judiciales.
- Hacerle saber al socio que podría perder sus bienes si permite dejar pasar el tiempo sin realizar gestiones de pago de sus deudas morosas.
- Realizar visitas a los hogares de los socios para que vea el interés que tiene la CAC 10 de Mayo R.L por su situación en cobro judicial y darle ánimo para que pueda cancelar su deuda contraída.
- No permitir que las cuentas de créditos vencidos como en cobro judicial corran tanto tiempo sin que se hayan cancelado o reducido para evitar el riesgo que sean convertibles en cuentas incobrables, siendo una perdida para la entidad.

Estrategia N° 5: Visitar cada 15 días los socios que mantienen sus créditos en mora.

Objetivo: Reducir el grado de morosidad de los socios más afectados en los rubros de mantenimiento de café.

Actividades:

- Brindarle información al socio acerca del motivo de la visita periódica que se le estará realizando.
- Hacerle saber al socio que tan importante es para la CAC 10 de Mayo poder recuperar sus créditos.
- Acordar arreglos de pagos con cuotas pequeñas para amortizar la deuda del contrayente por periodos mensuales o trimestralmente según su situación económica.
- Tratar al socio con respeto y amabilidad para no perder la confianza en la institución.
- Asegurarle al socio que podrá tener los servicios crediticios de la CAC 10 de Mayo R.L al culminar la cancelación de su deuda y que él pueda amortizar sus saldos sin problema.

Estrategia N° 6: Realizarle llamado a los socios más afectados en mora después de las visitas a sus hogares a las instalaciones de la CAC 10 de Mayo R.L para discutir la situación en mora.

Objetivo: Convencer al socio de su situación actual para mermar su estado en mora y mejorar su situación.

Actividades:

- Hacerle saber al beneficiario que no se le hace un llamado a las instalaciones de la institución cooperativa para presionarlo sino para ayudarlo a que mejore su situación y su estado de deudas disminuya.
- Que la Cooperativa CAC 10 de Mayo R.L le haga el llamado a todos los socios con mayor nivel de morosidad a las instalaciones de la institución para hacerles saber su interés por los cooperados para que no incurran en situación de cobro judicial y se les dé oportunidad para reducir sus saldos morosos, y una recuperación en la cartera.
- Convencer de una manera efectiva a los socios afectados en mora que tendrán servicios con la CAC 10 de Mayo proponiéndoles mejorar su situación económica y que el beneficio fluirá para las dos partes con el interés de que cada socio afectado amortice sus deudas poco a poco hasta su cancelación.
- Reducir a un porcentaje considerable los saldos afectados en mora para que el socio pueda cancelar con arreglos de pagos un monto menor al que tenía aliviando la carga del socio y evitando que las cuentas morosas queden congeladas.

Estrategia N° 7: Utilización de medios publicitarios y realización de promociones de crédito.

Objetivo: Mantener a los socios actuales y atraer nuevos asociados para beneficiar su economía Como la de CAC 10 de Mayo R.L

Actividades:

- Hacerle saber a los interesados los beneficios accesibles que presta la institución y las ventajas que conllevan para la sociedad cooperativa.
- Diseñar volantes y afiches para publicarlas a la población que lo amerite.
- Capacitar personal para que entregue los volantes y afiches a la población que se destina y dejarles saber el interés y los beneficios que la CAC 10 de Mayo les ofrece con aclaración de cualquier duda.
- Realizar videos destinados a los propósitos y beneficios que ofrece la institución a sus cooperados, y publicaciones por medio de televisión y la radio para que la gente que requiera de los servicios brindados acuda sin problema alguno.
- Expandir la información no solo a las comunidades del municipio de Palacaguina sino a los demás sectores de los municipios cercanos para atraer nuevos socios y aumentar los beneficios de la cartera de crédito.

Estrategia N° 8: Contratar auxiliar para el área de Promotoria de crédito

Objetivo: Dividir las actividades de área de Promotoria de cobro entre el auxiliar y el promotor para que las gestiones de cobros sea más eficientes.

Actividades:

- Mejor distribución del promotor y el auxiliar para las visitas a los hogares con los mismos objetivos de concientización para el cumplimiento a tiempo de sus obligaciones aportando en la colaboración de mejores resultados en los estados financieros.
- Capacitar a los socios nuevos acerca de sus compromisos con la institución para que no falten al cumplimiento de sus obligaciones contraídas.
- Mantener una buena relación con los socios que han incurrido en mora y de esta manera estimularlos con esperanzas que tendrán con la CAC 10 de Mayo R.L.

Estrategia N° 9: Actualizar las políticas de créditos

Objetivo: Ajustar las políticas de créditos a las necesidades actuales de la economía.

Actividades:

- Realizar una valoración de las políticas de créditos para conocer su estado actual en comparación a las a las situaciones económicas vividas.
- Mejorar aquellos aspectos más considerables principalmente que acrediten un mejoramiento en la recuperación de la cartera.
- Valorar los plazos, los montos, la tasa de interés que están estipulados para verificar si de acuerdo a la situación económica se pueden modificar en basa a pruebas que demuestren si pueden existir cambios para mejorar o no.
- Realizar entrevistas a los asociados que permitan conocer sus intereses prioritarios donde ellos puedan especificar que les gustaría que la cooperativa realizara o gestionara para mejorar los servicios crediticios.
- Que la Cooperativa de Ahorro y Crédito R.L consulte a un grupo de socios para que ellos opinen acerca del comportamiento de la institución a su favor, para que según lo que los socios opinan puedan tomar medidas para mejorar y de esa manera la administración ejecute las buenas decisiones.

CONCLUSIONES

Después de haber realizado la aplicación de las técnicas de recolección de datos obteniendo información del personal de la institución se observó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Mayo R.L en primera instancia y como elemento fundamental no cuenta con una actualización aplicada a sus políticas de crédito para adecuarse a los cambios que se han generado últimamente en los mercados financieros.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Mayo R.L Palacaguina – Madriz ha ejecutado sus operaciones de crédito de acuerdo a sus políticas brindadas a sus usuarios, ofreciendo servicios al alcance de la población interesada y con beneficios crediticios que son difíciles de obtener con instituciones con fines de lucro, sin embargo, no se ha recuperado los créditos vencidos y las cuentas afectadas en cobro judicial.

En base a las políticas de la CAC 10 de Mayo R.L y los procesos de cartera se describieron los procedimientos que se utilizan para la otorgación de un crédito, desde una solicitud hasta su cancelación, como los demás pasos para darle seguimiento a los servicios que brinda la institución como, la prórroga, reestructuración, refinanciamiento. Se detallaron los requisitos para una solicitud de crédito así como las visitas que realiza el promotor de crédito a los asociados.

La recuperación de cartera obtuvo un efecto positivo en el balance general en el activo circulante, comprobando que solo con las principales cuentas que conforman la cartera se le podía hacer frente a las obligaciones de la CAC 10 de Mayo R.L. Con un alto porcentaje que conforma la cartera, resultó que los saldos al primer semestre del año estudiado generaron pérdidas financieras en el Estado de Resultados con un monto de C\$ -225,395.31 netos, concluyendo, que al realizar una comparación de saldos del estado de resultado del mes de Enero 2018 con el mes de Marzo 2019, periodo de estudio, se comprobó que las pérdidas financieras fueron causa del exceso de los gastos de administración que sobrepasaron en un 100% los resultados operativos bruto de la Cooperativa aun con altos porcentajes de la cartera.

El efecto de la cartera es eficiente en los resultados financieros, solo que los gastos administrativos sobrepasaron los ingresos de la cartera, lo cual no ha sido algo común con respecto a los demás periodos anteriores en los cuales hubo ganancias para la institución y para que la Cooperativa obtuviera un resultado positivo mayor a los gastos de administración, los porcentajes de cartera tuvieron que haber aumentado y los créditos vencidos disminuido a un 10% por mínimo, reduciendo el nivel de morosidad que actualmente se encuentra en un 23%.

Mediante un análisis de los rubros vencidos se encontró que los rubros más afectados en situación vencida con cantidades elevadas a un nivel mayor al 20% y menor al 30% son: Agricultura e infraestructura, mayor porcentaje en mora a los demás rubros afectados. Esto permitió deducir que los usuarios más afectados en situación morosa se encuentran en estos rubros cercanos a un millón de córdobas netos.

El supuesto de investigación presentado en el tema objeto de estudio anteriormente, es acertado, porque enfatiza en que la correcta recuperación de la cartera incide positivamente en los saldos presentados en los estados financieros de la institución, lo cual está demostrado, dado que los porcentajes de cartera reflejaron un resultado positivo antes de los gastos de administración, los cuales alteraron, sin embargo, los saldos de cartera fueron eficientes.

Desde una perspectiva para mejorar la situación en la recuperación de cartera y alcanzar un efecto positivo no solo en el balance general sino en los resultados financieros se proponen estrategias como medidas necesarias que podrían reforzar las operaciones de crédito y alimentar la utilidad de la entidad cooperativa la cual ha sido objeto de estudio para su beneficio y satisfacción en el mejoramiento de los servicios financieros brindados.

Se concluye que para optimizar una eficiente cartera de crédito es necesario que la Cooperativa tome a consideración las estrategias para la recuperación de la cartera mencionadas anteriormente como, acudir a centrales de riesgos, contratar personal de Promotoria, tratar arreglos con los socios más afectados en mora y la actualización de sus políticas, lo que permitirá una reducción en sus créditos vencidos y un mejor desenvolvimiento de la cartera para la obtención de mejores resultados en sus operaciones financieras y administrativas que servirán para la mejor toma de decisiones.

RECOMENDACIONES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Mayo R.L ha brindado servicios financieros sin fines de lucro por tantos años a la población societaria Del municipio de Palacaguina – Madriz tanto en el casco urbano Como en el casco rural, enfocando sus servicios más en las áreas productivas. Por tanto debe actualizar sus políticas de créditos para mejorar sus servicios y aspectos necesarios e imprescindibles que los mercados financieros demandan al paso de la economía. De acuerdo a las valoraciones efectuadas en la cartera de crédito de la institución se recomienda lo siguiente.

- En primera instancia que la CAC 10 de Mayo R.L actualice sus políticas de crédito.
- Que el comité de crédito y cobranza exija a los socios que presenten comprobantes de su salario mensual para estar seguro que podrá cumplir con sus obligaciones con la institución, esto, además de las garantías que presenta el socio.
- Que la entidad financiera acuda a servicios de la central de riesgo para acatar información de los socios que tienen antecedentes crediticios con demás instituciones financieras.

- Contratar personal o auxiliar para el área de crédito y cobranza.
- Proponerle a los socios más afectados por la mora en los rubros de mantenimiento de café (agrícola) y mejoramiento de finca (infraestructura) soluciones crediticias de arreglos de pagos para que agilicen el cumplimiento de sus obligaciones.
- Visitar de forma seguida a los socios que tienen sus cuentas vencidas en la cartera de crédito animándolos bajo una convicción transparente de que podrán saldar sus deudas y de esa manera evitar exponer la situación económica de los socios afectados para que no incurran en situación de cobro judicial.
- Y para culminar, realizar un Plan Estratégico que le permita a los directivos y concejales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Mayo R.L tomar decisiones para dar soluciones a los problemas de créditos vencidos y situaciones en cobro judicial para la recuperación de la cartera de crédito y el logro de un buen cumplimiento de los asociados con el objetivo de producir efectos positivos en los resultados financieros de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

Admin. (27 de Septiembre de 2016). economiasimple.net. Obtenido de <https://www.economiasimple.net>

Arnaez, V., & Izquierdo, M. (2018). Fomento del cooperativismo como alternativa económica y social sostenible. Madrid: DYKINSON.

bancariaseguros.blogspot. (20 de Junio de 2015). Obtenido de bancariaseguros.blogspot.com

banknorden.com. (16 de Diciembre de 2018). Obtenido de <https://banknorden.com>

Bañuelos, S. (06 de Marzo de 2014). t21.com. Obtenido de t21.com.mx

BASE, B. (21 de 07 de 2017). bancobase.com. Obtenido de <https://www.blog.bancobase.com>

Bowen, C., & Pluas, J. (2016). Contador Publico Autorizado. Guayaquil.

Brachfield, P. (28 de Mayo de 2015). pmcm.es. Obtenido de www.pmcm.es

Calvo, M. (23 de Abril de 2019). captio.net. Obtenido de <https://www.captio.net>

Caro, E. (2013). Cooperativismo y complejidad. Bogota: Universidad del Rosario.

Castro, J. (18 de Febrero de 2015). corponet.com. Obtenido de <https://www.blog.corponet.com.mx>

Cespedes, P. (04 de Agosto de 2014). abc.com. Obtenido de <https://www.abc.com.py>

CGODOYR. (08 de Agosto de 2018). tesisde ceroa100.com. Obtenido de <https://www.tesisdeceroa100.com>

Chavarria Centeno, E. J., Hidalgo Arce, J., & Mendoza Casco, H. (2015). Incidencia de las politicas de recuperacion de credito en la morosidad en los creditos de consumo de la microfinanciera Tu Credito sucursal Esteli, durante el II semestre del año 2014. Esteli.

conexionesan. (13 de Diciembre de 2016). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe>

consumerfinance.gov. (22 de Febrero de 2018). Obtenido de <https://www.consumerfinance.gov>

Corredera, C. (18 de Diciembre de 2018). calderoncorredera.com. Obtenido de <https://www.calderoncorredera.com>

creditoreal.com. (03 de Mayo de 2017). Obtenido de <https://www.creditoreal.com.mx>

Creditosi.com. (29 de Octubre de 2013). Obtenido de <https://www.creditosi.com>

Davila, J., Pozo, V., & Salgado, A. (2017). Licenciado, Banca y Finanzas. Esteli.

Deborah. (26 de Julio de 2015). definicion.co. Obtenido de <https://www.definicion.co>

Deborah. (29 de Marzo de 2015). Definicion.co. Obtenido de <https://www.definicion.co>

edukavital.blogspot.com. (25 de Julio de 2015). Obtenido de <https://edukavital.blogspot.com>

efxto.com. (06 de Mayo de 2011). Obtenido de <https://efxto.com>

El Cooperativismo en Nicaragua. (17 de Enero de 2011). Obtenido de <https://www.centrocultural.coop>

eltiempo.com. (30 de Noviembre de 1992). Obtenido de <https://m.eltiempo.com>

esan.edu. (13 de Diciembre de 2016). Obtenido de <https://www.esa.edu.pe>

Expansion. (s.f.). Obtenido de <https://www.expansion.com>

Ferratum. (08 de Junio de 2016). Obtenido de <https://www.ferratum.mx>

finanzasparamortales.es. (14 de Marzo de 2018). Obtenido de <https://www.finanzasparamortales.es>

Fundeser, F. (s.f.). Creditos Agricolas-Financiera Fundeser. Obtenido de financierafundeser.com.ni

Garcia, A., & Gonzales, J. (2016). Licenciatura de Contaduria Publica y Finanzas. Matagalpa.

Garcia, I. (14 de Noviembre de 2017). economiasimple.net. Obtenido de <https://www.economiasimple.net>

Garcia, I. (31 de Agosto de 2017). economiasimple.net. Obtenido de <https://www.economiasimple.net>

Garcia, I. (08 de Mayo de 2018). economiasimple.net. Obtenido de <https://www.economiasimple.net>

Gedesco. (03 de Mayo de 2018). Obtenido de <https://www.gedesco.com>

gedesco.es. (07 de Febrero de 2013). Obtenido de <https://www.gedesco.es>

Gerencie.com . (30 de Abril de 2018). Obtenido de <https://www.gerencie.com>

Gerencie.com. (13 de Octubre de 2017). Obtenido de <https://www.gerencie.com>

gerencie.com. (25 de Abril de 2018). Obtenido de <https://www.gerencie.com>

gestiopolis.com. (16 de Octubre de 2015). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com>

Gil, S. (s.f.). economipedia.com. Obtenido de <https://economipeoa.com>

Gomez, L. (14 de Octubre de 2010). lynettegomez.com. Obtenido de <https://lynettegomez.com>

Gomez, L. (14 de Octubre de 2010). lynettegomez.com. Obtenido de <https://www.lynettegomez.com>

Gomez, M. (30 de Julio de 2018). elEconomista.es. Obtenido de Deeconomiahoy.mx

Gonzales, L. (26 de Septiembre de 2019). Cartera de Credito. (D. Landaverde, Entrevistador)

Granel, M. (17 de Abril de 2018). Ranquia. Obtenido de <https://www.ranquia.cl>

Hernandez, S. (s.f.). Los origenes del cooperativismo moderno y el socialismo premarxista. Vasca de Economia Social, 175. Obtenido de <https://www.ehu.eus>

Hilda. (16 de Diciembre de 2008). Derecho. Obtenido de <https://derecho.laguia2000.com>

Hilda. (03 de Febrero de 2012). Derecho. Obtenido de [://derecho.laguia2000.com](https://derecho.laguia2000.com)

iberley.es. (14 de Marzo de 2016). Obtenido de <https://www.iberley.es>

Importancia.org. (4 de Mayo de 2013). Obtenido de <https://www.importancia.org/cooperativismo.php>

kredito24.es. (12 de Diciembre de 2012). Obtenido de <https://www.kredito24.es>

La Sociedad Cooperativa-Billage. (11 de Septiembre de 2015). Obtenido de <https://www.getbillage.com>

Labariaga, P. (s.f.). leyderecho.org. Obtenido de <https://mexico.leyderecho.org>

Langberg, D. (01 de Febrero de 2018). Cuida tu dinero. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com>

laprensa.com. (25 de Julio de 2007). Obtenido de <https://www.laprensa.com.ni>

Ley General de Cooperativas. (29 de Septiembre de 2004). Obtenido de legislacion.asamblea.gob.r

Lopez, B. (27 de Noviembre de 2016). ABCFinanzas.com. Obtenido de <https://www.abcfinanzas.com>

Lopez, J. (09 de Mayo de 2014). grandespymes.com. Obtenido de <https://www.grandespymes.com.ar>

Luna, N. (18 de Enero de 2018). Entrepreneur. Obtenido de [s://www.entrepreneur.com](http://www.entrepreneur.com)

Mac, E. (02 de Mayo de 2019). Cuida tu dinero. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com>

Maradiaga, O. (27 de Septiembre de 2019). Gerencia. (D. Landaverde, Entrevistador)

misabogados.com. (03 de Mayo de 2017). Obtenido de <https://www.misabogados.com.co>

misabogados.com. (31 de Mayo de 2017). Obtenido de <https://www.misabogados.com.co>

Monedo Now. (12 de Abril de 2017). Obtenido de <https://www.monedo.es>

Monografias Plus. (s.f.). Obtenido de <https://www.monografias.com>

Morales, G. (02 de Febrero de 2014). Credito Vencido. Obtenido de <https://tusfinanzas.ec>

Morales, J., & Morales, A. (2014). Credito y Cobranza. Mexico: PATRIA.

Navarro, J. (13 de Febrero de 2017). abcfinanzas.com. Obtenido de <https://www.abcfinanzas.com>

Popular. (13 de Noviembre de 2017). popular.com. Obtenido de <https://blog.popular.com>

R, A. (20 de Junio de 2019). crecenegocios.com. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com>

R, A. (15 de Junio de 2019). crecenegocios.com. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com>

Ramirez, J. (26 de Julio de 2016). soyconta.com. Obtenido de <https://www.soyconta.com>

Rey, L. (30 de Noviembre de 2017). inesem.es. Obtenido de <https://revistadigital.inesem.es>

Rojas, J. (2009). Cooperativismo y desarrollo humano. Matagalpa: APANTE.

Rojas, J. (2009). Cooperativismo y Desarrollo Humano. Matagalpa: APANTE.

Roldan, P. (s.f.). economipedia.com. Obtenido de <https://www.economipedia.com>

Santillana, A. (01 de Marzo de 2017). Deudas. Obtenido de <https://tutasa.com.uy/diferentes-tipos-de-garantias-bancarias/>

Sarmiento, M. (17 de Mayo de 2018). asuntoslegales.com. Obtenido de <https://www.asuntoslegales.com.co>

Serrahima, R. (25 de Marzo de 2011). La Rentabilidad Financiera (ROE). Concepto y calculo. Obtenido de <https://raimon.serrahima.com>

Sevilla, A. (s.f.). economipedia.com. Obtenido de <https://www.economipedia.com>

significados.com. (12 de Octubre de 2018). Obtenido de <https://www.significados.com>

slideshare.net. (05 de Junio de 2014). Obtenido de <https://es.slideshare.net>

slideshare.net. (30 de Octubre de 2014). Obtenido de <https://www.slideshare.net>

Stevens, R. (13 de Julio de 2017). Rankia. Obtenido de <https://www.rankia.co>

superfinanciera.gob. (23 de Julio de 2019). Obtenido de <https://www.superfinanciera.gob.co>

Tavarez, E. (30 de Junio de 2016). ¿Que es una exencion tributaria-EI Dia. Obtenido de <https://www.eldia.com.do>

univa.info. (26 de Agosto de 2016). Obtenido de univa.info

Valladares, F. (1995). Derecho cooperativo en Nicaragua. Leon: Universitaria, Leon, UNAN - Leon.

Vega, J. (02 de Enero de 2018). Enciclopedia Juridica Online-Mora | Diccionario Social. Obtenido de <https://diccionario.leyderecho.org>

Vera. (20 de Mayo de 2019). Rankia. Obtenido de <https://www.rankia.com.mx>

wikiguate.com. (05 de Enero de 2013). Obtenido de <https://www.wikiguate.com.gt>