



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

## Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

Efectos de la recuperación de cartera de crédito en las finanzas de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L. ubicada en el municipio de San Sebastián de Yalí – Jinotega, durante el año 2020

### Trabajo de seminario de graduación para optar al grado de **Licenciado en Banca y Finanzas**

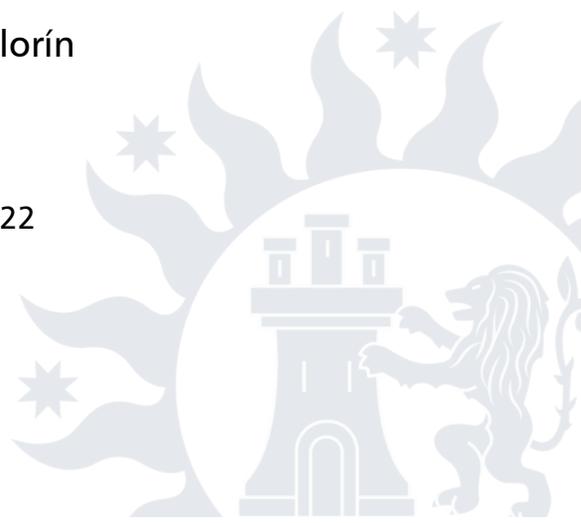
#### **Autores**

Jary Noé Acuña Lagos  
Maricela de los Ángeles González Quintero  
José Vidal Ruiz Rodríguez

#### **Tutor**

MSc. Milton Ulises Mayrena Bellorín

Estelí, jueves, 10 de febrero de 2022



## DEDICATORIA

Se dedica la investigación realizada a:

### **Dios**

Creador de todas las cosas, por brindar el conocimiento, ser el camino que guía hacia lo bueno, y permite superar cada uno de los momentos difíciles, haciendo reflexionar mediante su palabra las situaciones que se presentan.

### **Familia**

El principal pilar para que toda sociedad o nación crezca o se desarrolle de manera de que todos vivan en armonía, y los nuevos descendientes sean personas de bien que contribuyan al desarrollo social de la nación.

### **Amigos**

Por ser personas unidas mediante los lazos de la amistad, que extienden su mano como muestra de apoyo a aquel que se encuentre en cualquier situación, sin mostrar interés alguno por que su favor se les sea devuelto, ya que una buena amistad brinda inspiración y se convierte en una unidad que puede lograr todo lo que se proponga.

### **UNAN-MANAGUA, especialmente a la Facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí, FAREM-Estelí**

Por su valioso prestigio de formar profesionales capaces de proporcionar una ayuda valiosa a la sociedad, que tienen la habilidad de resolver problemas en las diferentes situaciones, y que contribuyen de gran manera al crecimiento económico del país, pero también brindan un desarrollo social, en el aspecto de la práctica de valores y habilidades adquiridas en la formación.

Jary Noé Acuña Lagos

Maricela de los Ángeles González Quintero

José Vidal Ruiz Rodríguez

## AGRADECIMIENTO

Se agradece por el apoyo brindado durante la elaboración de la investigación a:

### **Dios**

Ser supremo y celestial, creador de todas las cosas, se agradece infinitamente por dar la oportunidad, y ser de su voluntad, de que se realizara esta investigación, ayudando a obtener cada uno de los objetivos propuestos.

### **Familia**

Por ser el inicio de la vida, la principal formadora del futuro de cada uno de sus miembros, la responsable de que sus más pequeños descendientes crezcan como personas de grandes valores, y obtengan la educación suficiente y necesaria. Ella es uno de los pilares principales para que crezca el espíritu de descubrir problemas y dar soluciones para que la sociedad no se desequilibre. Es en donde nacen los objetivos y en donde se forjan proyectos y metas de vida que se pretenden cumplir, por lo tanto, es desde ese lugar en donde se inició este proyecto y se culminó con éxitos, enfrentando todo tipos de situaciones.

### **Tutor: MSc. Milton Ulises Mayrena Bellorín**

Por ser la persona encargada de guiar y brindar sus consejos y su apoyo incondicional para que el trabajo de investigación se realice de la manera adecuada y correcta, con el fin de que se logre alcanzar el resultado final que se pretende obtener mediante los objetivos propuestos.

Jary Noé Acuña Lagos

Maricela de los Ángeles González Quintero

José Vidal Ruiz Rodríguez

## VALORACIÓN DEL DOCENTE



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, ESTELÍ  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

2022: "Vamos por más Victorias Educativas"

Estelí, 10 de febrero de 2022

### CONSTANCIA

Por este medio estoy manifestando que la investigación: **Efectos de la recuperación de cartera de crédito en las finanzas de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L. ubicada en el municipio de San Sebastián de Yalí – Jinotega, durante el año 2020**, cumple con los requisitos académicos de la clase de Seminario de Graduación, para optar al título de Licenciatura en **Banca y Finanzas**.

Los autores de este trabajo son los estudiantes: **Jary Noé Acuña Lagos, Maricela de los Ángeles González Quintero y José Vidal Ruiz Rodríguez**; y fue realizado en el II semestre de 2021, en el marco de la asignatura de Seminario de Graduación, cumpliendo los objetivos generales y específicos establecidos, que consta en artículo 9 de la normativa, y que contempla un total de 60 horas permanentes y 240 horas de trabajo independiente.

Considero que este estudio será de mucha utilidad para FAREM-Estelí, la comunidad estudiantil y las personas interesadas en esta temática.

---

MSc. Milton Ulises Mayrena Bellorín  
Docente Tutor  
FAREM-Estelí, UNAN-Managua

Cc/Archivo

¡A la libertad por la Universidad!

Barrio 14 de abril, contiguo a la subestación de ENEL, Cod. Postal 49 – Estelí, Nicaragua  
Tel.2713-7734 Ext.7439

## RESUMEN

La cartera de crédito en las instituciones tales como en las cooperativas de servicios múltiples que se dedican a brindar servicios financieros y no financieros, en donde esta es uno de sus principales activos que ellas poseen. Mediante una investigación que se realiza sobre la temática de los “Efectos de la recuperación de cartera de crédito en las finanzas de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L. ubicada en el municipio de San Sebastián de Yalí – Jinotega, durante el año 2020”, se procede con el debido procedimiento teniendo como fin primordial determinar los efectos que este ocasiona sobre la parte financiera, lo cual se logra a través de un estudio cualitativo en el cual se determina la forma en la que se va a desarrollar este, tomando como punto de partida la problemática presentada, la que se relaciona a factores que inciden en la variable del tiempo de recuperación sobre los créditos al vencimiento, específicamente los que se otorgan al rubro del café, debido a que este es un cultivo que da sus cosechas entre períodos extensos y por lo tanto también por aspectos que son difícil de determinar y en cuestiones imposibles, dando así un cierto grado de afectación sobre la parte financiera de la institución. Para estudiar la situación se toma en consideración la aplicación de diferentes instrumentos de recolección, tales como: entrevistas y guías de observación, aplicadas a colaboradores de la cooperativa y asociados de la misma.

**Palabras claves:** Otorgamiento, recuperación, crédito, cooperativa y efecto financiero.

## ABSTRACT

The credit portfolio in institutions such as multiple service cooperatives that are dedicated to providing financial and non-financial services, where this is one of their main assets that they have. Through an investigation carried out on the subject of the “Effects of the recovery of the loan portfolio on the finances of the Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L. located in the municipality of San Sebastián de Yalí - Jinotega, during the year 2020 ”, the due procedure is followed with the primary purpose of determining the effects it causes on the financial part, which is achieved through a qualitative study in which determines the way in which this will be developed, taking as a starting point the problem presented, which is related to factors that affect the recovery time variable on loans at maturity, specifically those that are granted to the coffee sector, because this is a crop that produces its crops between long periods and therefore also due to aspects that are difficult to determine and in impossible matters, thus giving a certain degree of affectation on the financial part of the institution . To study the situation, the application of different collection instruments is taken into consideration, such as: interviews and observation guides, applied to cooperative collaborators and associates of the same.

**Keywords:** Granting, recovery, credit, cooperative and financial effect.

## ÍNDICE

### Índice de contenidos

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	ANTECEDENTES.....	4
3.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
3.1.	CARACTERIZACIÓN GENERAL DEL PROBLEMA.....	8
3.2.	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	10
3.2.1.	Pregunta general.....	10
3.2.2.	Preguntas específicas.....	10
4.	JUSTIFICACIÓN.....	11
5.	OBJETIVOS.....	13
5.1.	OBJETIVO GENERAL.....	13
5.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
6.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	14
6.1.	COOPERATIVA.....	14
6.1.1.	Definición de cooperativa.....	14
6.1.2.	Principios de las cooperativas.....	14
6.1.3.	Características.....	15
6.1.4.	Tipos de cooperativas.....	15
6.1.5.	Prohibiciones.....	16
6.1.6.	Recursos de carácter patrimonial.....	16
6.1.7.	Beneficios y excepciones.....	17
6.1.8.	Personas asociadas.....	17
6.1.9.	Entes reguladores.....	17
6.2.	GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES EL GORRIÓN.....	18
6.2.1.	Reseña histórica.....	18
6.3.	FINANZAS.....	19
6.3.1.	Definición de finanzas.....	19
6.3.2.	Políticas básicas de la función financiera.....	20
6.3.3.	Análisis de los estados financieros.....	21

6.4.	CRÉDITO .....	24
6.4.1.	Definición de crédito.....	24
6.4.2.	Las 5 C del crédito.....	25
6.4.3.	Tipos de créditos.....	26
6.4.4.	Políticas de crédito .....	26
6.5.	CARTERA DE CRÉDITO.....	27
6.5.1.	Definición de la cartera de crédito.....	27
6.5.2.	Agrupación de la cartera de crédito.....	27
6.6.	PROCESO DE OTORGAMIENTO DE LOS CRÉDITOS .....	28
6.6.1.	Solicitud de crédito.....	28
6.6.2.	Entrevista.....	29
6.6.3.	Historial de crédito .....	29
6.6.4.	Garantía .....	29
6.7.	RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO.....	30
6.7.1.	Definición de cobranza.....	30
6.7.2.	Funciones de cobranza .....	31
6.7.3.	Tipos de cobranza.....	31
6.8.	MOROSIDAD.....	33
6.8.1.	Definición de morosidad .....	33
6.8.2.	Consecuencia de la mora sobre los acreedores.....	33
6.8.3.	Política Organizacional .....	33
7.	SUPUESTO DE INVESTIGACIÓN .....	34
8.	OPERACIONALIZACIÓN DE CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS.....	35
9.	DISEÑO METODOLÓGICO .....	43
9.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	43
9.2.	ÁREA DE ESTUDIO .....	44
9.2.1.	Área de conocimiento.....	44
9.2.2.	Área geográfica .....	44
9.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	46
9.3.1.	Población .....	46
9.3.2.	Muestra.....	46
9.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS .....	47

9.4.1.	Entrevista.....	47
9.4.2.	Guías de observación.....	47
9.5.	ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	47
9.5.1.	Investigación Documental.....	47
9.5.2.	Elaboración de instrumentos.....	47
9.5.3.	Trabajo de campo.....	48
9.5.4.	Elaboración del documento final.....	48
10.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	49
10.1.	CONTEXTO EN EL QUE SE DESARROLLAN LAS OPERACIONES DE CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES EL GORRIÓN, R.L.....	49
10.2.	INCIDENCIA DE LAS POLÍTICAS DE OTORGAMIENTO Y COBRANZA EN LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES EL GORRIÓN, R.L.....	60
10.3.	EFFECTO FINANCIERO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES EL GORRIÓN, R.L.....	68
10.4.	ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO CRÉDITOS EN RELACIÓN AL EFECTO FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES EL GORRIÓN, R.L. .....	87
11.	CONCLUSIONES.....	92
12.	RECOMENDACIONES.....	96
13.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	97
14.	ANEXOS.....	102
14.1.	ANEXO No. 1: CUADRO DIAGNÓSTICO DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	102
14.2.	ANEXO No. 2: BOSQUEJO.....	104
14.3.	ANEXO No. 3 SOLICITUD DE CRÉDITO.....	106
14.4.	ANEXO No.4. EVALUACIÓN DE CRÉDITOS.....	108
14.5.	ANEXO No.5: PAGARÉ A LA ORDEN.....	110
14.6.	ANEXO No.6: ENTREGA DE CRÉDITO.....	111
14.7.	ANEXO No.7. COMPROBANTE DE INGRESO.....	111
14.8.	ANEXO No. 8: PLAN DE PAGO.....	112
14.9.	ANEXO No.9: COMPROBANTE DE ABONO O CANCELACIÓN.....	113
14.10.	ANEXO No. 10. BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 Y 2019 (PRESENTADO EN PORCENTAJES).....	114

14.11. ANEXO No.11: ESTADO DE RESULTADO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 Y -++2019 (CIFRAS EXPRESADAS EN CÓRDOBAS). .....	116
14.12. ANEXO No.12: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	117
14.13. ANEXO No.13: CARTA DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN .....	129

## Índice de tablas

Tabla 1- Cartera de Crédito .....	50
Tabla 2- Ingresos Estado de Resultado .....	71
Tabla 3- Egresos Estado de Resultado .....	72
Tabla 4- Utilidades por las operaciones realizadas .....	74
Tabla 5- Análisis comparativo de los activos correspondientes al del 2020 con el del 2019 .....	75
Tabla 6- Obligaciones a corto y largo plazo y capital .....	76
Tabla 7- Situación de la cartera de Crédito .....	80
Tabla 8- Historial de precios del café durante el año 2020 .....	85

## Índice de figuras

Ilustración 1- Zona Urbana del Municipio de San Sebastián de Yalí .....	45
Ilustración 2- Cartera de Crédito .....	51
Ilustración 3- Proceso de otorgamiento de los créditos .....	54
Ilustración 4- Requisitos de crédito .....	55
Ilustración 5- Solicitud de crédito .....	57
Ilustración 6- Estructura de ingresos 2020 .....	71
Ilustración 7- Estructura de egresos 2020 .....	73
Ilustración 8- Utilidades por operación .....	74
Ilustración 9- Variación de activos corrientes del 2020 con respecto al del 2019 .....	76
Ilustración 10- Variación de pasivos corrientes del 2020 con respecto al 2019 .....	77
Ilustración 11- Variación del patrimonio del 2020 con respecto al del 2019 .....	78
Ilustración 12- Estructura de la cartera de crédito al 2020 .....	80
Ilustración 13- Precios promedio de Futuros de café del 2020 .....	84

## 1. INTRODUCCIÓN

La investigación realizada en base a los parámetros establecidos por el departamento de Ciencias Económicas y Administrativas de la Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí (FAREM – Estelí), contiene una serie de procesos que describen cada uno de los diferentes aspectos de misma.

El trabajo investigativo está estructurada por una serie de capítulos, los cuales, en total doce, los cuales contribuyen a su desarrollo, y contienen aspectos relacionados con lo que se pretende indagar, los cuales son: la fundamentación teórica, e información que describe y analiza la situación en la que se indaga.

Esta se desarrolla en la Cooperativa de Servicios Múltiples “El Gorrión” R.L, específicamente sobre los efectos de la recuperación de cartera de crédito en las finanzas de esta institución durante el año 2020, la cual es una institución que se encuentra ubicada en el departamento de Jinotega, específicamente en la zona urbana del municipio de San Sebastián de Yalí, es importante mencionar de que la asociación que se estudia se dedica principalmente a brindar una serie de servicios, uno de los principales son el otorgamiento de crédito y la comercialización con rubros agrícolas.

En relación a las cooperativas de Nicaragua, se presentan diferentes investigaciones anteriores, en las cuales sus autores se encuentran enfocados en la cartera de crédito, específicamente sobre el efecto financiero de la recuperación de créditos de carácter agrícolas, los niveles de riesgo de mora, efectos contables en los estados financieros y procesos administrativos para mitigar riesgos sobre enfermedades ligadas al cultivo agrícola del café.

La investigación se desarrolla a partir de ciertas problemáticas surgidas sobre el tema planteado, dado que existen diferentes factores que pueden incidir de tal manera sobre la cartera de crédito y por ende un efecto en las finanzas que puede conllevar sobre las diferentes operaciones que esta realiza diariamente y de manera temporal un resultado negativo o positivo.

Para determinar los fenómenos que definen la situación de la cartera de crédito, se parte a través de los objetivos especificados, los cuales son: describir el contexto en el que se desarrollan las

operaciones de la cartera de crédito; valorar el efecto financiero de los procedimientos de recuperación, y evaluar la incidencia de las políticas de otorgamiento y cobranza.

En relación a estos objetivos se obtienen diferentes resultados, que brindan información sobre la estructura que contiene la cartera de crédito, la forma en que se realizan los créditos, es decir la función que cumplen los distintos procedimientos y los requisitos establecidos por las políticas; también sobre el efecto financiero en que repercute la manera que se tiene establecido el proceso de cobranza, y por último, aspectos que los lineamientos influyen al otorgar y recuperar, en esto se obtuvo los aspectos que toman en consideración y lo que toman en consideración entre los ambos dos aspectos.

En la fundamentación teóricas se toman puntos de vistas determinados sobre términos relacionados con la cartera de crédito, finanzas y el tipo de institución que se investiga, la teoría define cada uno de los conceptos que influyen durante el desarrollo de este proceso, y se utiliza de tal forma con el fin de que brinde pautas que generen una mejor comprensión sobre la situación que se investiga.

Para dar inicio a la metodología se definen tres categorías, las cuales son: “Operaciones de la Cartera de Crédito”, “Políticas de Créditos” y “efectos financieros de la recuperación”, partiendo de estas se derivan ejes que brindan la posibilidad diseñar los instrumentos de recolección de información, definiendo así las fuentes de donde se recolectan.

El diseño metodológico describe aspectos sobre la situación que se está estudiando, tanto el tipo de investigación que se desarrolla, la población, la muestra, la línea, sub línea y el área geográfica; la siendo esta última referente al municipio de San Sebastián de Yalí, en su mayor parte por la zona urbana y comunidades aledañas, en donde se ejecutan sus operaciones, tales como: Comunidad La Rica, El Amparo y Las Delicias, en la zona rural desarrollan actividades ligadas con la comercialización de café, lo que implica que sea un proceso temporal.

Para finalizar se realizan una serie de conclusiones y recomendaciones directamente relacionadas con los resultados obtenidos durante la realización de este proceso, en donde se describe el efecto que tuvieron en sí la recuperación de los créditos otorgados, específicamente los relacionados con el rubro agrícola del café durante el 2020, haciendo énfasis sobre los riesgos en que se incurren,

el tiempo que conlleva en realizar un proceso determinado y cuáles son los aspectos que no toman en consideración los lineamientos de otorgamiento y recuperación establecidos en la cartera de crédito.

## 2. ANTECEDENTES

A través de consultas realizadas en los repositorios digitales de las universidades nacionales, se encontraron algunos trabajos de investigación sobre temas similares con la recuperación de la cartera de crédito de las instituciones que se dedican a brindar servicios y productos financieros, estas investigaciones son las que se describen a continuación:

En la tesis **“Efecto financiero de la recuperación de cartera en clientes sujetos a créditos agrícolas en la Cooperativa 123 R.L del municipio de Estelí durante el segundo semestre del año 2017 y primer semestre 2018”**, elaborada por (Centeno & Mendoza, 2019) estudiantes de la Facultad Regional Multidisciplinaria - Estelí, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública y Finanzas, se plantea como objetivo principal 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.

En el anterior trabajo se llegó a la conclusión de que, 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, 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.

Otro estudio similar es el de los **“Niveles de riesgo de la mora en la cartera de créditos de vivienda otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2015”**. elaborado por (Olivas, Picado, & Toruño, 2015) estudiantes de la Facultad Regional Multidisciplinaria - Estelí, para optar al título Licenciado(a) en Banca y Finanzas, los cuales se enfocaron en determinar el comportamiento de los niveles de riesgo de mora en los créditos de vivienda otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2015.

En este se obtuvo la conclusión de que, el incremento de los niveles de riesgo de mora en los créditos para vivienda en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí en el primer semestre del año 2015 se debe a deficiencias por parte de los analistas al momento de la colocación del crédito, si se cumple y se aprecia por medio del índice de mora que es de 5%. Además, mediante el cálculo de las razones financieras se comprueba que al momento de la recuperación también existen pequeñas dificultades debido a que la rotación de cartera es de 56 días.

De acuerdo al trabajo de investigación **“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 de Palacagüina – Madriz, durante el primer semestre del año 2019”**, realizado por (Landaverde, 2020) estudiante de la Facultad Multidisciplinaria FAREM-Estelí, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública y Finanzas, el cual tiene por objeto evaluar el efecto contable de los procedimientos de la recuperación de la Cartera en los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Mayo de Palacagüina – Madriz, durante el primer semestre del año 2019.

Llegándose a la conclusión de que, la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Mayo R.L. 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, y también que es necesario que la Cooperativa tome a consideración las estrategias para la recuperación de la cartera tales como, acudir a centrales de riesgos, contratar personal de promotoría, 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.

En la tesis **“Propuesta de estrategias administrativas – financieras para la mitigación de los efectos de la roya en la Cooperativa El Gorrión RL de Yalí- Jinotega, en el período 2011-2012”**, elaborada por Charría, García, & Salgado (2015) estudiantes de la Facultad Multidisciplinaria FAREM-Estelí, para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas, este trabajo tiene por objetivo proponer estrategias administrativas – financieras para mitigar los efectos de la roya en la Cooperativa El Gorrión RL de Yalí-Jinotega, en el periodo 2011-2012.

A la conclusión que se llegó fue de que el grado de incumplimiento de pago de los créditos, durante este período fue del 50% en comparación a los años anteriores, debido a las enfermedades que

afectaron el 50% de las plantaciones del tendido organizativo, provocando una depreciación en la producción de café y un índice de 25% en pérdida monetaria.

En el repositorio digital de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán, la cual es una institución privada que cuenta con una población de 15.830 estudiantes aproximadamente al momento de realizar la consulta, fundada en 1999, teniendo como enfoque innovar y crear, también colaborar con las mejores de las comunidades de Perú, se encontró una tesis relacionada con el trabajo de investigación que se efectúa.

La tesis similar que se descubrió es la de **“Estrategias de recuperación de créditos para reducir la morosidad en la Cooperativa Ahorro y Crédito todos los Santos – Chota, 2018”**, elaborado por (Núñez, 2020) estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán para optar al título profesional de Contador Público, en la investigación se plantea como objetivo, determinar las estrategias de recuperación de créditos que utiliza la Cooperativa Ahorro 33 y Crédito todos los Santos - Chota, 2018, finalizando con la conclusión de que las estrategias empleadas no están siendo aplicadas con mayor rigurosidad. Las causas que generan el aumento de la cartera vencida, se deben a que se realiza una deficiente evaluación crediticia y una gestión de cobranza inadecuada, la no gestión eficiente de la recuperación de créditos conlleva a que exista morosidad por lo que es necesaria la implementación de estrategias que permitan agilizar el cobro de créditos vencidos.

La diferencia de la investigación que desarrolla sobre los Efectos de la recuperación de cartera de crédito en las finanzas de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L. ubicada en el municipio de San Sebastián de Yalí – Jinotega, durante el año 2020, con las antes mencionadas, radica en la localización: debido a que el territorio de estudio tiene un comportamiento económicamente diferente, el enfoque de algunas en cuanto a su problema planteado: es de los niveles de mora de un producto en específico y los efectos que tienen en la contabilidad la recuperación de la cartera de crédito de cada cooperativa de ahorro y crédito, y en cambio este trabajo trata sobre los efectos en las finanzas que conlleva una gestión de cobranza sobre una institución que se dedica a ofrecer servicios financieros.

Hay datos similares que se pueden encontrar en los diferentes trabajos, y son de que están enfocados en los procedimientos crediticios que tienen diferentes cooperativas del territorio nacional, las cuales son instituciones sin ánimo de lucro, teniendo como fin el servir a la comunidad que requiere suplir diferentes necesidades.

La importancia de realizar esta investigación sobre una Cooperativa de Servicios Múltiples, consiste en determinar los efectos financieros que ocasiona en la empresa la recuperación de la cartera de crédito, derivado de la responsabilidad de los que desempeñan la función de otorgar y cobrar. Debido a que la cartera es uno de los principales activos con los que cuenta este tipo de instituciones, y si no se administra bien puede causar inconvenientes en las diferentes actividades que desarrolla.

### **3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **3.1. Caracterización general del problema**

La Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L., es una institución que tiene por objeto brindar servicios financieros y no financieros, nace de la necesidad de un grupo de productores de la comunidad El Gorrión (de ahí el nombre) del municipio de San Sebastián de Yalí, con el objetivo de solventar la crisis económica y la necesidad de estar organizados. Inicia como Cooperativa Agropecuaria con 26 miembros y luego cambia su razón social a Servicios Múltiples.

La cooperativa presenta ciertas dificultades en la recuperación de la cartera de crédito, debido a que algunos deudores, principalmente de los créditos al vencimiento no cuentan con los activos necesarios para solventar sus obligaciones en el tiempo establecido, lo que ha sido causado por una reducción en sus cosechas, debido a que en algunas ocasiones no toman en cuenta algunos factores al momento de invertir para su producción; otra causa es el cambio climático que ha sido bastante relevante en los últimos años dentro de los sectores agrícolas, el que ha ocasionado pérdidas cuantiosas para las familias que habitan en el campo.

También algo más que se puede mencionar va relacionado con las diferentes variaciones de los precios en el mercado nacional e internacional, es decir la producción no ha proporcionado utilidades a los diferentes socios de las familias campesinas, las que tienen que invertir en mano de obra, e insumos para poder lograr sus objetivos determinados. Esto ha traído a que la tasa moratoria de la cartera de crédito de esta cooperativa aumente en cierto grado, disminuyendo la inversión en los diferentes servicios que esta institución ofrece.

Para ello se tiene la posibilidad de aplicar una mejor política de crédito, brindando capacitaciones especialmente al área de cobranza, y utilizar técnicas eficientes en el otorgamiento de los créditos, las cuales se den tomando como referencia la situación actual en la que se encuentra en el sector determinado, es decir, realizar una evaluación exhaustiva en donde se considere específicamente factores que reflejen su estado.

Un indicio que se detectó es la falta de diversificación de la cartera de crédito que posee, debido a que en su mayoría está conformada solo por un producto financiero que es el de

mantenimiento del café, lo que ha sido causado por falta de interés en explorar nuevos sectores económicas y la falta de diversificación de las funciones crediticias, lo que puede ocasionar una disminución en los ingresos por parte de la cartera de crédito, y la imposibilidad de recuperar los créditos del sector agrícola cafetalero por fuerza mayor. Para ello es conveniente diversificar su cartera, tratando de equilibrar los diferentes productos financieros que ofrece, con el fin de reducir las posibles pérdidas que ocasionen disminución en las utilidades de la cooperativa.

Los diferentes inconvenientes presentados en esta institución, se deben a la organización que se tiene dentro de la cooperativa, iniciando por el otorgamiento del crédito y finalizando en el área de cobranza; es importante tomar en consideración el primer paso, debido a que en este es en donde se dictamina si una persona es objeto de crédito o no, es decir que cumple con todos los requisitos establecidos, esto se debe de analizar, porque se tiene la posibilidad de que exista una variable que no se esté tomando en consideración, por otra parte la cobranza normal no se está gestionando de la manera más eficiente posible, debido a que existe la aplicación de una cobranza administrativa y en otros casos la extrajudicial en donde interviene el comité de riesgos, lo que conlleva para la empresa una adición a sus gastos en las operaciones de los créditos y perdidas de potenciales ganancias que pueden aumentar sus utilidades mediante la reinversión.

En resumen, el problema como tal, está afectando de manera directa a la cartera de crédito de la Cooperativa, porque no se obtiene algunos pagos de las cuotas de los créditos otorgados a los clientes, todo esto ocurre por causa de fuerza mayor en el caso de los agricultores o causa fortuita, lo que trae a la vez el aumento de la tasa moratoria. Con esto también se puede decir, de que hay efectos de manera indirecta que ocasionan una disminución en el otorgamiento de los crédito por aumentar el impago, pero todo no se queda así, debido a que la cooperativa no solo se centra en otorgar crédito, sino que también desarrolla otras actividades económicas; tales la compra y venta del café que es uno de los principales rubros en él se enfoca, al ocurrir una parálisis en esta área, muchas personas son (por no llevarlo hasta el extremo) afectadas, debido a que dependen de los diferentes servicios que ofrece esta institución.

## 3.2. Preguntas de investigación

### 3.2.1. Pregunta general

- ¿Cuáles son los efectos de la recuperación de cartera de crédito en las finanzas de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L. ubicada en el municipio de San Sebastián de Yalí – Jinotega, durante el año 2020?

### 3.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es el contexto en el que se desarrollan las operaciones de la cartera de crédito perteneciente a la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.?
- ¿Cómo han incidido las políticas de crédito sobre la cartera perteneciente a la cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.?
- ¿Cómo es el efecto financiero de los procedimientos de recuperación de cartera de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.?
- ¿Qué estrategias se deben tener en cuenta para el mejoramiento de las políticas de créditos en relación al efecto financiero de la cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.?

#### 4. JUSTIFICACIÓN

La Cooperativa de Servicios Múltiples “El Gorrión” R.L., es una institución que se dedica principalmente a actividades relacionadas con la producción de café, las cuales son: otorgamiento de créditos para el mantenimiento, asistencia técnica a sus asociados compra y venta. También existen otros sectores en los que se dedica principalmente a brindar servicios financieros con el fin de servir a la comunidad, tales como: la crianza de bovinos, construcciones de vivienda, compra de automóvil, y otros de carácter agropecuario y comercial.

La investigación es importante realizarla en la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, específicamente en el otorgamiento y recuperación de la cartera de crédito, así como en su administración, porque se ha determinado un cierto grado de dificultad, de tal manera se prevé que ocasione un efecto financiero de aspecto negativo y de que ocurra una repercusión que afecte las diferentes actividades económicas que se desarrollan en el municipio de San Sebastián de Yalí, del departamento de Jinotega por parte de esta institución, trayendo como consecuencia una disminución en el desarrollo agrícola durante un determinado tiempo, debido a que esta aporta valor a la producción de muchas familias productoras de las distintas comunidades de las que se compone este lugar de Nicaragua, sin antes olvidar de que no solamente aporta al desarrollo de ese sector económico, sino que también en otros más diferentes, que en algunas situaciones ciertas personas no tienen más que otra opción de recurrir a un crédito para mejorar el trabajo que efectúan, y al mismo tiempo aumentar sus expectativas de calidad de vida.

Para lograr los objetivos determinados en esta investigación, se hará uso de diferentes técnicas de recolección de información, que permitan evaluar la situación dentro de la empresa. Para poder conocer los factores que están perjudicando el sistema de recuperación de los créditos en la Cooperativa, durante el período del año 2020, con el fin de ver los efectos financieros que trae para la empresa; iniciando desde el momento en que se presenta la solicitud por parte de los clientes, se evalúa y se realiza su aprobación, para luego tomar en consideración la forma en que actúa la cobranza al momento de que se presente alguna anomalía reflejada en el retraso de un pago por parte de un deudor.

Por lo tanto, se puede mencionar tomando en cuenta lo anterior, de que esta investigación es importante desarrollarla, porque de acuerdo a su objeto de estudio permitirá encontrar soluciones concretas con respecto a la recuperación de los créditos y la administración de la cartera, que inciden en los resultados presentados por parte de la empresa durante el período del año 2020. Con determinados resultados se tendrá la oportunidad de proponer cambios en las políticas de otorgamiento y cobranza, para que se adecuen de mejor manera a situaciones presentadas en el transcurso de ese año.

Este trabajo busca, mediante la aplicación de la teoría y concepto básicos sobre las cooperativas, las finanzas, el otorgamiento de los créditos, la cobranza y la administración de la cartera, encontrar explicaciones a la situación interna en la que se encuentra la empresa en relación con la recuperación de los créditos que brinda a la población. Esto permitirá contrastar todo lo anterior de manera directa, con la situación que se vive durante ese periodo.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1. Objetivo General**

- Determinar los efectos de la recuperación de la cartera de crédito en las finanzas de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L. ubicada en el municipio de San Sebastián de Yalí – Jinotega, durante el año 2020.

### **5.2. Objetivos Específicos**

- Describir el contexto en el que se desarrollan las operaciones de cartera de crédito perteneciente a la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.
- Evaluar la incidencia de las políticas de crédito sobre cartera perteneciente a la cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.
- Valorar el efecto financiero de los procedimientos de recuperación de cartera de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.
- Proponer estrategias para el mejoramiento de las políticas de créditos en relación al efecto financiero de la cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.

## **6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **6.1. Cooperativa**

#### **6.1.1. Definición de cooperativa**

La cooperativa de acuerdo el libro “La Cooperativa y su identidad” (Martinez, 2016, pág. 9) menciona que... es un modelo de empresa democrática y participativa que desde sus raíces en la primera mitad del siglo XIX se ha distinguido por la adecuación de sus acciones a unos principios de funcionamiento que, junto con los valores a los que aspira, conforman su identidad.

Por su parte la Ley 499: denominada Ley General de Cooperativas (2004) en el Arto. 5, define que una “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”.

Por lo tanto, se entiende de que es una asociación empresarial que busca ayudar a los habitantes de una localidad, con el fin de estar bien organizados, lo que les permite realizar sus actividades económicas de manera conjunta, incentivando al desarrollo de las diferentes familias de un sector, brindado un servicio con un objetivo no lucrativo, para el bienestar económico familiar, en las que todos los socios tienen los mismos derechos y deberes sin importar la cantidad de dinero que aporten.

#### **6.1.2. Principios de las cooperativas**

Los principios de las cooperativas, se asocian con los principios, que están expresados en la Ley General en él Arto. 8 (2004), los cuales son:

- a) Libre ingreso y retiro voluntario de los asociados.
- b) Voluntariedad solidaria, que implica compromiso recíproco y su cumplimiento y prácticas leales.
- c) Control democrático: un asociado, un voto.
- d) Limitación de interés a las aportaciones de los asociados, si se reconociera alguno.
- e) Equidad, que implica la distribución de excedentes en proporción directa con la participación en las operaciones

- f) Respeto y defensa de su autonomía e independencia.
- g) Educación cooperativa
- h) Fomento de la cooperación entre cooperativas
- i) Solidaridad entre los asociados
- j) Igualdad en derecho y oportunidades para asociados de ambos sexos.

### **6.1.3. Características**

Martínez (2016, pág. 17) por su parte describe de que ellas poseen las siguientes particularidades, las que son:

- a) La autonomía de la cooperativa.
- b) Se trata de una asociación de personas, no solo de personas físicas.
- c) La voluntariedad que preside la unión.
- d) Satisfacen sus necesidades plurales en común; los socios buscan su “beneficio individual y mutuo”.
- e) Se trata de una empresa, de propiedad conjunta, y de gestión democrática.

Estas son un tipo de empresa, en que los socios que la conforman son los dueños, es decir ellos poseen una parte de la propiedad de la empresa, tienen voz y voto, son los responsables de su bienestar económico, es decir no tienen que ocasionar su perjuicio, debido que en algunas situaciones muchos de ellos piensan que por no cumplir con un contrato con una sociedad como esta y de creerse dueños de una parte, no le están causando ningún daño.

### **6.1.4. Tipos de cooperativas**

En Nicaragua las cooperativas que existen según las disposiciones del Arto. 14 de la Ley General de Cooperativas (2004), estas se pueden organizarse en:

- Cooperativa multisectorial: es cuando abarca por los menos dos sectores de actividad económica.
- Cooperativa multifuncional: Cuando cumple con dos o más funciones

Por lo tanto, estas pueden ser de: Consumo, ahorro y crédito, agrícola, producción y de trabajo, de vivienda, pesquera, de servicios públicos, culturales, escolares, juveniles y otras de interés de la población, sin que esta enumeración se considere limitada.

En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito en su actividad de brindar servicios financieros a sus asociados, gozan de autonomía en la concepción y realización de su política de operaciones.

Por el contrario, las que no poseen la particularidad de poder ahorrar y brindar servicios de créditos pueden realizar la actividad financiera de otorgar préstamos a sus asociados, mediante sesiones especializadas de créditos, bajo circunstancias especiales y cuando las condiciones sociales y económicas los justifique.

En el arto 15. De la Ley General de Cooperativas desde el punto de vista comercial estas son de responsabilidad limitada. Por la tanto en el arto. 16 expresa, de que estas al principio de su denominación social la palabra “Cooperativa”, seguida de la identificación de la naturaleza de la actividad principal y al final “R.L.” como indicativo de que la responsabilidad de los socios es limitada.

#### **6.1.5. Prohibiciones**

Lo establecido en el Art. 18, de la Ley General de Cooperativas (2004), se les prohíbe:

- Permitir a terceros, participar, directa o indirectamente, de los privilegios o beneficios que la ley otorga.
- Realizar actividades diferentes en los estatutos y en perjuicio de los asociados y la comunidad.
- Integrar en su dirección o control a personas que no sean asociadas.
- Transformarse en entidades de otra naturaleza jurídica

#### **6.1.6. Recursos de carácter patrimonial**

El Arto. 39 del Capítulo IV. Del Régimen Económico, de la Ley General de Cooperativas (2004) describe de que los recursos de carácter patrimonial, con los cuales pueden contar la cooperativa, para el cumplimiento de sus objetivos socioeconómicos son:

- a) Aportaciones de los asociados, que constituyen el capital social.
- b) La reservas y fondos permanentes.
- c) Los bienes adquiridos.

- d) Los auxilios, donaciones, subvenciones asignaciones, préstamos, legados y otros recursos análogos provenientes de terceros. Estos recursos son irrepartibles.

#### **6.1.7. Beneficios y excepciones**

En el Arto. 109, de la Ley de General de Cooperativas se establece de que estas gozan de los siguientes beneficios y excepciones:

- a) Excepciones de impuestos de timbre y pape sellada,
- b) Excepción de impuestos de bienes inmuebles (IBI),
- c) Publicación gratuita de todos los documentos en la gaceta diario oficial,
- d) Excepción de Impuesto del Impuesto sobre la Renta (IR),
- e) Excepción de Impuesto al Valor agregado, para la importación de los insumos,
- f) Excepción del de DAI, ISC (Impuesto Selectivo al Consumo), IVA Impuesto al Valor Agregado,
- g) Impuestos municipales en las importaciones de bienes de capital,

#### **6.1.8. Personas asociadas**

El Arto. 28, de la Ley General de Cooperativas, establece de que pueden ser asociados:

- a) Personas naturales legalmente capaces, salvo los casos de las cooperativas juveniles.
- b) Los extranjeros autorizados por las autoridades de inmigración como residentes en el país.

Por lo tanto, en el Arto. 29 de la Ley General de Cooperativas, mencionada de que ninguna persona puede pertenecer simultáneamente a más de una cooperativa de la misma actividad, salvo en los casos de excepción que se determine en el reglamento.

#### **6.1.9. Entes reguladores**

##### **6.1.9.1. Instituto Nicaragüense de Fomento Cooperativo**

En capítulo II de la Ley General de Cooperativas, menciona que el Instituto Nicaragüense de Fomento Cooperativo (INFOCOOP), cuya función es la de ser el órgano rector de las políticas nacionales de protección, fomento y desarrollo cooperativo; además de la regulación, suspensión, supervisión y control de las cooperativas.

### **6.1.9.2. Unidad Análisis Financiero**

Según la ley 793 “Ley Creadora de La Unidad de Análisis Financiero” (2012) , en el Art. 3 numeral define de que la UAF (Unidad de Análisis Financiero), es una entidad receptora de información, por medio de reportes de operaciones sospechosas, de diversas fuentes sobre lavado de dinero, bienes y activos, provenientes de actividades ilícitas y financiamiento del terrorismo, con capacidad de analizarla, procesarla y determinar su esquema y origen, integrada por personas especializadas en las áreas de finanzas, legal y procesamiento de datos y equipamiento tecnológico acorde a sus necesidades.

Por lo tanto, en el Arto. 9 menciona que uno de los sujetos obligados en la relación a las cooperativas, son aquellas que poseen la particularidad financiera que manejan recursos financieros con sus asociados.

### **6.1.9.3. Ministerio de Economía Familiar Comunitario, Cooperativo y Asociados**

La Ley 804: “Ley de Reforma y Adición a la ley 290. Ley de Organización, competencias y procedimientos del poder ejecutivo” (2012) en el Arto. 29 menciona que es una institución que posee las siguientes funciones y atribuciones:

Formular, coordinar y ejecutar políticas, plenas, programas y proyectos para el fortalecimiento de la economía familiar, comunitaria, cooperativa y asociativa, atendiendo a las necesidades específicas de los diversos sectores productivos vinculados en la economía familiar y otros actores a nivel territorial y comunitario.

Perfeccionare implementar las políticas, planes y programas de financiamiento y facilitación de insumos de manera eficiente y sostenibles para las actividades productivas de las unidades familiares.

## **6.2. Generalidades de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión**

### **6.2.1. Reseña histórica**

La cooperativa, nace de la necesidad de un grupo de productores de la comunidad El Gorrión, (de ahí el nombre) con el objetivo de solventar la crisis económica y la necesidad de estar organizados.

El 14 de agosto de 1995 se forma como cooperativa Agropecuaria con 26 pequeños productores de ellos 24 hombres 2 mujeres, el 17 de octubre de 1998 con el desarrollo que había obtenido la organización se plantea en Asamblea General cambiara de razón social y constituirse en Servicios Múltiples, en la localidad del municipio de San Sebastián de Yalí.

Por ser una cooperativa de Servicios Múltiples en una zona que brinda servicios financieros y no financieros con la diferencia de que cuenta con la comercialización más especializada para los productores del municipio, además en la diversificación en los servicios crediticios atendiendo a un número significativo de productores se convierte en un factor importante de promoción de desarrollo y socioeconómico a nivel municipal. (Memoria de Labores, 2021)

### **6.3. Finanzas**

#### **6.3.1. Definición de finanzas**

Las finanzas según Gitman & Zutter (2012, pág. 3) son ... el arte y la ciencia de administrar el dinero [...] en el contexto de una empresa las finanzas implican [...] decisiones: como incrementar el dinero de los inversionistas, como invertir el dinero para obtener una utilidad, y de qué modo conviene reinvertir las ganancias en la empresa o distribuirlas entre los inversionistas.

Por su parte Fernando Rodríguez (2017, pág. 1) expresa que las finanzas “estudia todo lo relacionado con la obtención y gestión del dinero, tanto de fuentes internas como de fuentes externas y de otros valores de las empresas”.

Y ... “tratan, por lo tanto, de las condiciones y oportunidad en que se consigue el capital, de los usos de este y de los pagos e intereses que se cargan a las transacciones en dinero” (2017, pág. 1)

En resumen, es una disciplina que, a partir del registro de las operaciones contables, es capaz de realizar tomas de decisiones que permitan maximizar la rentabilidad de las empresas, a través de la determinación de factores que influyen, en este caso los de las instituciones que brindan servicios financieros tales como los créditos, en los que permite determinar si se está haciendo una buena gestión de la recuperación de estos con el objetivo de disminuir una pérdida.

### **6.3.2. Políticas básicas de la función financiera**

La función del administrador financiero inicia con la ejecución de políticas básicas de la función financiera.

#### **6.3.2.1. Políticas de Inversión**

Fernando Rodríguez (2017, pág. 2) menciona que las políticas de inversión se refieren a:

- Maximizar la rentabilidad de las inversiones que la empresa efectúa en sus activos.
- La postura de inversión se considera líquida cuando se invierte más en activos circulantes que en activos fijos, la postura es conservadora.
- La postura de inversión se considera productiva cuando se invierte más en activos fijos que en activos circulantes, se buscan mayores ingresos y se descuida la situación de liquidez, se considera una posición agresiva.

Por otra parte, IE Foundation (s.f.) expresa que “...es un instrumento que busca enmarcar la definición de la estrategia de inversiones [...] dentro de ciertos parámetros de riesgo, así como cumplir las limitaciones y mejores prácticas existentes”.

En resumen, son los estándares dentro de la organización que permiten determinar si se requiere invertir en algo para la mejora de su situación financiera.

#### **6.3.2.2. Políticas de Financiamientos**

Fernando Rodríguez (2017, pág. 2) menciona que las políticas de financiamiento se refieren a:

- Minimizar los costos del financiamiento de los recursos obtenidos.
- La estructura financiera es la función que consiste en conocer y administrar las fuentes de financiamiento, tanto las de corto plazo como las de largo plazo.
- La estructura de capital es la función que consiste en conocer y administrar las fuentes de financiamiento de largo plazo, saber y conocer como financia los activos fijos y el capital de trabajo.

En cambio, Mejía (2017) en el artículo de revista Políticas de financiamiento: Perspectivas y enfoque de las pequeñas empresas del municipio Riohacha, menciona de que son: Los lineamientos que le permiten a una entidad obtener fondos o recursos financieros para llevar a cabo sus metas de crecimiento y progreso. Se consideran que permiten a las empresas establecer las diversas figuras financieras disponibles para proporcionar a las organizaciones los recursos económicos que en algún momento requieran.

Las políticas que determinan el crecimiento económico de una empresa, a través de la obtención de recursos para desempeñar su actividad, que puede ser afectada por el manejo inadecuado de los recursos financieros que obtengan, esto se puede deber a una mala administración financiera.

### **6.3.3. Análisis de los estados financieros**

Las empresas emiten estados financieros de manera regular para transmitir información financiera a la comunidad inversionista. La descripción detallada de la preparación y análisis de dichos estados es lo bastante complicada como para requerir, con justicia, un libro completo. Aquí se revisa el tema con brevedad, y sólo se hace énfasis en el material que inversionistas y directivos financieros corporativos necesitan a fin de tomar las decisiones corporativas que se estudian en el texto (Berk & Demarzo, 2008).

Se analizan los cuatro tipos principales de estados financieros, se dan ejemplos de ellos para una empresa, y se estudia dónde podría encontrar un inversionista, o administrador, distintos tipos de información sobre la empresa. También se analizan algunas de las razones financieras que inversionistas y analistas usan para evaluar el desempeño y valor de una compañía.

En el libro Análisis de los estados financieros (Mendoza & Calleja, 2017), expresa que el análisis consiste en obtener información de los estados que emite una empresa. Al final de cuentas los estados son conjuntos de datos que contienen mucha información, pero esta debe ser buscada, procesada y reportada de manera coherente para que el lector pueda aprovecharla y tomar decisiones conforme a ella. Por otra parte, el análisis financiero se puede definir como un conjunto de principios y procedimientos que permiten que la información de la contabilidad, de la economía y de otras operaciones comerciales sea más útil para propósitos de toma de decisiones.

En resumen, el análisis financiero es el que le permite a las entidades de los diferentes sectores económicos evaluar su actividad mediante la información reflejada en los estados financieros, esto permite que se haga una mejor toma en las decisiones con el fin de corregir problemas existentes. En relación a la cooperativa o en cualquier otra empresa, se debe de tomar esta parte en consideración, para analizar las entradas de efectivos de las operaciones de créditos, para determinar en que se están invirtiendo.

### **6.3.3.1. Tipos de estados financieros de una empresa**

#### **6.3.3.1.1. Balance general**

De acuerdo a Berk & Demarzo (2008) en su libro Finanzas Corporativas mencionan que: El balance general enlista los activos y pasivos de una empresa, con lo que da un panorama rápido de la posición financiera [...] en un punto dado del tiempo. Los activos listan el efectivo, inventario, propiedades, planta y equipo, además de otras inversiones de la compañía; los pasivos muestran las obligaciones de la empresa para con los acreedores [...]. El capital de los accionistas o capital social, que es la diferencia entre los activos y pasivos de la empresa, es una medida contable del beneficio neto de esta.

Aunque el valor de los libros del capital de accionistas de una empresa no es un estimador apropiado de su valor verdadero como negocio en operación, en ocasiones se emplea como valor de liquidación de la empresa, que es el valor que quedaría si sus activos se vendieran y sus pasivos se pagaran. Del balance general de una empresa se obtiene una gran cantidad de información útil que va más allá del valor de los libros del capital de accionistas.

Por su parte Mendoza & Calleja (Análisis de los estados financieros, 2017) expresa que el balance general, también llamado estado de situación financiera o estado de posición financiera, muestra información relativa a una fecha determinada sobre los recursos y obligaciones financieras de la entidad. Por consiguiente, este documento también muestra los activos en orden de su disponibilidad, revelando sus restricciones; los pasivos atendiendo a su exigibilidad, revelando sus riesgos financieros; así como el capital contable o patrimonio contable a dicha fecha.

En resumen, es un reporte que se hace durante un período de tiempo, el cual determina el valor total que tiene la empresa al momento de un cierre en el período contable, permite determinar la forma en la que está estructurada la organización en términos de contabilidad y refleja la situación en la que se encuentra.

#### **6.3.3.1.2. El estado de resultado**

Por parte de Berk & Demarzo (2008)... El estado de resultado enlista los ingresos y egresos de la compañía durante cierto período de tiempo [...] muestra la utilidad neta de la empresa que es una medida de su rentabilidad durante el período.

El estado de resultado es muy útil porque está relacionada con la rentabilidad de una empresa y la manera en que se relaciona con el valor de las acciones de ésta.

Mendoza & Calleja (2017), dice que es el “estado que muestra las ventas o ingresos, costos, gastos y la utilidad o pérdida resultante en el periodo”.

“Brinda Información relativa al resultado de sus operaciones en un periodo dado, la cual es presentada en un documento comúnmente denominado estado de resultados”.

Esto quiere decir de que brinda la información necesaria en la que se refleja si la empresa obtiene ganancias o pérdidas durante un período, esto nos permite identificar problemas en concepto de utilidades.

### **6.3.1. Mercados Futuros**

Según BBVA **Fuente especificada no válida.**, son mercados de futuros consisten en la realización de contratos de compra o venta, de ciertas materias en una fecha futura, pactando en el presente el precio, la cantidad y la fecha de vencimiento. Actualmente estas negociaciones se realizan en mercados bursátiles

#### **6.3.1.1. Características**

- a) Estos contratos de mercado de futuro se encuentran tipificado con normas preestablecidas e iguales para todos los inversionistas con relación a:

- Monto o tamaño de los contratos,
  - Fecha de maduración, activo subyacente (producto, moneda, acciones)
  - La única variable negociable en estos contratos los constituye su precio. En estos mercados, la presencia de un gran número de comprador y vendedores.
  - Ilimitado Acceso a la información, que permite a los inversionistas tomar las decisiones más acertada posible.
- b) Su campo de acción abarca una gran variedad de activos tales como mercaderías o productos primarios (trigo, maíz, cebada, azúcar, etc.), metales preciosos, obligaciones y títulos gubernamentales, monedas extranjeras, petróleo, harina de pescado, hidrocarburos, hasta los instrumentos más sofisticados y de más reciente aparición como son los índices de acciones y tasas de interés.
- c) Son objeto de negociación con futuros todos los activos que presten las características técnicas exigidas para su transacción tales como:
- La homogeneidad del producto a transar.
  - La existencia de precios altamente fluctuantes, que incentive tomar a los diversos agentes económicos posiciones especulativas, de cobertura y arbitrajes.

## 6.4. Crédito

### 6.4.1. Definición de crédito

¿Qué es un crédito?, cada día que pasa en la vida, se define la palabra crédito como acción de prestar algo a otra persona, otorgándole el significado que Arturo Morales y José Morales le asignan en el libro Crédito y cobranza, el cual es la acción de hacer un “...préstamo en dinero, donde [...] se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas [...], más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera...” (2014, pág. 23).

Por otra parte, AMD en la red lo define, como la “...capacidad que tiene una persona o una empresa para obtener de un tercero, el dinero que necesita para invertirlo en su negocio o para la actividad que desarrolle.” (2013).

En resumen, se puede decir que un crédito, es un recurso que la mayoría de la población lo utiliza para poder desarrollarse, siempre y cuando se le dé la fiabilidad de invertirlo para poder generar ingresos, garantizando la devolución del mismo, porque en todos los casos este actúa como arma de doble filo, lo cual puede conllevar a progresar o endeudarse con una institución financiera.

#### **6.4.2. Las 5 C del crédito**

Wells Fargo (2021), señala de que, los prestamistas evalúan su riesgo crediticio sobre la base de una cantidad de factores, los cuales son las 5 C del crédito, las que ayudan a entender mejor lo que buscan:

##### **6.4.2.1. Historial de Crédito**

Wells Fargo (2021) menciona que son los antecedentes que generó al administrar el crédito y efectuar pagos a lo largo del tiempo. En el informe de crédito es principalmente una lista detallada de su historial de crédito, que consiste en información proporcionada por los prestamistas que le otorgaron un crédito. Tomando en cuenta la expresión de TransUnion (2021), afirma que este es informe objetivo la actividad crediticia que utilizan los otorgantes de crédito para determinar si el individuo representa un nivel de riesgo aceptable para que dicho otorgante le conceda un préstamo.

Esto nos indica de las actividades crediticias quedan almacenadas durante el tiempo, y existen empresas que se dedican exclusivamente a manejar ese tipo de información, la cual la proporcionan a las entidades financieras, con el fin de que esta lo tomen como un criterio para mitigar el riesgo de crédito en la relación comercial, que pretenden establecer.

##### **6.4.2.2. Capacidad**

En este Wells Fargo, detalla de que esta área de los créditos consiste en determinar si una persona puede realizar sus pagos con comodidad. Sus ingresos y su historial de empleo son buenos indicadores de la capacidad para pagar la deuda pendiente. Es posible que se tengan en cuenta la cantidad, la estabilidad y el tipo de ingresos. Puede evaluarse la relación de sus deudas actuales y cualquier deuda nueva en comparación con sus ingresos antes de impuestos, conocida como relación entre deudas e ingresos (DTI, por sus siglas en inglés).

Por su parte el Banco BBVA (2021), menciona que es la posibilidad de hacer frente a los pagos que implican los vencimientos más próximos. El objetivo es calcular la capacidad que tiene un individuo para pagar un crédito, sin que se atrase ni que ello suponga dañar otras áreas de la vida que podrían verse afectadas. En términos prácticos, tiene buena capacidad de pago si los ingresos dejan un margen suficiente para adquirir un crédito.

Por lo tanto, es una manera de medir la capacidad de pago que tiene una persona para hacer frente a sus obligaciones, esta información, esta reflejados por los ingresos, los activos, pasivos, capital, y también los egresos que obtienen durante un período de tiempo.

#### **6.4.2.3. Colateral**

BAC (2021) menciona que el colateral no es más que el respaldo que solicita el acreedor para proteger su dinero en caso de que el deudor no cumpla con su compromiso de pagar el monto total de la deuda más los intereses. Existen distintos tipos de garantías y estas varían según el tipo de crédito utilizado.

#### **6.4.2.4. Capital**

Este representa los ahorros, inversiones y otros activos que pueden ayudar a pagar el préstamo. Esto podría ser de utilidad si pierde el empleo o tiene otras dificultades. (2021)

### **6.4.3. Tipos de créditos**

#### **6.4.3.1. Crédito Cafetero**

Según la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia (FCN), este consiste en una herramienta para mejorar la competitividad y rentabilidad del sector, mediante el acceso a la financiación con instrumentos adecuados y acordes al sistema de producción de los caficultores.

#### **6.4.4. Políticas de crédito**

ESAN (2016) menciona que las políticas de crédito...da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. [...] no solamente debe ocuparse de los estándares

de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

## **6.5. Cartera de crédito**

### **6.5.1. Definición de la cartera de crédito**

Las carteras de crédito son rubros que mayor porcentaje de participación tiene dentro del total de activos y el que genera la mayor rentabilidad de ingresos para los organismos financieros (Alvarado, 2011).

Por su parte Tenorio & Monjarrez (2017) en el trabajo de investigación “Análisis del riesgo en el otorgamiento de crédito de la financiera de fondo de desarrollo local (FFDL). del 01 de enero al 31 de diciembre del 2016” explica que “la cartera de crédito representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados”.

En resumen, la cartera de crédito es el principal activo de las instituciones financieras, esta agrupa todos los créditos que otorga a sus clientes, los cuales luego obtienen ingresos a través de los intereses que devengan.

### **6.5.2. Agrupación de la cartera de crédito**

Para evaluar la cartera de créditos el Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones en la Norma de Gestión de Riesgo Crediticio (2008) señala que se debe conformar en cuatro agrupaciones, que deben ser tratadas separadamente conforme a los criterios que a continuación se señalan:

#### **6.5.2.1. 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 proviene de salarios, remuneraciones por consultorías, rentas, alquileres, intereses por depósitos, rendimiento de inversiones, jubilaciones, entre otros.

### **6.5.2.2. 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. También se imputarán a este grupo, los créditos otorgados para compra o construcción de vivienda de interés social, unifamiliar o multifamiliar.

### **6.5.2.3. Microcrédito**

Los créditos otorgados en todo el Sistema Financiero, en moneda nacional o extranjera hasta por el equivalente de diez mil dólares (US\$10,000.00), a personas con negocio propio establecido de pequeña escala y que es 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. También, se agregan a este grupo los créditos desembolsados por medio de tarjetas de crédito, siempre y cuando la fuente de pago sea igual a la antes señalada.

### **6.5.2.4. Créditos Comerciales**

Son créditos otorgados en moneda nacional o extranjera por montos mayores al equivalente de diez mil dólares (US\$ 10,000.00) a personas naturales o jurídicas, orientados a financiar los sectores de la economía, tales como: industriales, agropecuarios, turismo, comercio, exportación, minería, construcción, comunicaciones, servicios y todas aquellas otras obligaciones de naturaleza comercial del deudor. También se agregan a este grupo, los deudores de la Pequeña y Mediana Empresa (PYME), así como todos los contratos de arrendamiento financiero suscritos con personas jurídicas o naturales sobre bienes de capital, entendiendo por tales aquellos que se destinen a la producción o a la prestación de algún servicio, cualquiera sea su valor.

## **6.6. Proceso de otorgamiento de los créditos**

### **6.6.1. Solicitud de crédito**

Según Morales & Morales (2014, pág. 103) la información que se incorpora en una solicitud varía de acuerdo con el tipo de crédito que se pretende otorgar al solicitante y a la política de la empresa, alguna información puede ser: Residencia, Empleo, Ingresos y garantías.

### **6.6.2. Entrevista**

Según Morales & Morales (2014, pág. 103), para evaluar mejor al solicitante se debe de disponer de información acerca de su sinceridad, apariencia y personalidad, además de los datos objetivos que puedan comprobar en cuanto al cumplimiento de sus deudas, y con los resultados se puede hacer ajustes sobre las condiciones de créditos; así como detectar si hay omisiones voluntarias e involuntarias.

### **6.6.3. Historial de crédito**

Según Morales & Morales (2014, pág. 105), debe de investigarse si el solicitante tiene antecedentes de créditos y la forma como los ha pagado. En este caso, se debe de solicitar la opinión que tienen el acreedor del solicitante de crédito para conocer si en terminos generales es cumplido, pagos con ligero retraso, retrasos a veces, mal pagador, etcétera.

### **6.6.4. Garantía**

De acuerdo a Morales & Morales (2014, pág. 127), la garantía es “el valor de los bienes muebles o inmuebles que aseguran o garantizan el cumplimiento de la deuda en caso de no pagarse en efectivo”.

#### **6.6.4.1. Clasificación de las garantías**

Según la Norma sobre Gestión de Riesgo Crediticio (2008) menciona los siguientes tipos de garantía:

##### **6.6.4.1.1. Garantías líquidas o de rápida**

Se consideran como garantías líquidas, aquellas que reúnen todos y cada uno los siguientes requisitos:

1. Permitan una rápida realización de la garantía en dinero en efectivo, con el cual se puede pagar total o parcialmente la obligación garantizada, sin costos significativos;
2. Cuenten con documentación legal adecuada;

3. No presenten obligaciones previas que pudieran disminuir su valor o de alguna manera impedir que la institución financiera adquiera clara titularidad;
4. Su valor esté permanentemente actualizado.

#### **6.6.4.1.2. Garantías reales**

Se consideran como garantías reales o de mediana realización, las siguientes que contengan los siguientes aspectos:

1. Permitan una mediana realización de la garantía en dinero en efectivo, con el cual se puede cancelar la obligación garantizada, sin costos significativos;
2. Cuenten con documentación legal adecuada;
3. No presenten obligaciones previas que pudieran disminuir su valor o de alguna manera impedir que la institución financiera adquiera clara titulación; y
4. Su valor esté actualizado...

#### **6.6.4.1.3. Garantía fiduciaria.**

Valuación: Demostrar capacidad de pago y o señalamiento de bienes muebles o inmuebles, que eventualmente sirvan para afrontar la obligación

### **6.7. Recuperación de la cartera de crédito**

#### **6.7.1. Definición de cobranza**

Se encarga según lo expresado por Morales & Morales (2014, pág. 90), de gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad , administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos”

##### **6.7.1.1. Políticas de cobranza**

García & Moreno (2015) en la tesis “Incremento de la mora en la casa comercial “El Bodegon”, sucursal Esteli durante el I semestre 2015”, expresa de que las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas, debe basarse

en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente .La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros.

### **6.7.2. Funciones de cobranza**

De acuerdo a lo mencionado por Morales & Morales (2014, pág. 90) , en el libro de Crédito y Cobranza, explica de que este departamento efectúa las siguientes actividades:

1. Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y verificar su registro.
2. Desarrollar estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar.
3. Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables.
4. Supervisar y validar las notas de crédito de acuerdo con la normatividad aplicable.
5. Controlar y custodiar los documentos que correspondan al departamento.
6. Informar a las áreas de ventas y distribución sobre el comportamiento del estatus de los clientes en el pago de sus créditos.
7. Programar, controlar y supervisar las actividades de los cobradores adscritos al departamento.
8. Llevar un control documental y electrónico de los clientes acreditados y concesionarios.
9. Informar a las demás áreas de la empresa: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general y demás.

### **6.7.3. Tipos de cobranza**

#### **6.7.3.1. Cobranza normal**

De acuerdo a lo mencionado por Morales & Morales (2014, pág. 153) esta “se realiza por medios tradicionales de pago, entre los mecanismos que se usa se encuentra la emisión del estado de cuenta o factura al momento de que se recibe el pago convencional...”

Es decir, el cliente cumple en tiempo y forma con su plan de pago establecido en su contrato de crédito, para lo cual la institución no debe de realizar ninguna otra gestión para la recuperación del dinero.

### **6.7.3.2. Cobranza preventiva**

Morales & Morales (2014, pág. 153) expresa de que se “ ... puede usar algún recordatorio de fechas de vencimiento próximas o recientes para los clientes, puede hacerse telefonicamente, a través de correo o bien por medio de visitadores. Esta [...] debiera ser atendida en primera instancia vía telefónica”.

### **6.7.3.3. Cobranza extrajudicial**

Morales & Morales (2014, pág. 154) expresa de que es un tipo de cobranza que:

Se ejecuta para todas aquellas cuentas vencidas, donde quizáse ha aplicado algún tipo de gestión de cobranza anteriormente y sus resultados han sido infructuosos. En este caso la gestión de cobranza es abordada de la siguiente manera:

- a) Verificación de la existencia de la existencia de la persona natural o jurídica.
- b) Ubicación de nuevos antecedentes, domicilio particular o comercial.
- c) Contacto personal con el deudor, a fin de negociar la deuda no pagada.

### **6.7.3.4. Cobranza judicial**

Para esta clase de cobranza Morales & Morales (2014, pág. 154) señala que se inicia cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones crediticias, es decir no ha devuelto el importe de los créditos recibidos, por lo cual el acreedor procede a protestar los pagarés, letras u otros documentos que constituían las garantías.

El acreedor inicia los trámites en los tribunales de justicia correspondientes para que a través de un juicio se dicte la sentencia para recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza. Si el deudor no paga conforme al dictamen del juicio, el juez puede determinar otras acciones como: el embargo judicial de los bienes del deudor, la liquidación de las garantías entregadas (hipotecas, prendas, etcétera).

## **6.8. Morosidad**

### **6.8.1. Definición de morosidad**

La palabra "Morosidad" proviene de "Mora", la Real Academia Española (RAE) la define como la: "Dilación o tardanza en cumplir una obligación, por lo común la de pagar cantidad líquida y vencida".

### **6.8.2. Consecuencia de la mora sobre los acreedores**

Según lo mencionado en la investigación sobre los "Niveles de riesgo de la mora en la cartera de créditos de vivienda otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2015" (Olivas, Picado, & Toruño, 2015, pág. 22) los principales efectos sobre los acreedores que trae la morosidad en los créditos son:

- a) Pérdida de valor de los activos financieros donde figura representado el crédito moroso. Esta pérdida afecta al valor de la empresa que se verá reducido en la misma medida que pierda valor los activos que posee.
- b) Daña la cuenta de pérdidas y ganancias del acreedor como consecuencia del reconocimiento de la pérdida del valor de ciertos activos.
- c) La demora en el pago, aunque no sea definitiva, supone siempre una merma de liquidez (temporal o definitiva) en el acreedor, al verse retrasadas o truncadas las expectativas de cobro previstas.

### **6.8.3. Política Organizacional**

Flores (2014) expresa que son lineamientos que sirven como marco de referencia para la operación de uno o varios dominios de negocio, [...] las cuales están orientadas a estandarizar el comportamiento y ejecución de éstos por los empleados de una organización.

## 7. SUPUESTO DE INVESTIGACIÓN

La adecuada recuperación de la cartera de crédito, tiene efecto positivo en la situación financiera de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.

## 8. OPERACIONALIZACIÓN DE CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS

Cuestiones de investigación	Propósitos específicos	Categorías	Definición conceptual	Sub Categorías	Ejes de Análisis	Fuentes de información	Técnicas de la recolección de la información
<b>Cuestión # 01</b>  ¿Cuál es el contexto en el que se desarrollan las operaciones de cartera de crédito de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.?	Describir el contexto en el que se desarrollan las operaciones de cartera de crédito de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.	<b>Operaciones de la Cartera de crédito</b>	La cartera de crédito representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados (Tenorio & Monjarrez, 2017)	<b>Crédito:</b> Arturo Morales y José Morales (2014, pág. 23) le asignan en el libro Crédito y cobranza, el cual es la acción de hacer un “...préstamo en dinero, donde [...] se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas [...], más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera...”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédito</li> <li>• Intereses</li> <li>• Requisitos para solicitud de crédito</li> <li>• Procedimientos de aprobación.</li> </ul>	<b>Primario</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente general</li> <li>• Jefe de crédito</li> </ul> <b>Secundario</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libros de texto</li> <li>• Leyes</li> <li>• Observación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> <li>• Guía de observación</li> </ul>
				<b>Tipos de créditos:</b> Clasificación que se le atribuyen a los	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura agrícola.</li> </ul>	<b>Primario</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> </ul>

Cuestiones de investigación	Propósitos específicos	Categorías	Definición conceptual	Sub Categorías	Ejes de Análisis	Fuentes de información	Técnicas de la recolección de la información
				créditos de acuerdo a una función o fin.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préstamo personal.</li> <li>• Pequeño comercio.</li> <li>• Vehículo.</li> <li>• Ternero desarrollo .</li> <li>• Granos básicos.</li> <li>• Mantenimiento de café.</li> <li>• Hortalizas .</li> <li>• Infraestructura Ganadera.</li> <li>• Automáticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de crédito</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Secundario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libros de texto</li> <li>• Leyes</li> <li>• Observación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de observación</li> </ul>

Cuestiones de investigación	Propósitos específicos	Categorías	Definición conceptual	Sub Categorías	Ejes de Análisis	Fuentes de información	Técnicas de la recolección de la información
<b>Cuestión #02</b> ¿Cómo han incidido las políticas de crédito y cobranza sobre la morosidad de la cartera de crédito y a la vez sobre las finanzas de la cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.?	Evaluar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza de la cartera de crédito de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.	<b>Políticas de créditos</b>	Flores (2014) expresa de que son lineamientos que sirven como marco de referencia para la operación de uno o varios dominios de negocio,[...] las cuales están orientadas a estandarizar el comportamiento y ejecución de éstos por los empleados de una organización	<b>Políticas de otorgamiento:</b> ESAN (2016) menciona que las políticas de crédito...da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. [...] no solamente debe ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos que considera n.</li> <li>• Características que no abarcan.</li> </ul>	<b>Primario</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Jefe de crédito</li> </ul> <b>Secundario</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libros de texto</li> <li>• Leyes</li> <li>• Observación</li> </ul>	Entrevista
				<b>Políticas de cobranza:</b> García & Moreno (2015)  expresa que las políticas de cobro de la empresa son los	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consideración de las situaciones.</li> </ul>	<b>Primario</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Jefe de crédito</li> </ul>	Entrevista

Cuestiones de investigación	Propósitos específicos	Categorías	Definición conceptual	Sub Categorías	Ejes de Análisis	Fuentes de información	Técnicas de la recolección de la información
				procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas, debe basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente.		<b>Secundario</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libros de texto</li> <li>• Leyes</li> <li>• Observación</li> </ul>	
<b>Cuestión #03</b> ¿Cómo es efecto financiero de los procedimientos de recuperación de cartera de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.?	Valorar el efecto financiero de los procedimientos de recuperación de cartera de la Cooperativa de Servicios Múltiples El	<b>Efecto financiero de la Recuperación</b>	Se encarga según lo expresado por Morales & Morales (2014, p. 90), de gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna	<b>Finanzas:</b> Las finanzas según Gitman & Zutter (2012, pág. 3) son ... el arte y la ciencia de administrar el dinero [...] en el contexto de una empresa las finanzas implican [...] decisiones: como incrementar el dinero de los inversionistas, como invertir el dinero para obtener una utilidad, y de qué modo conviene	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción de las operaciones.</li> <li>• Relación de las operaciones con los créditos.</li> <li>• Ingresos de los productores.</li> </ul>	<b>Primario</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Jefe de crédito</li> </ul> <b>Secundario</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libros de texto</li> <li>• Leyes</li> <li>• Observación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> <li>• Guía de observación.</li> </ul>

Cuestiones de investigación	Propósitos específicos	Categorías	Definición conceptual	Sub Categorías	Ejes de Análisis	Fuentes de información	Técnicas de la recolección de la información
	Gorrión, R.L.		captación de recursos”	reinvertir las ganancias en la empresa o distribuirlas entre los inversionistas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estados financieros.</li> </ul>		
				<b>Mora:</b> la Real Academia Española (RAE) la define como la: “Dilación o tardanza en cumplir una obligación, por lo común la de pagar cantidad líquida y vencida”.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Situación de la cartera de crédito con respecto a la mora.</li> </ul>	<p><b>Primario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente</li> <li>Jefe de credito.</li> </ul> <p><b>Secundario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Libros de texto</li> </ul> <p>Leyes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista</li> </ul>
				<b>Cobranza:</b> Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes (Morales &	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cartera de los clientes</li> </ul>	<p><b>Primario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente</li> <li>Jefe de crédito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista</li> <li>Guía de observación.</li> </ul>

Cuestiones de investigación	Propósitos específicos	Categorías	Definición conceptual	Sub Categorías	Ejes de Análisis	Fuentes de información	Técnicas de la recolección de la información
				Morales 2014, pág. 90)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vencimiento de los créditos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Secundario</b></li> <li>Libros de texto</li> <li>Leyes</li> <li>Observación</li> </ul>	
				<p><b>Tipos de cobranza:</b> La cobranza se divide en diferentes etapas y cada una interviene en su debido momento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobranza normal</li> <li>Cobranza preventiva</li> <li>Cobranza extrajudicial</li> <li>Cobranza judicial</li> </ul>	<p><b>Primario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente</li> <li>Promotor de crédito</li> </ul> <p><b>Secundario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Libros de texto</li> <li>Leyes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista</li> <li>Guía de observación</li> </ul>

Cuestiones de investigación	Propósitos específicos	Categorías	Definición conceptual	Sub Categorías	Ejes de Análisis	Fuentes de información	Técnicas de la recolección de la información
<b>Cuestión #04</b>  ¿Qué estrategias se deben de tener en cuenta para el mejoramiento de las políticas de créditos en relación al efecto financiero de la cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.?	Proponer estrategias para el mejoramiento de las políticas de créditos en relación al efecto financiero de la cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.	<b>Recuperación de los créditos</b>	<b>Cobranza:</b> Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes (Morales & Morales 2014, p. 90)	<b>Finanzas:</b> Las finanzas según Gitman & Zutter (2012, pág. 3) son ... el arte y la ciencia de administrar el dinero [...] en el contexto de una empresa las finanzas implican [...] decisiones: como incrementar el dinero de los inversionistas, como invertir el dinero para obtener una utilidad, y de qué modo conviene reinvertir las ganancias en la empresa o distribuirlas entre los inversionistas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar los ingresos financieros.</li> <li>Aumentar el volumen monetario</li> </ul>	<b>Primario</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente</li> <li>Promotor de crédito</li> </ul> <b>Secundario</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Libros de texto</li> <li>Leyes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista</li> <li>Guía de observación</li> </ul>
				García & Moreno (2015) expresa de que las políticas de cobro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Forma de gestionar</li> </ul>	<b>Primario</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista</li> </ul>

Cuestiones de investigación	Propósitos específicos	Categorías	Definición conceptual	Sub Categorías	Ejes de Análisis	Fuentes de información	Técnicas de la recolección de la información
				de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas, debe basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente .La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros.	la cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promotor de crédito</li> </ul> <p><b>Secundario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libros de texto</li> <li>• Leyes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de observación</li> </ul>

## 9. DISEÑO METODOLÓGICO

### 9.1. Tipo de investigación

La investigación, es de tipo cualitativo, la cual ... “se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto”, esta definición expresada por Hernández (2014, pág. 358) en el libro “Metodología de la Investigación”.

Está clasificada de esta manera, debido a que se pretende realizar entrevistas directas, al personal de las diferentes áreas de la cooperativa que comprenden este estudio, con el fin de determinar la situación crediticia de la cooperativa.

Según el tiempo de ocurrencia la investigación es de carácter de estudio Retrospectivo, se le asigna en esta categoría, debido a que se indaga sobre hechos ocurridos en el año 2020, con relación a la cobranza ejercida por la cooperativa y cuáles fueron los efectos que trajo consigo sobre sus finanzas.

Según el período y secuencia de estudio, esta investigación es de tipo transversal, la que ...se define como un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido. Este tipo de estudio también se conoce como estudio de corte transversal, estudio transversal y estudio de prevalencia.

En resumen, 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 determinada; puesto que se estableció del trabajo por un periodo determinado para lograr cumplir con los objetivos, y establecer las causas y efectos encontradas en el mismo. (QuestionPro, 2021).

Según el análisis y alcance de los resultados la investigación que se realiza, es de carácter descriptivo, debido a que hará una descripción de un suceso que trae consecuencias sobre las operaciones financieras de una empresa, la cual es causada por fuerza mayor o fortuita.

También es de carácter explicativo, por asuntos de que se describen procedimientos establecidos que se ejecutan en la organización, para poder desempeñar las actividades de económicas que realiza.

## **9.2. Área de estudio**

### **9.2.1. Área de conocimiento**

#### **9.2.1.1. Área**

- Ciencias Económicas

#### **9.2.1.2. Línea**

- CEC-1: Desarrollo socio productivo, emprendimiento y bienestar

#### **9.2.1.3. Sub línea**

- CEC-1.1: Comportamiento de unidades económicas

### **9.2.2. Área geográfica**

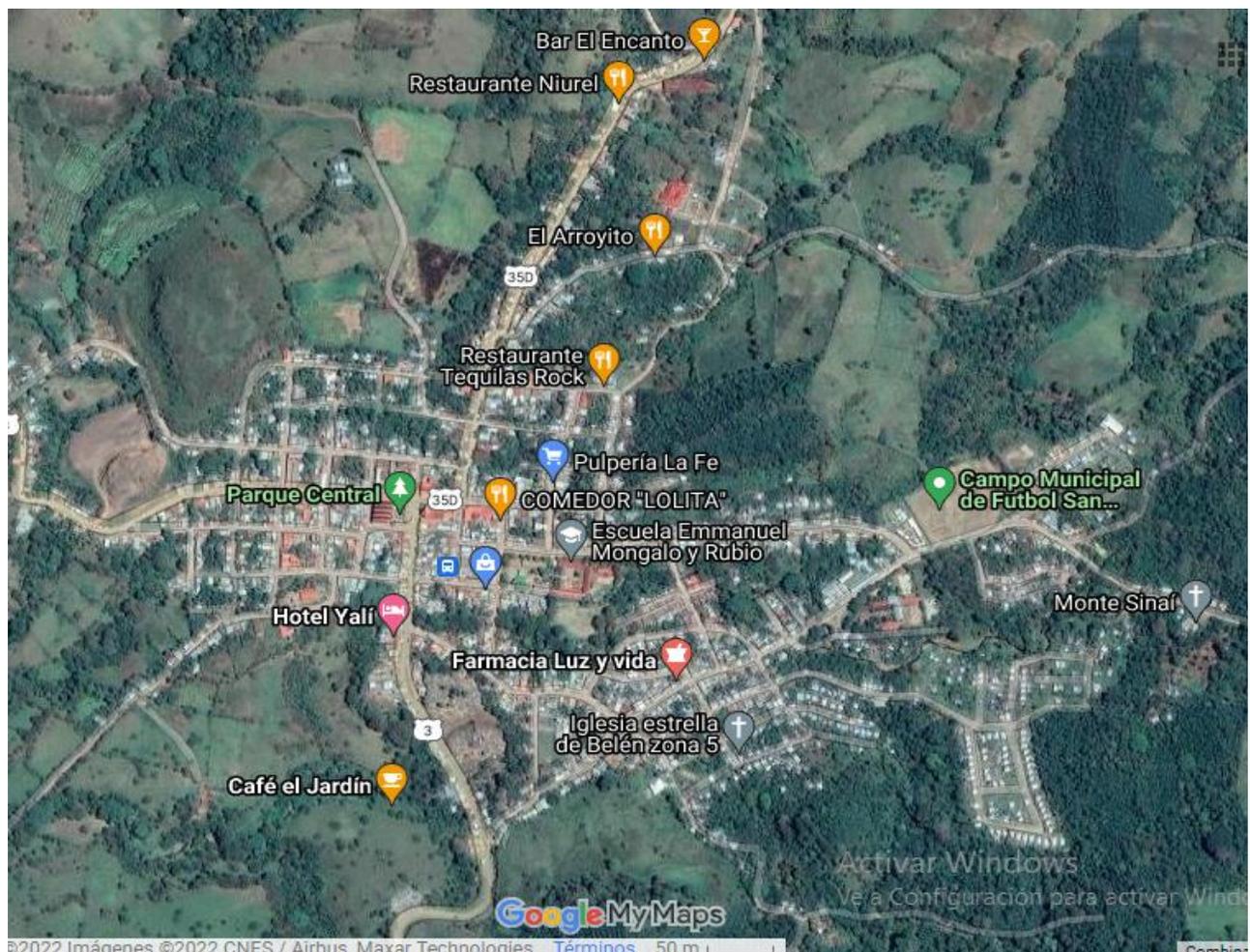
El área geográfica que se tiene planteada para la investigación, es el municipio de San Sebastián de Yalí, del departamento de Jinotega , específicamente en los lugares en donde la cooperativa de Servicios Múltiples “El Gorrión” R.L. tiene mayor presencia, los cuales son la zona urbana de San Sebastián de Yalí, que es en donde se encuentra la mayor parte en la que realiza sus actividades, y se encuentra la casa matriz, esta institución posee presencia en comunidades no mayores a 26 KM de la zona urbana; esta presencia no es todo el tiempo, sino por un período determinado, las actividades que se realizan durante ese período son de acopio de café, que no es más que la compra de ese grano agrícola.

Este municipio del departamento de Jinotega, es característico por realizar diferentes actividades económicas, tanto agropecuarias como comerciales, los pobladores que habitan en la rural de este municipio, de acuerdo a su capacidad realizan el establecimiento del cultivo del café, este lugar es caracterizado por producir en gran cantidad el grano del café.

Este cultivo produce gran cantidad de empleos directos e indirectos para sus pobladores y personas que se trasladan desde otro lugar a este, durante el período de cosecha, debido a que se requiere de la mano de obra suficiente.

Existen diferentes instituciones de crédito que diseñan servicios financieros para este rubro y otros más, de esto existe una gran competencia, dado de que hay otras cooperativas y sociedades anónimas, que compiten por la captación de esos recursos agrícolas para su posterior comercialización.

*Ilustración 1- Zona Urbana del Municipio de San Sebastián de Yalí*



**Fuente:** (GoogleMyMaps, 2022)

### **9.3. Población y muestra**

#### **9.3.1. Población**

Está comprendida por la Cooperativa de Servicios Múltiples “El Gorrión” del municipio de San Sebastián de Yalí, del departamento de Jinotega, cuyo fin principal, se encuentra en la actividad productiva del café, brindando diferentes servicios de carácter financiero, y no financiero.

Esta Cooperativa, nace de la necesidad de un grupo de productores de la comunidad El Gorrión, (de ahí el nombre) con el objetivo de solventar la crisis económica y la necesidad de estar organizados.

#### **9.3.2. Muestra**

El objeto de estudio es el área de crédito, porque es donde se gestionan y cobran los créditos a favor de la cooperativa, es decir, administrar y controlar la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, para no tener un efecto que pueda perjudicar a las finanzas de la cooperativa.

##### **9.3.2.1. Muestreo**

Se utiliza el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia debido a que no se efectúa bajo normas probabilísticas de selección, sino más bien a juicio del responsable de investigación, quien determina los criterios sobre los cuales puede aportar al estudio dicha área, considerando el fácil acceso a la información.

##### **9.3.2.2. Criterios de selección de la muestra**

En el objeto de análisis para la investigación se utilizan los instrumentos diseñados para la recolección de información los cuales se le aplican al gerente de sucursal, jefe de crédito y analista de crédito que brindan la información necesaria y útil para el cumplimiento de los objetivos.

## **9.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de datos**

### **9.4.1. Entrevista**

Este instrumento de recolección de información se aplica al gerente general, responsable del área de crédito, y contador de la Cooperativa de Servicios Múltiples “El Gorrión”, R.L para recolectar datos suficientes y precisos que determinen la problemática de la empresa en relación al tema investigado, cada entrevista se adecua a las áreas antes mencionadas, para tener la posibilidad de recolectar la información de las personas.

### **9.4.2. Guías de observación**

Este es un instrumento personal que aborda los aspectos esenciales para redactar lo que se observa acerca de los sucesos ocurridos en los procedimientos que se aplican en la cartera de crédito para poder determinar que se hará al respecto a la hora de la evaluación durante el desarrollo de la investigación planteada.

## **9.5. Etapas de la investigación**

### **9.5.1. Investigación Documental**

Con el fin de realizar este trabajo de investigación, se realizó una visita en la Cooperativa de Servicios Múltiples “El Gorrión”, R.L, encontrando el problema que se presentaba, se tomó en cuenta para el desarrollo del tema de estudio como también se accedió a la búsqueda de información para reforzar la investigación, de igual manera se visitaron diferentes sitios de internet con contenido científicos, se acudió a la información extraída de internet y demás fuentes que sirvieron de utilidad para elaborar el bosquejo abordado. Seguidamente se formularon los objetivos como el planteamiento del problema y la justificación del porqué de la investigación.

### **9.5.2. Elaboración de instrumentos**

Esta fase inicia con el desarrollo del diseño metodológico; en este punto se dan a conocer las técnicas utilizadas para la recolección de datos, que resultan necesarios en el trabajo de campo, el cual se ejecuta mediante las visitas que se les realizan a los responsables de las áreas especificadas de la

Cooperativa de Servicios Múltiples “El Gorrión”. Los instrumentos a utilizar son: entrevistas, y guías de observación (a criterio personal).

### **9.5.3. Trabajo de campo**

Consiste en la aplicación de los instrumentos formulados directamente para el personal de cada área especificada, esto con el fin de que se pueda obtener la información adecuada y necesaria, para poder lograr cumplir con los objetivos planteados al iniciar con la investigación, a través de un análisis de los datos recolectados en el trabajo de campo.

### **9.5.4. Elaboración del documento final**

Ocurre cuando el trabajo de campo ha finalizado con la aplicación de los instrumentos ya mencionados anteriormente, y en base a los datos obtenidos se hará mención de los resultados mediante su redacción, de igual forma de las principales conclusiones de la investigación. Hasta este punto llega el fin de la investigación planteada, para luego presentar un informe con la estructura estipulada en el régimen de modalidad de graduación denominado (seminario de graduación) aprobado por la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM Estelí, trabajo de tesis que será evaluado y calificado a su tiempo por jurados expertos que tienen dominio acerca del tema.

## 10. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se reflejan los resultados de la investigación, los cuales se obtuvieron mediante la aplicación de diversos instrumentos de recolección de datos en la Cooperativa de Servicios Múltiples “El Gorrión”. R.L, y asociados.

Es importante mencionar que la institución que se consultó la información, es de carácter no lucrativo, la que se dedica especialmente a diferentes actividades en su mayoría directamente relacionadas con el rubro agrícola del café, debido a que esta es una operación sobre la que más obtienen ingresos los pobladores, por el volumen de producción dadas las condiciones que posee el ecosistema del municipio.

La organización brinda servicios financieros aplicados a otros ámbitos diferentes al del rubor del café, pero estos poseen un menor porcentaje ponderado dentro de la estructura de la cartera de crédito, por lo tanto, son de menos importancia, dado que se obtienen menor volumen de ingresos.

### 10.1. Contexto en el que se desarrollan las operaciones de cartera de crédito de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.

En cuanto al contexto en que se desarrollan las operaciones de la cartera de crédito de la cooperativa, es importante mencionar que están ligadas con sus asociados, los cuales deben en primer lugar cumplir con una serie de requisitos para que después su solicitud sea evaluada por ellos y por el MEFCCA.

La función en sí de esta cooperativa y como toda, esta centralizada de servir a la sociedad sin ningún fin lucrativo primordialmente, la cartera de crédito es uno de los principales activos que esta institución posee y tiene establecido una serie de requisitos, que les permite ejecutar de cierta manera cada una de sus operaciones.

Es importante mencionar que, en las operaciones de cartera, esta se caracteriza por brindar servicios financieros adaptados a cada tipo de asociado, los cuales en su mayoría son productores

agrícolas, y en menor cantidad trabajadores asalariados, que recurren a los servicios que brinda a la población.

A continuación, se describe el contexto en el que se realiza los procedimientos de otorgamiento de cada uno de los créditos que esta tiene diseñado para cada necesidad presentada, lo cual es importante, porque ayuda a detallar en lo que ellos incurren para poder desembolsar cada crédito.

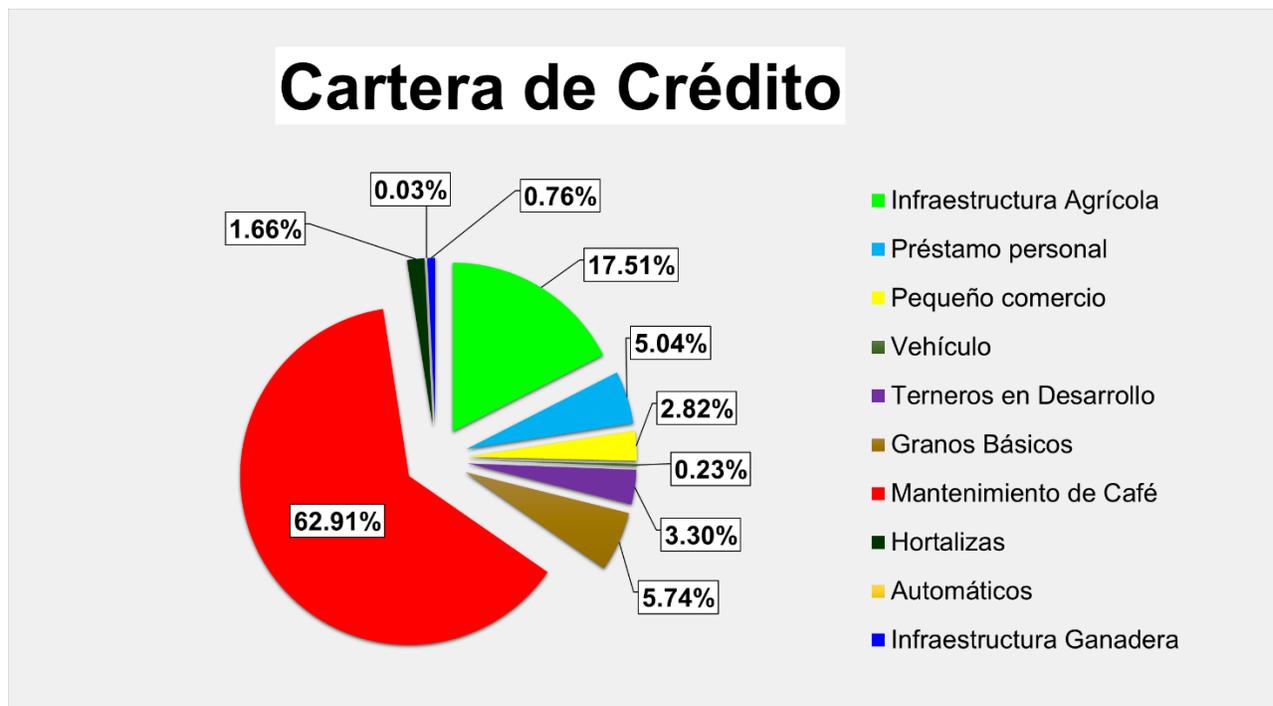
- **Estructura de la Cartera de Crédito**

*Tabla 1- Cartera de Crédito*

Crédito	Monto
Infraestructura Agrícola	C\$ 5,962,091.75
Préstamo personal	C\$ 1,717,815.68
Pequeño comercio	C\$ 959,434.06
Vehículo	C\$ 78,720.90
Terneros en Desarrollo	C\$ 1,123,528.32
Granos Básicos	C\$ 1,953,239.21
Mantenimiento de Café	C\$ 21,422,617.62
Hortalizas	C\$ 565,459.98
Automáticos	C\$ 11,087.45
Infraestructura Ganadera	C\$ 258,707.18
<b>Total</b>	<b><u>C\$ 34,052,702.15</u></b>

**Fuente:** (Cooperativa de Servicios Múltiples "El Gorrión" R.L, 2021)

*Ilustración 2- Cartera de Crédito*



**Fuente:** (Cooperativa de Servicios Múltiples "El Gorrión" R.L, 2021)

La Cooperativa de Servicios Múltiple “El Gorrión” R.L, cuenta con diferentes productos financieros, que van orientados a sectores económicos, tales como: Agropecuario, Comercial, y de Construcción.

A continuación, se detalla cada uno de los grupos que conforman los sectores que tiene la Cooperativa actualmente.

### 1. Agropecuaria

Es en el que más se enfoca, debido a que San Sebastián de Yalí, es un municipio mayormente en el que su actividad económica se centra en la producción agropecuaria, estando su mayor actividad en áreas relacionadas con el café, que es un rubro agrícola que se compra a nivel local y se exporta a nivel internacional; los productos financieros que ofrece en relación a este, según lo expresado por la Cooperativa en su Memoria de Labores (2021), y de acuerdo a la información proporcionada por Arling (2021) la Responsable del Área de Crédito en la entrevista realizada, mencionan de que son:

- **Mantenimiento de café,**

Este representa un 62.91% del total de la cartera de crédito, este producto consiste en brindar ayuda a los caficultores en actividades relacionadas a las diferentes etapas del establecimiento del cultivo del café, las cuales son: La etapa de vivero, Vegetación, Siembra, Cultivo, y Cosecha. Estas fases mencionadas anteriormente, tienen una duración 3 años para completarse , a partir del cual el agricultor inicia a recuperar los costos y los gastos en mano de obra y en los insumos adquirido para poder tener una producción optima en sus cosechas; también este tipo de crédito favorece a los agricultores en la renovación de los cafetales, que es una actividad que consiste en realizar diferentes tipos de podas, que no es más que cortarles ramas o tallo a la planta para renovar su potencial de producción, por otra parte se encuentra el recepo, que está definido para cortar la planta desde el tallo.

La primera práctica según estudios el árbol de café obtiene cosecha antes, pero es más financieramente es más riesgosos, debido a que no se sabe con exactitud la respuesta a esa técnica, por otra parte, la opción del recepo, que es más tardada, pero tiene más efectividad para lo que se pretende lograr.

- **Hortalizas**

Esta clase de préstamos, representa en la institución un 1.66% del total de cartera, cabe destacar que este es un tipo de actividad agrícola que solo algunas personas se atreven a realizar, debido al alto costo y el alto nivel de riesgo que representa realizar una inversión como esta, debido a la alta volatilidad del precio en el mercado local, que puede ser perjudicial y beneficio, según la oferta y la demanda presente.

- **Terberos en desarrollo**

Es un crédito que consiste en brindar un apoyo a los socios ganaderos, este tiene por objetivo invertir en la compra del ganado cuando se encuentra en la fase inicial de crecimiento de la res, y luego invertir en su desarrollo genético. Estos tipos de créditos, representan un 3.30% del total de los créditos otorgados.

- **Granos básicos**

Representa en la cartera de crédito de la cooperativa un 5.74% del monto total, es un servicio financiero que al igual que los anteriores brinda el apoyo monetario a los agricultores para desarrollar las actividades que se necesitan para cultivar en las diferentes etapas, los cultivos tales como: el maíz y los frijoles, que son los principales granos básicos que se cultivan en esta región.

2. En cuanto al sector comercial los productos financieros que se tienen son:

- **Pequeño comercio**

Para este tipo de créditos la cooperativa exige que los solicitantes tengan por lo mínimo un año de experiencia en el negocio, estos créditos en la cartera tienen un porcentaje del 2.86%.

3. En relación al sector de **construcción**, ofrece a sus asociados créditos para que mejoren sus establecimientos y por ende su producción, esas mejoras pueden ser en: maquinaria y construcciones de establecimientos en el caso del café.

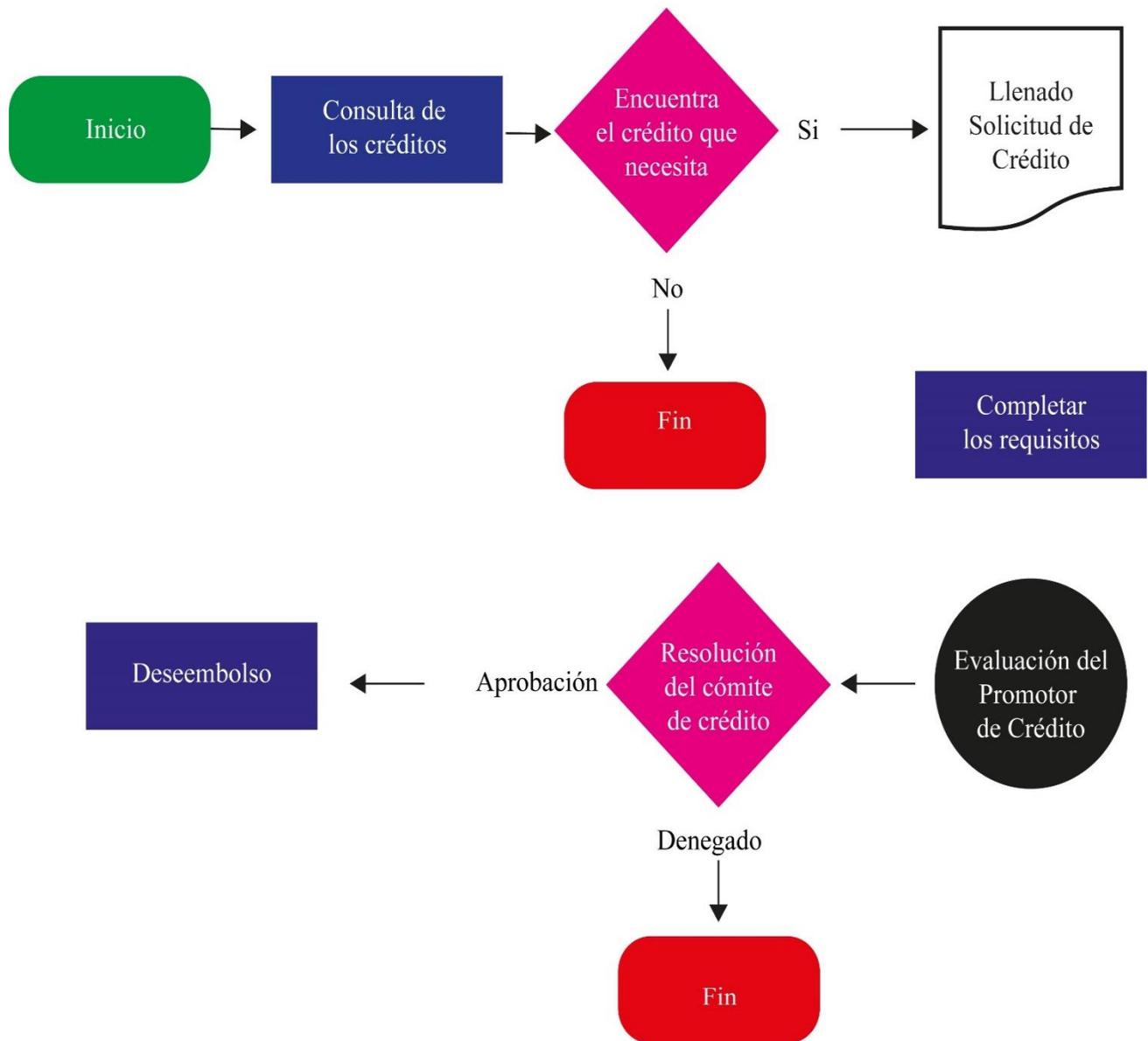
En resumen la Cooperativa de Servicios Múltiples “El Gorrión” R.L., tiene su cartera de crédito conformada mayormente por el sector caficultor, debido a que este es su principal prioridad, dado a que estiman de que este es uno de los rubros agrícolas principales del país al igual que el ganadero, pero en el año 2020 ha tenido daños en sus finanzas por cuestiones del clima de inversión derivado de factores naturales que afectan de manera negativa, lo que no favorecen de que los productores obtengan la producción necesaria, y por otra parte los precios de ventas no pueden cubrir los costos y los gastos operativos..

- **Aspectos generales de los créditos**

### **Requisitos**

Para que una persona pueda acceder a un crédito en la cooperativa, según lo señala Arling (2021), basándose en las políticas internas y la ley nacional vigente, este debe de ser socio de la institución, siendo fundamental. Para que una persona pueda ser socio, según lo establece la ley de cooperativas debe de poseer cualidades como las, siguientes: Personas jurídicas y naturales que obligatoriamente, no pertenezcan a otra institución similar a esta, es algo indispensable y es verificado por el Ministerio de Economía Familiar Comunitaria, Cooperativa y Asociativa (MEFCCA) antes de que esta se integrado a la lista de los socios que contiene esta institución.

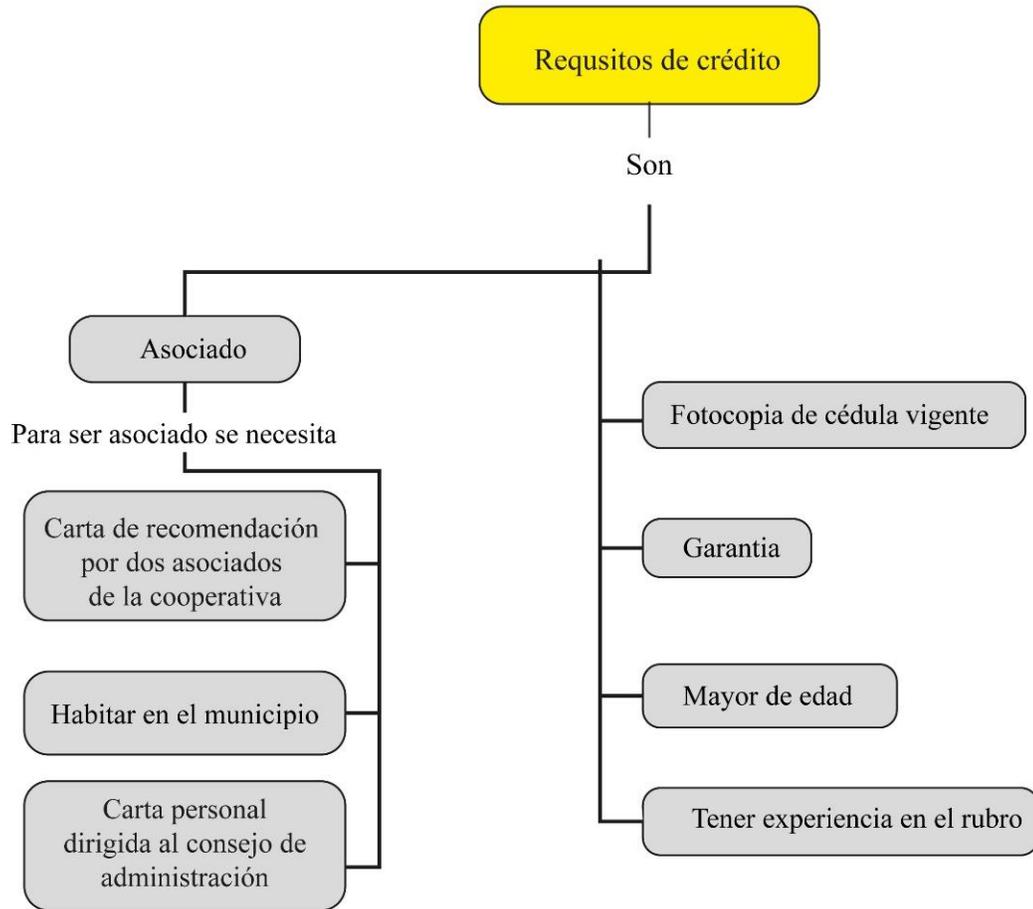
Ilustración 3- Proceso de otorgamiento de los créditos



**Fuente:** (Castro, 2021)

Por otra parte, debe de poseer la capacidad de pago, debido que en un futuro esto es gran determinante para tener la probabilidad de que un crédito se va a poder recuperar, según los parámetros establecidos al momento de la aprobación, basándose en el plan de pago acordado entre el deudor y el acreedor.

*Ilustración 4- Requisitos de crédito*



**Fuente:** (Castro, 2021)

**Procedimiento de aprobación**

- **Solicitud de crédito**

Para dar inicio a la aprobación de un crédito las personas (socios), deben de presentar una solicitud, donde describan sus datos personales, el monto solicitado, los rubros en el que va a invertir ese dinero.

En este apartado, el solicitante describe sus intenciones, para que quiere el crédito, debido a que señala específicamente en que va utilizar el dinero. Punto importante que se debe de agregar en este apartado, es la exigencia de un plan de inversión, debido a que la persona no tiene bien en claro los gastos y los costos en los que va incurrir para poder lograr obtener lo que pretende con su proyecto,

esto es debido, a qué unos pueden gastar demás y completar todo el proceso que se necesita, debido a que la agricultura, todo es un procedimiento lineal, y si cada etapa no se desarrolla, de mejor manera, el resultado final se va ver afectado.

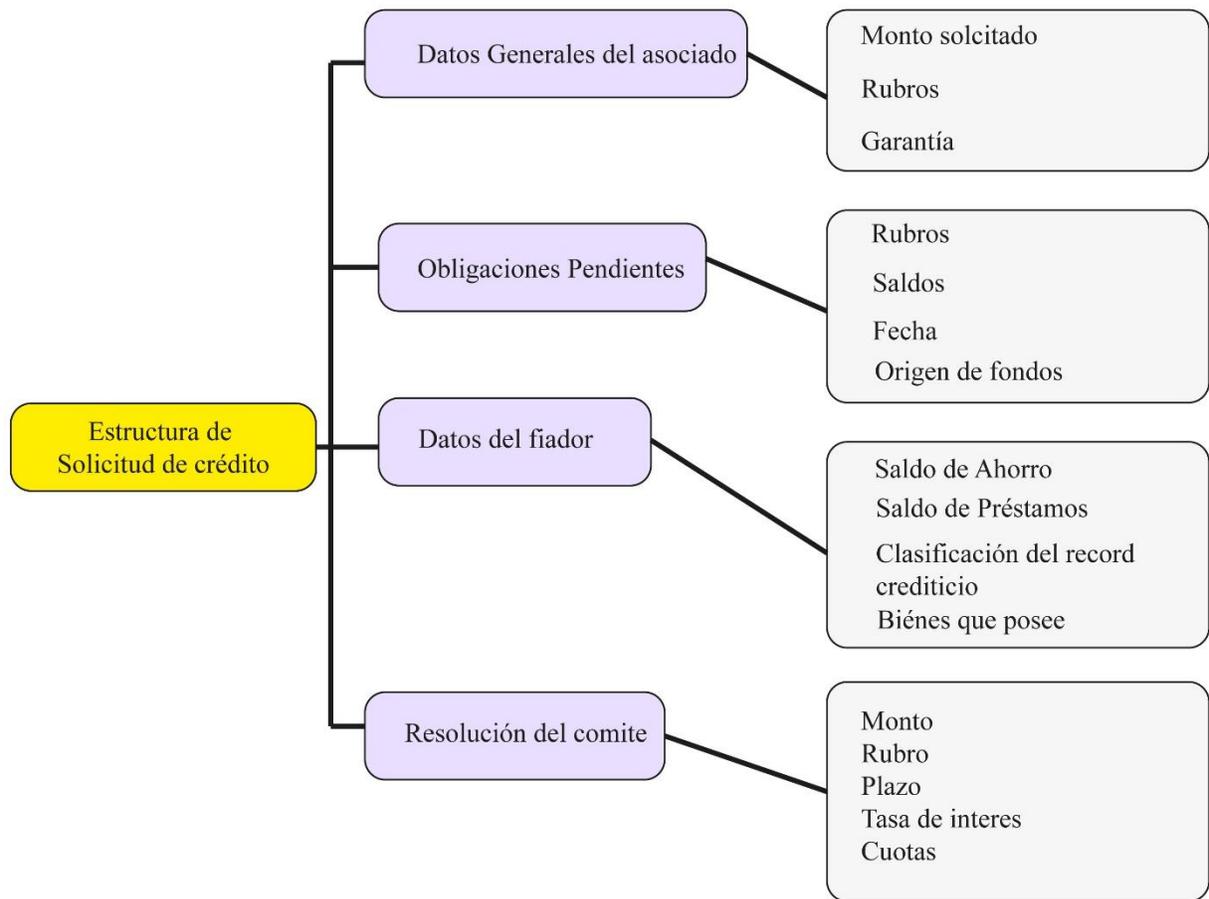
Referente a su capacidad de pago, este debe de brindar información de sus propiedades, describiendo su cantidad en área que posee de cada rubro agrícola, estos son aplicables para los créditos agropecuarios, por otra parte, tienen que declarar sus aportaciones sociales, ahorros, y la cantidad de personas que tiene su núcleo familiar, en donde se señalan cuantos son mayores de edad, y por último describen las deudas que aún tienen pendiente.

Esta información solicitada, es de gran importancia, debido a que es un registro previo de los ingresos y egresos que la persona tiene cada cierto período de tiempo, es esencial en el sentido de determinar la capacidad de pago que tiene el asociado, lo cual brinda una gran probabilidad de la a aprobación del crédito.

Desde un punto de vista claro, para los créditos agrícolas, es de gran importancia no solo centrar la atención en la cantidad de terreno que esta persona, debido a que, para la sociedad, su actividad no es lucrativa, y su principal fin es el de dar un apoyo a los asociados. Para evitar una adjudicación de bines es importante tener un estimado del total de ingresos, tomando como referencia el estado actual de los rubros. Esta información es bastante relevante para la toma de desiciones de una resolución debido a que expresa de manera esencial el estado y los flujos de efectivo que tiene el solicitante.

Estiman de gran importancia para el otorgamiento de un crédito, de que el solicitante tenga un fiador, esto como medida de mitigar el riesgo, se le solicita la información necesaria para determinar si aplica con este requisito necesario, para poder acceder a la fuente de financiamiento.

Ilustración 5- Solicitud de crédito



**Fuente:** (Castro, 2021)

- **Plan de inversión**

Según expresa la encargada de crédito, para los créditos a corto plazo no es necesario que el solicitante presente un plan de inversión, en lo contrario para los a largo plazo sí. De esto se puede mencionar que no tomarle la suficiente importancia puede conllevar a una catástrofe en el área de crédito, según ellos el procedimiento consiste elaborarlos ellos mismos. Desde un punto de vista razonable, no se observa que sea la manera correcta, debido el asociado no es del todo consciente de la operación que pretende realizar, esto por el motivo de que no está enterado minuciosamente de los costos y los gastos en el que pretende adentrarse, en los que tenga proyectado posiblemente la utilidad que va obtener después de todo el proceso que conlleva.

Por lo tanto es de gran importancia para la institución que inicie a tomar este tipo de requisitos con mayor importancia, para que dentro de sus asociados exista un mejor cultura de inversión, y también ayude a mitigar los inherentes que se observan en las operaciones de crédito, como lo puede ser el de una recuperación en el tiempo establecido, que al no darse en lo estipulado, puede conllevar a que se provisionen esos crédito y a la vez, de que por un desembolso se esté incurriendo en una operación de lavado de dinero.

#### - **Evaluación de los créditos**

Consiste en la visita del promotor de crédito, para verificar los datos proporcionados por el asociado en donde describe datos generales del mismo, y se enfoca en profundidad en las “utilidades por Actividad Agropecuaria” según el formato de evaluación de los créditos.

Esto es un requisito que los asociados deben de brindar a la institución, en donde revelan en profundidad el estado de su situación financiera a un período determinado de tiempo. Es de gran importancia esto para la institución, porque ayuda mitigar el riesgo presente sobre los créditos otorgados.

En esta parte evaluativa, se estima conveniente que la institución le de gran importancia a la situación financiera de sus socios, en donde reúnen a través de esta evaluación toda información necesaria para determinar si es económicamente estable, y puede cumplir con la obligación que pretende conllevar.

#### - **Resolución del comité de crédito**

Este es el procedimiento final que se realiza, en donde se toma la decisión final sí o no se va otorgar el financiamiento al asociado, este comité está integrado por colaboradores de distintas áreas, los cuales toman conjuntamente, a través de la información recopilada sobre el solicitante.

En este punto se establece una serie de pautas, como lo son los rubros en los que va a invertir el monto, el plazo, la tasa de interés, y los pagos que tiene que realizar según lo establecido para el tipo de crédito. Es importante mencionar, que a los asociados que se les apruebe un crédito para café, estos tienen la posibilidad de pagarlo, a través de la entrega de café en pergamino, que luego el crédito es pagado según el precio plaza en que se encuentre siempre estando de acuerdo la persona encargada,

este es un beneficio que brinda la cooperativa a todos sus socios, debido a que tienen, según nos señalaban, licencia de exportación, lo cual es una gran ventaja financiera para la institución.

Para finalizar en el contexto que se desarrollan las diferentes operaciones de créditos dentro de la cooperativa, esta posee un sistema que le posibilita recolectar información relevante, para el análisis de las solicitudes que se les presenta, lo cual se logra a través de un procedimiento que evalúa la situación y por ende determina la resolución a la que se llega.

Estos lineamientos que esta institución posee le permiten minimizar el riesgo en el que se encuentra inmersa, siendo este el de estar estrictamente relacionado con la probabilidad de recuperarlo mediante transcurrir el tiempo. Una política que en años anteriores se utilizaba y ahora no se utiliza, son los planes de inversiones, debido a que con esta característica se logran disminuir incertidumbres estrictamente relacionadas con el lavado de dinero y la capacidad con la que el cliente cumpla con sus obligaciones.

Por otra parte, es importante expresar, de que sus gestiones de la cartera de crédito que poseen, se encuentran enfocados en un 62.91% ponderado (Ver gráfico 1), sobre actividades estrictamente relacionadas con el café, y por otra parte con otros sectores, la cual se convierte además de ser una empresa de multiservicios, se convierte en una multisectorial, según la Ley General de Cooperativas en el artículo 14. que describe la forma en que pueden organizarse esta clase de instituciones.

## **10.2. Incidencia de las políticas de otorgamiento y cobranza en la cartera de crédito de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.**

La Cooperativa de Servicios Múltiples “El Gorrión” R. L, desde el punto de vista de los clientes tiene políticas que se ajustan a sus necesidades, debido a que los productos financieros que ofrecen contribuyen a su crecimiento económico, por lo cual ellos señalan de que las tasas de interés son bastante favorables.

Estas políticas rigen a la cooperativa para dictaminar los procedimientos que se ejecutan en el área determinada, su principal fin es brindar un camino sólido para poder cumplir con los resultados que se esperan obtener. En el caso del otorgamiento el fin de estas recae sobre la aplicación de podrecimientos que ayuden a mitigar el riesgo de crédito, el cuál es algo que afecta principalmente sobre el activo de la cartera de crédito, también contribuyen a prevenir las operaciones de lavado de dinero.

En esta parte no se obtuvo, la información suficiente que describan de manera más específica cada una de las políticas con las que cuenta la cooperativa, debido a que tienen confidencialidad en los procesos administrativos, por lo tanto, señalaba Arling (2021), de que “darlas a conocer, no es permitido, porque es dar a conocer información delicada que describe cada uno de los procedimientos establecidos dentro de la empresa”.

- **Políticas de otorgamiento**

De manera general, la incidencia de las políticas de otorgamiento de los créditos, tomando como referencia los tipos de créditos agrícolas, especialmente el del café, estas han tenido un resultado poco determinante, debido a que, por la especulación del precio internacional de venta del café, no se ha tenido la certeza de que favorable va hacer para las personas que se dedican a esta actividad agrícola.

### **Precio Internacional del Café**

El precio internacional de venta del café, es el principal factor a tomar en cuenta para muchas personas que quieren dedicarse a la caficultura o mejorar su volumen de producción, pero es difícil

determinar si va hacer favorable en el determinado momento de la producción, para los que empezaron a cultivar estas plantas durante años.

Cabe destacar que la caficultura, para algunos productores, tales como: Amín (2021) “es una actividad que se debe de realizar todo el tiempo, sin importar el precio en el que este”, esta es una persona que se dedica a realizar esta actividad agrícola desde una edad muy temprana. Tiene la mentalidad de producir lo óptimo al costo y al gasto más mínimo, para tener una productividad similar durante cada período.

Tomando como referencia el testimonio de ese productor, es importante mencionar que esta es una actividad agrícola que se debe de seguir haciendo, debido a que en principal ayuda al crecimiento del municipio, cabe señalar que él es un productor que no es socio de la cooperativa, esto con el fin de observar la caficultura del municipio de San Sebastián de Yalí desde otro punto de vista.

Durante la cosecha del año 2019/2020, y del 2020/2021, los precios del café estaban en un punto bastante negativo para todos los caficultores, debido a que en el inicio de la producción dos quintales de café pergamino tenían un precio de venta de C\$1,400.00 (unos mil cuatrocientos córdobas netos), durante el transcurso del tiempo de producción ese precio fue aumentando hasta tal grado de que alcanzó aproximadamente los C\$3, 200.00 (Tres mil doscientos córdobas netos), luego tuvo un declive al finalizar la cosecha del periodo 19/20, en el período 20/21, ocurrió algo similar en el precio, debido a que este inicio con un precio por encima de los C\$2,000.00 (dos mil córdobas netos), el precio del café fue creciendo durante ese período, para lo cual alcanzo un precio por encima de los C\$4,000.00 (cuatro mil córdobas netos).

Es importante mencionar que el precio del café tiene muchas variaciones durante cada año, el cual se ve principalmente afectado por la sobre oferta que existe en el mercado, uno de los principales productores de este rubro agrícola que existe en el mundo, es el país de Brasil y otros, siendo estos uno de los que más incide en la variación de los precios de la Bolsa de Valores de New York (U.S.A).

Por lo tanto, para muchos de las zonas caficultoras de Nicaragua, su reto está en producir un quintal de café en pergamino, con un costo lo más barato posible, para que algunos de ellos puedan

cumplir con las obligaciones que tienen presentes con instituciones de créditos que le proporcionaron el dinero para realizar ese proyecto.

De esta manera se describe la situación de las variaciones del precio del café en el municipio de San Sebastián de Yalí, en resumen, este es un factor bastante determinante, para tomar en cuenta, en las operaciones de créditos, pero es un riesgo que se debe de tomar, y el cual se tiene que solucionar con políticas adecuadas que concuerden con la situación que presenten los socios.

Las políticas de otorgamiento de los créditos de esta cooperativa, según un punto de vista razonable, están centradas principalmente sobre aspectos a corto plazo, en el caso de café, para poder otorgar un crédito sobre este rubro, se debe de hacer primero un análisis sobre aspectos de la productividad que tiene un terreno, el cual es determinado por los técnicos agrícolas que tiene la cooperativa, pero si se toma en consideración el período se tiene para que las plantaciones de café produzcan granos, es difícil determinar con exactitud el precio, pero también el clima, el cual este último es unos principales factores que intervienen en el volumen de la productividad,

### **Cambio climático**

La situación climatológica en toda actividad agrícola es uno de los principales factores para que estas se desarrollen, por lo tanto, sus predicciones a largo plazo son bastante inexactas, por lo cual, en las actividades de cultivar café, es un riesgo que se corre.

Durante el período del año 2021, según señalaba Arling (2021), los cambios en el clima que se produce en la zona afecto de manera negativa sobre la calidad y el volumen de producción de los socios de la cooperativa.

¿Cuáles son las incidencias del cambio climático sobre las plantaciones de café?, según lo que señalan todos los lugareños del municipio de San Sebastián de Yalí, uno de los principales requisitos que se deben de tener en cuenta para poder cultivar café, es la altura y la situación climatológica que debe de rondar en temperaturas no muy calientes. Durante el año 2020, el cambio climático, afecto de manera negativa el rendimiento en la producción de este rubro.

La planta de café, es un arbusto que los productores para poder cultivarlo, y que este se mantenga con todas las necesidades nutricionales que necesita, ellos emplean fertilizantes, muchos productores, cuando se terminan las labores de recolecta de los granos de café de la planta, estos se dan a la tarea de aplicar ese tipo de fertilizantes, durante el mes de enero o febrero, siempre y cuando exista humedad en el suelo para que este tenga un funcionamiento el 100% sobre la planta, debido a que este es absorbido |1|por la raíz.

Durante el período del año 2020 fue evidente la ausencia de lluvias, para lo cual las plantaciones de café no obtuvieron los requerimientos nutricionales que estas plantas necesitan para poder producir lo suficiente, debido a que la mayor parte de los nutrientes y micronutrientes los obtiene durante la época lluviosa.

La escasez de agua en las plantaciones de café, provocaron que la formación del grano de café no se formara bien afectando esto principalmente sobre los rendimientos en peso, dado de que solo se obtuvo volumen, pero lo que ocasiono esta situación fue principalmente la formación de gran cantidad de granos vanos, los cuales solo son el pergamino que cubre el grano de café.

Durante la producción del año 2020/2021, el precio favoreció a los agricultores, pero esto se debió, no por cuestiones del precio de internacional, si no por competencia, debido a que la poca producción que se tuvo durante ese periodo las empresas que se dedican a la exportación de este rubro agrícola, para poder cumplir contratos que tenían firmados con empresas internacionales, estas debieron de aumentar el precio de compra, para poder alcanzar las unidades que tenían proyectadas obtener.

Cabe destacar que la incidencia de las políticas de otorgamiento que la Cooperativa tienen sobre los créditos, se le es imposible, determinar estos factores, que son riesgos que se deben de tener en cuenta y se toman al momento de aprobar una solicitud de crédito para este sector.

Las políticas que esta institución tienen sobre el otorgamiento de crédito, inciden principalmente en cuestiones generales que posee el cliente al momento de solicitar un financiamiento, las cuales contribuyen principalmente, en estudiar a la persona y determinar cuál es la capacidad y las actitudes, que esta tiene, para determinar cuáles son las posibles soluciones que se tienen que tomar

en cuenta, para recuperar un préstamo que se la haiga otorgado, debido a que el futuro es impredecible en cuestiones agropecuarias.

### **Políticas de recuperación**

Son lineamientos que tiene la institución, que cumplen su función principal, cuando se realizan las labores cobranza sobre los créditos que la cooperativa a otorgado a sus asociados. Estas ayudan a resolver problemas que se presentan durante la recuperación de los créditos, y contribuyen a un beneficio para la cooperativa.

Los procedimientos que tiene establecido la cooperativa para poder recuperar los créditos, están diseñados de forma tal que los préstamos que están pendientes de pagos puedan ser recuperados, todo esto con el fin que toda institución de crédito tiene, la cual es de cancelar los pagos pendientes de los créditos de tal manera de no perder el capital de la institución que fue proporcionado al socio, para que esto perjudique de forma negativa todas las actividades que realizan para el bien de la sociedad de personas de la que está conformada la cooperativa.

Estas políticas contemplan cada uno de los procedimientos, y se centran principalmente sobre cómo resolver una labor de cobranza cuando se presenten diferentes inconvenientes. Arling (2021), menciona que la labor del área de crédito, debe de tener estricto cumplimiento sobre las políticas establecidas para poder efectuar cada procedimiento que se pretenda realizar.

Esos procedimientos toman en cuenta cada tipo de cobranza que se debe de aplicar, en dependencia de cada una de las situaciones que se presenten, todo con el objetivo de poder lograr de forma adecuada y optima los procesos establecidos.

Obviamente en ambos tipos de políticas, es importante tomar en consideración diferentes aspectos que determinen la forma en que deben de proceder en la manera que se encuentre reflejada una situación, en el caso de la caficultura, los créditos relacionados con este rubro, se toman en consideración debido a que la cartera de crédito se encuentra en su mayor parte por este, otra situación que es muy común que se presente en estos tipos de actividades, es la escasez de mano de obra en tiempo de recolección de granos, o temporada de café, tal como se le conoce en el lugar.

## **Falta de mano de obra**

La mano de obra en la recolección de granos es un factor muy determinante para las labores de la caficultura, principalmente para los grandes productores, y para algunos medianos, en esta época del año, muchos de los habitantes de esos lugares del municipio de San Sebastián de Yalí, emigran para países vecinos, tales como Costa Rica, o un Honduras, porque ellos señalan que el precio de una lata de café es más favorable en comparación.

Entre otros aspectos que mencionan es la atención que los productores les brindan en la alimentación y para los que son de largo las condiciones de hospedaje. Mucho de los productores toman la decisión del no poder encontrar el suficiente personal que trabaje para ellos, recurren a zonas como Somoto, incurriendo ellos es gastos adicionales en cuestiones de transporte que se trasladan directamente a la recolección de granos.

Una de las razones por la que este es un factor determinante, para los agricultores es debido a que cuando una parte de los granos de la planta alcanzan la suficiente maduración, y no se recolectan a tiempo, se desprenden de ella, lo cual ocasiona una pérdida en su calidad y por ende esto afecta principalmente al rendimiento de la producción.

Por lo general, los productores que se dedican a cultivar el café obtienen un rendimiento de 30 cargas por manzana, lo que equivale 60 qq de café en pergamino; en labores de recolección para poder obtener una carga de este rubro o 2 qq pergamino, deben de recolectar aproximadamente 20 latas de café, para lo cual se necesitan 3.33 días/hombres, es decir que para recolectar toda una manzana en una temporada requieren de 100 días/hombres, es importante mencionar que el trabajo se divide por lo general en cuatro etapas de corte, la primera es la que ellos denominan “graneada”, la cual consiste en recolectar los granos maduros, para que luego se dé una maduración más grande, en la cual se demanda más mano de obra, este es el punto en el que se debe de aplicar más mano de obra directa, luego todo va disminuyente.

El reto de muchos productores, está cuando no pueden suplir la necesidad de recolección, y por ende el grano cuando está demasiado maduro se desprende de la planta convirtiéndose en una pérdida y una disminución en el rendimiento productivo. Por lo tanto, en esto se refleja la importancia de esa variable para los productores.

Plasmando la situación de las cosecha del año 2019/2020, la pérdida para ellos se derivó en el factor del precio, y para algunos en el factor de la mano de obra, cabe destacar, que para la cooperativa este un efecto negativo directo para la cartera de crédito, debido a que al no producir los productores lo suficiente para poder pagar sus deudas, esta debe de provisionar esos créditos, lo cual principalmente en cuentas incobrables (ver anexo 5) en las que se compara resultados del año 2019 con el del 2020 en el que se observa de que las cuentas incobrables aumentaron al cierre del 2019, disminuyendo en el cierre del 2020.

En el 2020 se tiene una disminución en las provisiones, pero para el cierre de ese período, se tuvo reestructurar por un 12% de la cartera que se encontraba en mora, la cartera durante ese año según se observa en el anexo 5, ha tenido un decrecimiento, lo cual indica que no se han otorgado gran número de créditos, esto ha afectado en la disminución de las utilidades obtenidas durante el año 2020 en comparación con el 2019.

Cabe destacar, que la reestructuración ha sido una metodología en la que se refleja el poder recuperar los créditos que han sido otorgado, pero tiene un punto negativo, el cual es un decrecimiento financiero en la institución, debido a que pierda la imposibilidad de hacer crecer la cartera de crédito por medio de la reinversión, y el aumento en la venta de insumos que se produce mediante el otorgamiento de créditos.

Para finalizar los lineamientos establecidos en relación al contexto que se aplican, es importante mencionar de que para ellas es complicado definir evaluaciones de las variables presentadas en los créditos relacionados con el mantenimiento del café, en el proceso de otorgamiento y recuperación se les es difícil definir esas dos variables mencionadas, debido a que una de ellas como el clima: es impredecible, y el precio del café se puede especular de manera técnica y fundamental (noticias), para obtener el posible resultado, y así diseñar un producto y dar la asistencia técnica necesaria para disminuir los costos por cada quintal producido.

Estas políticas contienen metodologías que le ayudan a la institución resolver cada situación que se presente, pero por lo tanto se tiene que establecer parámetros que vayan estrechamente

relacionados con el tiempo en la recuperación, por asuntos de que, si se alarga el período, esto perjudica de manera directa aspectos financieros.

### 10.3. Efecto financiero de los procedimientos de recuperación de cartera de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.

Para determinar el efecto sobre las finanzas que tienen los procedimientos de recuperación en la cooperativa, es importante tomar en consideración cada uno de los Estados Financieros que posee la institución a la fecha en estudio, ya que estos son los que reflejan el panorama general de cómo se encuentra la empresa a un determinado momento, en términos contables.

- **Finanzas**

Si se definen las finanzas tomando como hace referencia Gitman & Zutter (2012, pág. 3), los que mencionan de que es ... el arte y la ciencia de administrar el dinero [...] en el contexto de una empresa las finanzas implican [...] decisiones: como incrementar el dinero de los inversionistas, como invertir el dinero para obtener una utilidad, y de qué modo conviene reinvertir las ganancias en la empresa.

Primeramente, es importante describir las principales actividades que esta cooperativa realiza durante un período determinado, esto con el fin de observar las repercusiones que tiene la administración de la cartera de crédito sobre ellas, dado que los préstamos equivalen a un porcentaje importante y algunos de ellos están estrictamente relacionados con las operaciones.

#### **Operaciones y su relación con la cartera de crédito**

La institución como tal se dedica a la realización de diferentes actividades, las cuales están en su mayoría estrechamente relacionadas con el rubro agrícola del café, las que se reflejan de que son de gran predominancia, estas son:

- **Otorgar créditos a sus asociados:** Está directamente relacionada con la cartera de crédito, esta consiste en diseñar préstamos que se ajusten a cada una de las necesidades de los asociados, uno de los principales rubros que tiene predominancia sobre esta es el café, tal como se mencionaba anteriormente, esto se debe a que es un lugar en donde el principal pilar agrícola es la caficultura. También existen otros, pero en términos numéricos y porcentuales estos no son de gran relevancia dentro de la cartera.

De estas prácticas para esta institución se derivan otros ingresos adicionales, que de acuerdo a como expresa Castro (2021), con el productor de café al que se le fue otorgado el crédito se le brinda la posibilidad de que entregue su cosecha a la cooperativa, para que cuando el precio internacional del café, según se estime conveniente para beneficio del caficultor, este pueda liquidar toda su cosecha entregada a la organización.

- **Agro servicio:** Es una tienda de venta de insumos agrícolas, tales como: Herbicidas, Insecticidas, Fungicidas, Fertilizantes, y otros productos químicos que están relacionados con los rubros agrícolas, también existe la comercialización de máquinas que dan ayuda e industrializan los procesos.

Es importante mencionar que el crédito es una manera en que la cooperativa incentiva sus ventas, ya que muchos socios que piden préstamos reciben su valor a través de la obtención de insumos agrícolas que esta ofrece al público en general.

- **Beneficio húmedo:** Es una infraestructura con la que cuenta la institución, y esta proporciona un servicio a la población con la cual ellos pueden procesar su café para transformarlo de estado uva a pergamino, muchas veces ellos lo compran en ese estado y luego se encargan de realizar todo el proceso.

- **Cafetería:** Es una tienda en donde muchos pobladores y visitantes del municipio degustan una taza de café, en la cual todo el procedimiento para su elaboración se encarga la cooperativa.

- **Tostadora:** Es un servicio que esta brinda a sus asociados y al público en general, el cual consiste en tomar el café que el grano se encuentre en un estado seco y luego se procede a realizar un proceso industrializado en el que el café se obtiene en estado molido.

- **Acopios:** Es una actividad, que concentra en la adquisición del grano de café, es decir la compra de este, esta institución cuenta con 5 de ellos, los cuales están ubicados en distintas localidades, las cuales son en la zona urbana de Yalí, la comunidad El Amparo, caserío La Rica, Beneficio Húmedo y comunidad Las Delicias. Las funciones de están estrechamente relacionadas con las actividades de créditos, dado que estos son los encargados de recibir la producción.

El crédito es una buena herramienta para que esta actividad funcione, debido a la alta competencia que existe durante ese período de cosecha, el cual suele ser de octubre a marzo del siguiente año, existen diferentes competidores, que para poder obtener un alto promedio ponderado del acopio de café utilizan diferentes técnicas, que les aseguran la cosecha de cada caficultor, los cuales suelen ser, los contratos a futuros o otros muy comunes como los créditos

Para la cooperativa, la variable del crédito, es un factor muy importante, debido a que esta brinda la posibilidad de tener establecido una proyección en la comercialización de café, y es una ventaja competitiva, porque ya los productores se comprometen a entregar esa producción, generando esto, un ingreso adicional, lo cual la favorece principalmente.

- **Estados Financieros**

La Cooperativa de Servicios Múltiples “El Gorrión” R.L., según se observa en el Anexo 5 (Balance General al 31 de diciembre del 2020 y 2019), y el Anexo 6 (Estado de resultado de los doce meses al 31 de diciembre del año 2020 y 2019) expresados en córdobas, se refleja que posee resultados positivos durante cada uno de esos años. Esto demuestra de que es una institución que gracias al desarrollo de diferentes actividades relacionadas con el café le han proporcionado cierta estabilidad.

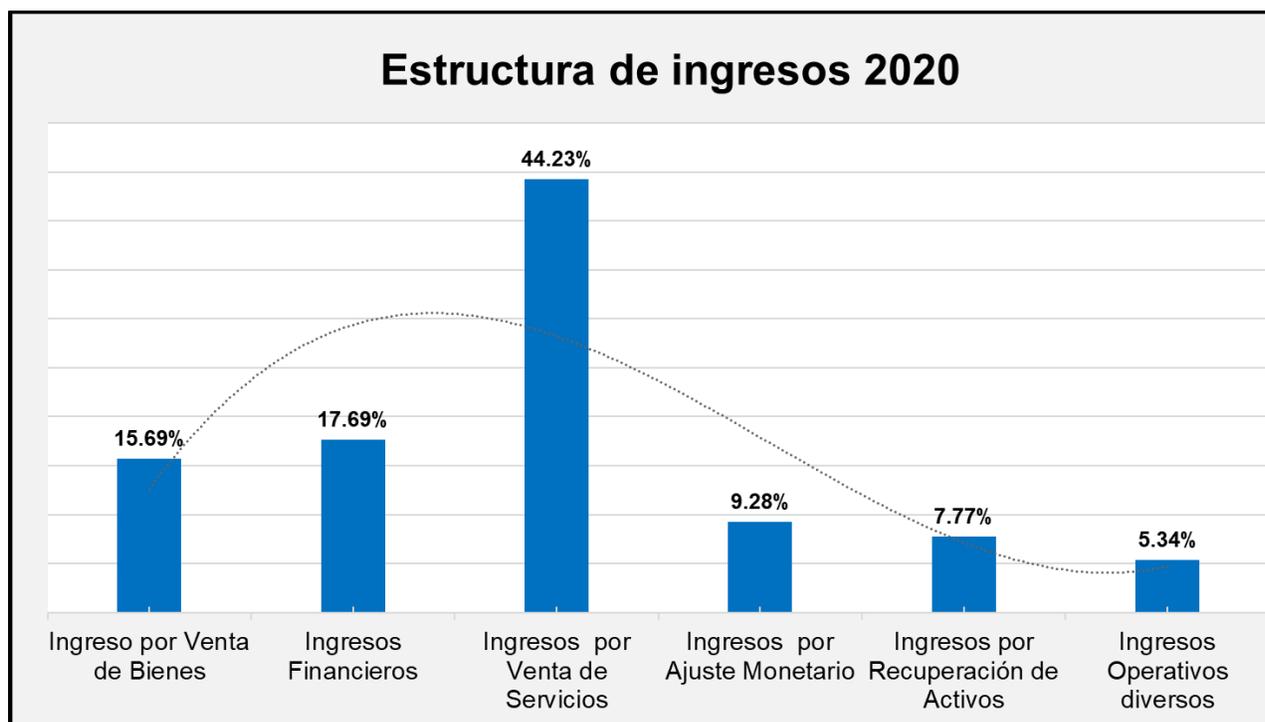
Para analizar la situación financiera del año 2020, es importante realizar un análisis dinámico o comparativo partiendo del período anterior, es decir el 2019, solo con el hecho de reflejar la curva de incremento o disminución que se produjo en las cuentas de activos, pasivos, capital, ingresos y egresos.

Tabla 2- Ingresos Estado de Resultado

INGRESOS	<u>31/12/2020</u>	<u>31/12/2019</u>	Variación (%)
Ingreso por Venta de Bienes	C\$ 4,751,153.42	C\$ 4,518,806.74	5.14 %
Ingresos Financieros	C\$ 5,356,534.18	C\$ 7,769,617.12	- 31.06 %
Ingresos por Venta de Servicios	C\$ 13,396,000.86	C\$ 19,470,437.62	- 31.20 %
Ingresos por Ajuste Monetario	C\$ 2,811,692.84	C\$ 4,186,011.31	- 32.83 %
Ingresos por Recuperación de Activos	C\$ 2,352,382.08	C\$ 405,720.05	479.80 %
Ingresos Operativos diversos	C\$ 1,617,465.99	C\$ 2,370,597.53	- 31.77 %
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b><u>C\$ 30,285,229.36</u></b>	<b><u>C\$ 38,721,190.36</u></b>	<b><u>- 21.79 %</u></b>

Fuente: (Cooperativa de Servicios Múltiples "El Gorrión", 2021)

Ilustración 6- Estructura de ingresos 2020



Fuente: (Cooperativa de Servicios Múltiples "El Gorrión", 2021)

Como se refleja uno de los principales ingresos con los que la cooperativa cuenta es la venta de servicios, estos son, por la parte financiera: de Ahorro (Moneda Nacional y extranjera), cambio de

cheques y otros; y los no financieros: Comercialización de café, abastecimiento a través de tienda de Insumos, Seguro fúnebres y Servicios sociales.

En segunda instancia se tienen los Ingresos financieros siendo estos la cartera de crédito, comparándolos con el período anterior se refleja que existe una disminución de un -31.06% (Ver tabla No. 2) al período en estudio, esto se interpreta de que muchos de los asociados, no pudieron hacer frente a sus obligaciones durante ese periodo, por la problemática que se les presento.

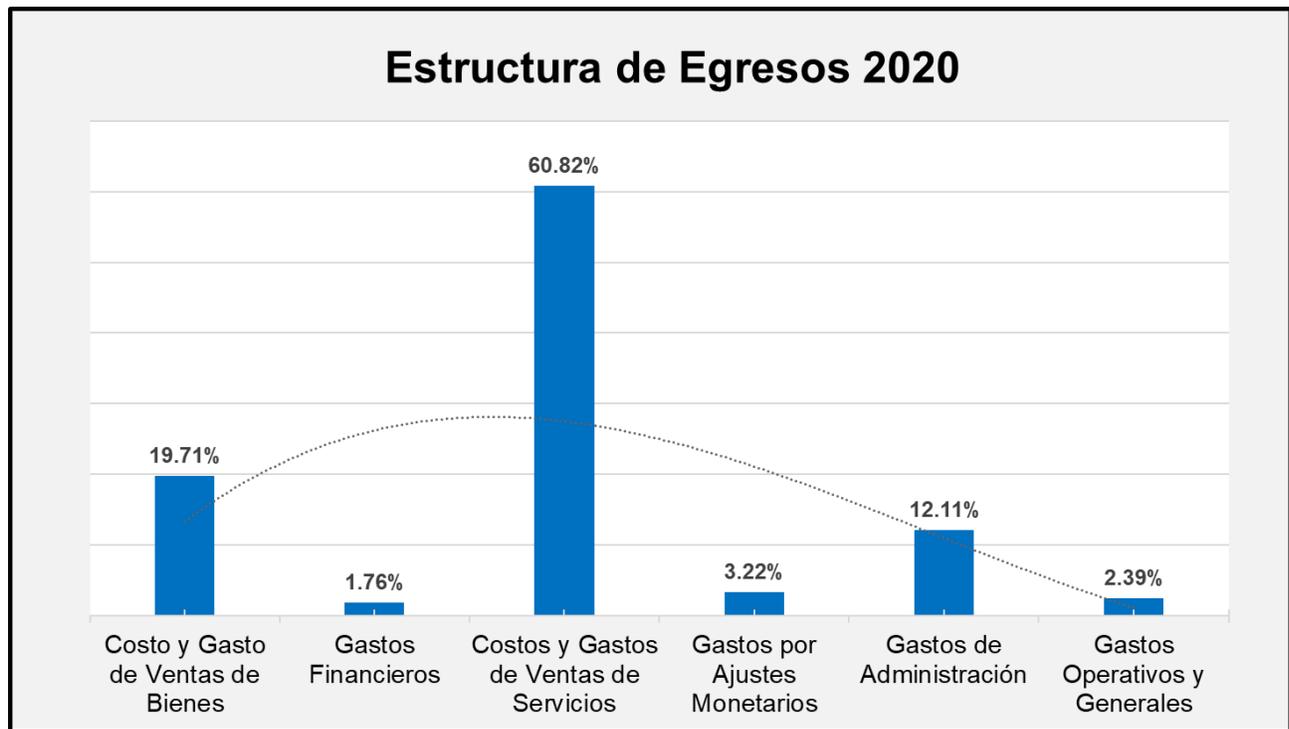
Después los ingresos que le siguen, son los de la venta de bienes, es decir la empresa vendió activos que poseían y no le generaban ingresos adicionales, esos activos son derivados de adjudicaciones de préstamos que no se pudieron saldar en tiempo y forma, y cierta medida de adquisiciones que no le generan ningún beneficio, esta clase de ingresos tuvo un aumento del 5.14% en relación al periodo anterior (**Ver tabla No. 2**).

*Tabla 3- Egresos Estado de Resultado*

<b>EGRESOS</b>	<b><u>31/12/2020</u></b>	<b><u>31/12/2019</u></b>	<b>Variación (%)</b>
Costo y Gasto de Ventas de Bienes	C\$ 4,090,188.76	C\$ 3,703,567.55	10.44
Gastos Financieros	C\$ 365,320.01	C\$ 1,120,307.40	- 67.39
Costos y Gastos de Ventas de Servicios	C\$ 12,621,971.93	C\$ 12,491,435.02	1.05
Gastos por Ajustes Monetarios	C\$ 668,375.19	C\$ 1,164,767.27	- 42.62
Gastos de Administración	C\$ 2,513,147.34	C\$ 2,717,110.82	- 7.51
Gastos Operativos y Generales	C\$ 495,536.07	C\$ 911,636.50	- 45.64
<b>TOTAL DE EGRESOS</b>	<b>C\$ 20,754,539.30</b>	<b>C\$ 22,108,824.55</b>	<b>- 6.13</b>

**Fuente:** (Cooperativa de Servicios Múltiples "El Gorrión", 2021)

Ilustración 7- Estructura de egresos 2020



**Fuente:** (Cooperativa de Servicios Múltiples "El Gorrión", 2021)

En el periodo del 2020 se incurrió en más del 50% en gastos y costos para poder realizar las distintas operaciones, en este año se obtuvo una cifra positiva, pero para el cierre ese resultado disminuyó por consecuencia de la recuperación de los créditos otorgados, debido a las diferentes complicaciones que se tuvieron en su principal rubro que conforma la cartera de crédito (Ver tabla No.3)

Las cuentas que más generaron costos y gastos durante el periodo del año 2020 fueron las de venta de bienes, es decir en esta operación se obtuvo una ganancia de C\$ 660,964.66 (Seiscientos sesenta, novecientos sesenta y cuatros córdobas con 66/100), si se resta los ingresos de la Tabla No. 3, con los de la Tabla No. 4, lo que equivale a un porcentaje de utilidad antes de la reserva establecida por la ley, es del 13.91%, es decir el 86.09%, la empresa realiza este tipo de operaciones con el objetivo de poder transformar ese activo a uno más líquido con el propósito de invertirlo en otros que generen un buen margen ingresos brutos.

Los ingresos de la venta de servicios, lograron generar apenas una utilidad de C\$ 774,028.93 (Setecientos setenta y cuatro mil, veintiocho córdobas con 93/100), es decir de toda la cantidad invertida lo único que se obtuvo apenas fue un 5.78 % de ingresos antes de la reserva.

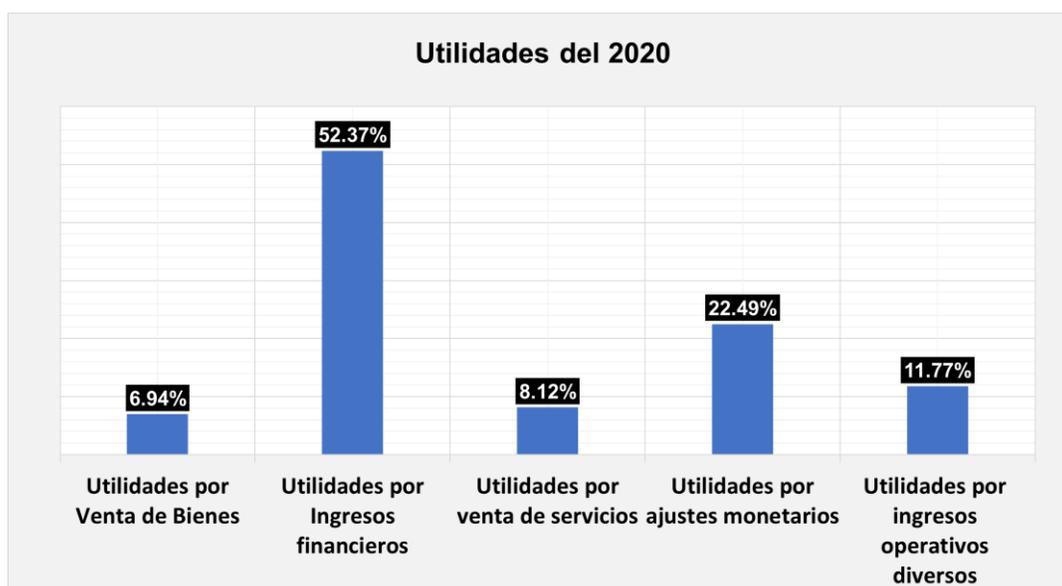
Tabla 4- Utilidades por las operaciones realizadas

Utilidades	31/12/2020	31/12/2019	Variación (%)
Utilidades por Venta de Bienes	C\$ 660,964.66	C\$ 815,239.18	- 18.92 %
Utilidades por Ingresos financieros	C\$ 4,991,214.17	C\$ 6,649,309.72	- 24.94 %
Utilidades por venta de servicios	C\$ 774,028.93	C\$ 6,979,002.60	- 88.91 %
Utilidades por ajustes monetarios	C\$ 2,143,317.65	C\$ 3,021,244.04	- 29.06 %
Utilidades por ingresos operativos diversos	C\$ 1,856,846.01	C\$ 1,458,961.03	27.27 %

**Fuente:** (Cooperativa de Servicios Múltiples "El Gorrión", 2021)

Las utilidades que abarcan un mayor porcentaje son los financieros durante ese periodo, aunque es importante mencionar que estas tuvieron una disminución del 24.94%, por múltiples factores que se derivan de la recuperación de los créditos, y las decisiones tomadas en consideración para determinar la situación de la cartera de crédito.

Ilustración 8- Utilidades por operación



**Fuente:** (Cooperativa de Servicios Múltiples "El Gorrión", 2021)

Como se refleja en el gráfico, las utilidades obtenidas al cierre del 31/12/2020, se aprecia que la cartera de crédito, es la que genera el 52.37% en relación al total de las utilidades, y es una de las que incentiva a las demás operaciones, por ende, la situación de la cartera de crédito es uno de los principales factores, que determinan el ingreso neto que obtiene la empresa.

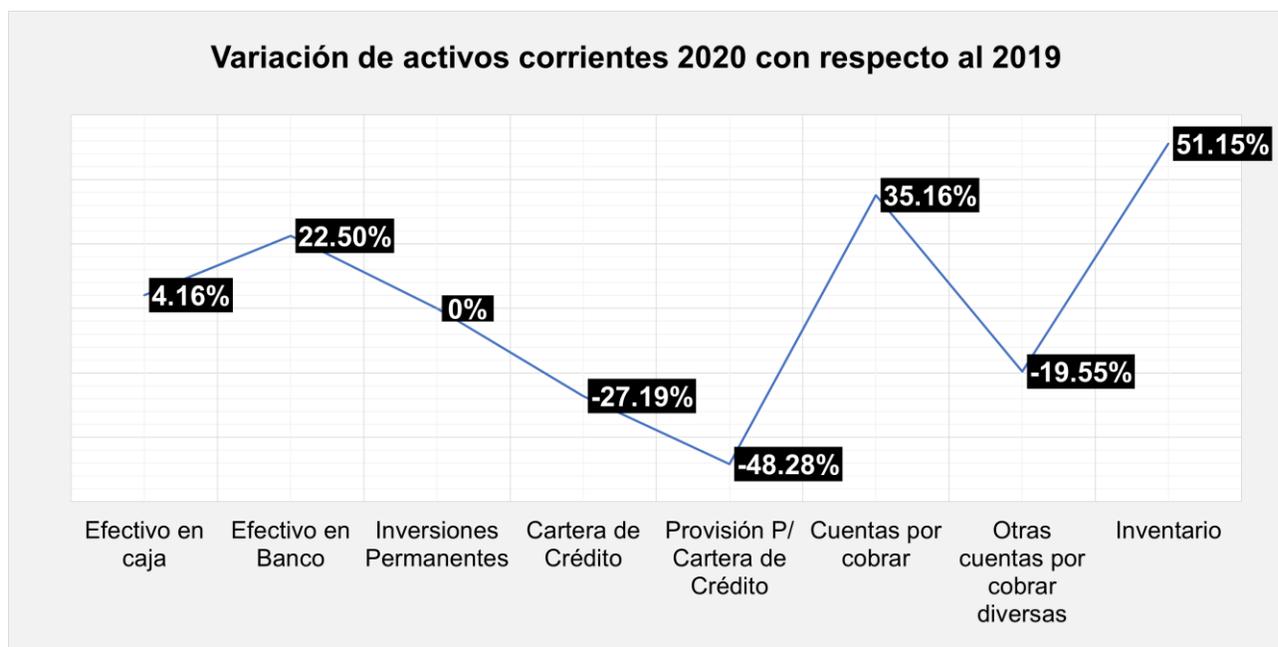
*Tabla 5- Análisis comparativo de los activos correspondientes al del 2020 con el del 2019*

<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b><u>31/12/2020</u></b>	<b><u>31/12/2019</u></b>	<b><u>Variación</u></b>
Efectivo en caja	C\$ 2,879,110.43	C\$ 2,764,223.14	4.16 %
Efectivo en Banco	C\$ 62,511,366.30	C\$ 51,030,231.12	22.50 %
Inversiones Permanentes	C\$ 16,000.00	C\$ 16,000.00	- %
Cartera de Crédito	C\$ 34,052,702.15	C\$ 46,768,065.59	- 27.19 %
Provisión P/ Cartera de Crédito	-C\$ 2,520,039.26	-C\$ 4,872,421.34	- 48.28 %
Cuentas por cobrar	C\$ 24,437,886.18	C\$ 18,080,641.79	35.16 %
Otras cuentas por cobrar diversas	C\$ 1,990,134.29	C\$ 2,473,684.70	- 19.55 %
Inventario	C\$ 3,819,309.55	C\$ 2,526,755.25	51.15 %
<b>Total de Activo Corrientes</b>	<b><u>C\$ 127,186,469.64</u></b>	<b><u>C\$ 118,787,180.26</u></b>	7.07 %
<b>NO CORRIENTES</b>			
Propiedad Planta y Equipos	C\$ 12,527,568.47	C\$ 13,005,155.54	- 3.67 %
Depreciación	-C\$ 4,645,197.32	-C\$ 4,032,414.28	15.20 %
Otros activos	C\$ 6,251,712.98	C\$ 6,862,837.00	- 8.9 %
<b>Total de Activo No Corrientes</b>	<b><u>C\$ 14,134,084.13</u></b>	<b><u>C\$ 15,835,578.26</u></b>	- 10.74 %

**Fuente:** (Cooperativa de Servicios Múltiples "El Gorrión" R.L., 2021)

En la parte de los activos que esta institución posee, la mayor parte son de alta liquidez como lo es el banco, y la cartera de crédito, como se refleja en la tabla, la parte de los préstamos ha tenido una disminución de su volumen, con respecto al del año anterior, y tal y como se observa en el gráfico también ha traído como consecuencia un aumento en las cuentas por cobrar, y en cuanto al inventario al finalizar ese período se encuentra con un aumento del 51.15%, lo cual no es un volumen adecuado a tener en ese momento, porque para el próximo año la mayores ventas vienen hacer en mayo, cuando inicia el período de invierno.

Ilustración 9- Variación de activos corrientes del 2020 con respecto al del 2019



**Fuente:** (Cooperativa de Servicios Múltiples "El Gorrión", 2021)

Tabla 6- Obligaciones a corto y largo plazo y capital

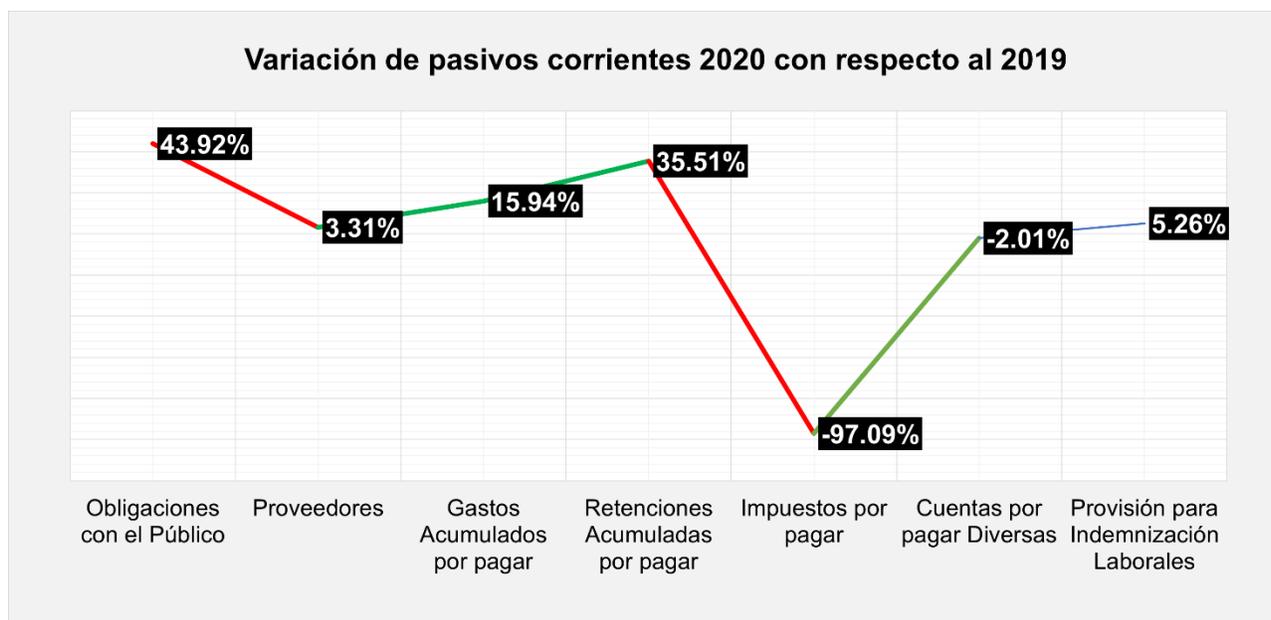
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>	<b>Variación (%)</b>
Obligaciones con el Público	C\$ 17,202,814.17	C\$ 11,952,938.10	43.92 %
Proveedores	C\$ 1,456,233.60	C\$ 1,409,597.35	3.31 %
Gastos Acumulados por pagar	C\$ 367,849.14	C\$ 317,272.35	15.94 %
Retenciones Acumuladas por pagar	C\$ 12,835.93	C\$ 9,472.11	35.51 %
Impuestos por pagar	C\$ 12,807.84	C\$ 440,156.54	- 97.09 %
Cuentas por pagar Diversas	C\$ 10,379,184.57	C\$ 10,592,389.48	- 2.01 %
Provisión para Indemnización Laborales	C\$ 698,549.33	C\$ 663,629.37	5.26 %
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b><u>C\$ 30,130,274.58</u></b>	<b><u>C\$ 25,385,455.31</u></b>	18.69 %
<b>NO CORRIENTES</b>			
Obligaciones Financieras a Plazo Mayor a un año	C\$ -	C\$ 752,009.90	- 100.00 %
Total Pasivo No Corrientes	C\$ -	C\$ 752,009.90	- 100.00 %
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b><u>C\$ 30,130,274.58</u></b>	<b><u>C\$ 26,137,465.22</u></b>	15.28 %

**PATRIMONIO**

PASIVOS CORRIENTES	31/12/2020	31/12/2019	Variación (%)
Aportaciones Pagadas	C\$ 33,756,959.74	C\$ 40,132,226.73	- 15.89 %
Capital Donado	C\$ 20,071,710.81	C\$ 20,071,710.81	- %
Aportes para incremento de capital	C\$ 21,702,152.49	C\$ 21,848,274.55	- 0.67 %
Ajuste por Reevaluación de Bienes	C\$ 1,029,600.00	C\$ 1,029,600.00	- %
Reservas Estatuarias	C\$ 16,325,698.16	C\$ 13,774,825.11	18.52 %
Resultado del Ejercicio	C\$ 6,671,483.10	C\$ -	
Resultados Acumulados de Ejercicios Anteriores.	C\$ 11,632,674.90	C\$ 11,628,656.10	0.03 %
Total Patrimonio	<b><u>C\$ 111,190,279.19</u></b>	<b><u>C\$ 108,485,293.30</u></b>	2.49 %
<b><u>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</u></b>	<b><u>C\$ 141,320,553.77</u></b>	<b><u>C\$ 134,622,758.52</u></b>	4.98 %

Fuente: (Cooperativa de Servicios Múltiples "El Gorrión" R.L, 2021)

Ilustración 10- Variación de pasivos corrientes del 2020 con respecto al 2019

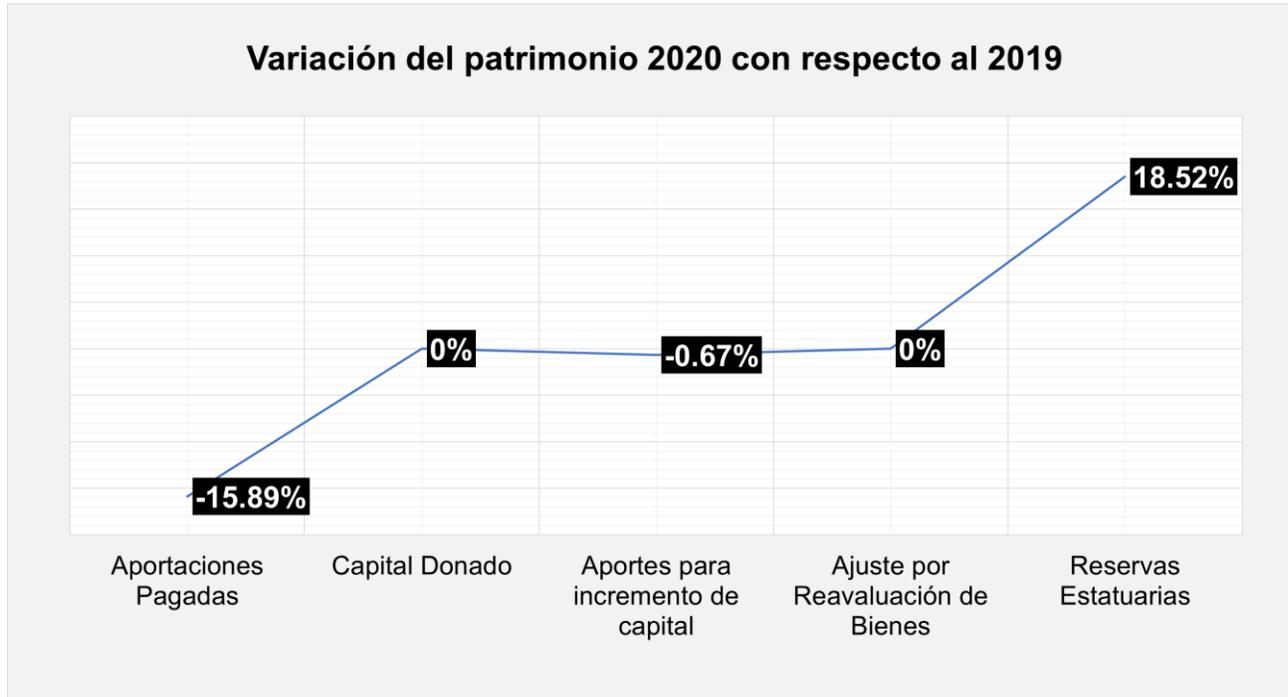


Fuente: (Cooperativa de Servicios Múltiples "El Gorrión" R.L, 2021)

Como se observa en el gráfico la situación de las obligaciones de esta cooperativa, durante ese periodo, aumentaron en un 43.92%, esta institución ha procurado trabajar con sus propios fondos, dado a que sus obligaciones a largo plazo las ha saldado en un 100%.

Es importante destacar de que esta una institución que se caracteriza, según su balance por no poseer un alto porcentaje en deudas, lo cual se ha logrado, por razones de la planificación determinada, algo que se refleja sobre la cuenta obligaciones con el público es que hay un aumento.

*Ilustración 11- Variación del patrimonio del 2020 con respecto al del 2019*



**Fuente:** (Cooperativa de Servicios Múltiples "El Gorrión" R.L, 2021)

En el patrimonio el mayor aumento producido son las reservas estatutarias, y producido cierta disminución del -0.67% del por otra parte las aportaciones sociales han disminuido en gran medida. Pero a pesar de todo el capital ha aumentado en un 2.49%, (ver tabla No.), esto derivado principalmente de las actividades que produjeron más utilidades.

- **Cartera de los clientes**

La Cooperativa de Servicios Múltiples “El Gorrión” R.L en su número de “asociados activos ante el MEFCCA son 562, de estos 402 hombres y 160 mujeres” (Memoria de Labores, 2021, pág. 8), para el cierre del año 2020 de los cuales en su mayoría se dedican a la caficultura, casi todo poseen terreno propio para la producción agrícola en los diferentes rubros, teniendo como principal fin obtener ganancias y mejorar su situación financiera. Según relataba Arling (2021) “antes eran

aproximadamente más de 1200 asociados, pero durante el transcurso del tiempo se ha ido haciendo un saneamiento”, por cuestiones de falta de carácter por cuestiones de cumplir con sus deudas.

Según como expresan ellos su principal motivo para pertenecer a la institución es por el hecho que obtienen muchos beneficios, en caso de los créditos tienen uno positivo por las tasas de interés que son más bajas en comparación con otras instituciones que se encuentran en la localidad, otro es que les ayuda al momento de vender su producción, obteniendo un mejor precio. También tienen la posibilidad de tener acompañamiento de técnicos agrícolas que ayudan a evaluar y optimizar el sistema productivo de sus asociados.

Hay muchos de ellos que tienen diferentes cualidades las cuales son que quieren estar organizado con respecto en el sector que trabajan, ya que de esta forma pueden obtener mejores producciones, debido a que los insumos que necesitan son proporcionados en el momento que lo requieran, mejorando al mismo momento un aumento en los ingresos de la cooperativa.

- **Vencimiento de los créditos**

Al final del año 2021, la cooperativa, tenía una tasa en mora del 12%, según los afirman (Castro, 2021), esto se debe principalmente a que el precio del mercado del café no cubría todos los gastos y costos incurridos en para la producción durante ese período. Los socios no pudieron cumplir con sus obligaciones, debido a efectos del cambio climáticos, también no favoreció la estabilidad en la producción, esto dio el efecto de que le grano no se formara de la manera adecuada por ende se produjo una situación grave que conllevó a que el volumen de la producción decayera.

Arling (2021), según lo consultado con ella con respecto a la tasa en mora, al final del 2020 expresa que “se encontraban mal en ese momento”, de esto se deduce, a que debido a que existe una estrecha relación de esta con otras actividades, este factor negativo influye sobre tales.

Al influir la mora sobre dichos créditos, especialmente sobre los que se encuentran dentro del tipo de pago al vencimiento, la cooperativa tiene que recurrir a diferentes estrategias para que esos créditos no se provisionen dentro de la cartera, una de las técnicas que se utilizó sobre tales, a través del análisis del promotor de crédito de acuerdo al caso fue “reestructurarlos” según nos señalaban y

por otra parte lo que no lo ameritaban continuaron con la aplicación de diferentes procesos de recuperación (Arling, 2021).

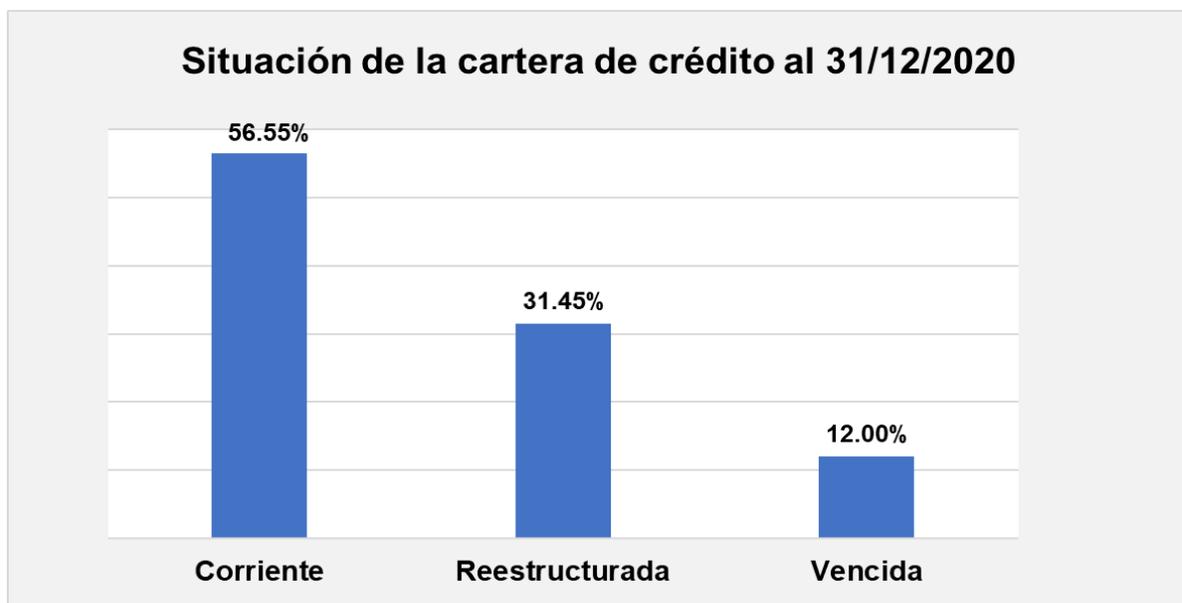
La mora en la cartera de crédito incide mucho, y se determinó que el mayor porcentaje de esta se encuentra sobre la parte de los créditos agrícolas, que es en donde se sitúa la mayor parte de toda, siendo los relacionados con el mantenimiento del café, debido a distintos factores expresados por Arling (2021), los cuales son “el precio” y “el cambio climático”, que influyen directamente sobre la producción del rubro mencionado.

*Tabla 7- Situación de la cartera de Crédito*

Situación de la cartera de crédito	Saldo
Corriente	C\$ 19,255,100.43
Reestructurada	C\$ 10,711,277.46
Vencida	C\$ 4,086,324.26
<b><u>Cartera Bruta</u></b>	<b><u>C\$ 34,052,702.15</u></b>

**Fuente:** (Cooperativa de Servicios Múltiples "El Gorrión" R.L, 2021)

*Ilustración 12- Estructura de la cartera de crédito al 2020*



**Fuente:** (Cooperativa de Servicios Múltiples "El Gorrión" R.L, 2021)

Como se refleja en el gráfico, la mayor parte de la cartera de crédito, se encuentra de manera corriente, pero por otra parte, un porcentaje se encuentra reestructurado y otro en mora, estas dos últimas cifras, reflejan de que la cooperativa tiene que esperar un tiempo más para poder recuperar ese, dinero.

- **Tipos de cobranza**

Al momento de recuperar los créditos la cooperativa aplico diferentes estrategias para poder recuperar los créditos que otorgo a sus asociados estas son:

### **Cobranza normal**

En cuanto a la ejecución de la cartera de crédito, la cooperativa cuenta con un tipo de cobranza normal, la cual consiste en el pago de cuotas en el tiempo o antes de los establecido, según lo que señalan. Los clientes que se encuentran en este tipo de cobranza reflejan una buena capacidad de pago, tiene carácter, y además que han obtenido el resultado en el tiempo que tenía establecido.

En el caso de los créditos de café, lo que ocurrió durante el año 2020, los que lograron cumplir con el tiempo establecido, es porque tenían el carácter y la suficiente capacidad económica, y también a la forma en que empleo el dinero al momento de invertirlo, es decir saber cuándo hacer una inversión, por otra parte está la experiencia que se tiene en el rubro, esto proporcionó a muchos caficultores la oportunidad de conocer las posibles repercusiones, tales como enfermedades, plagas de insectos, y cuestiones climáticas.

### **Cobranza Administrativa**

La cooperativa aplica este sistema cuando el cliente se retrasa unos días con los pagos, se le realiza recordatorios para que este pueda cumplir con su cuota establecido, ese tiempo suele ser de 7 días, es una medida para mitigar el riesgo de crédito, es decir de incurrir en el no pago.

Hay muchas veces que algunos socios han requerido de este tipo de cobranza, con el fin de que ellos se presenten a realizar los pagos correspondientes, algunos han logrado a recurrir el aviso, pero otros, por asunto de poder contar con los recursos necesarios en el momento determinado, esto se debe principalmente, a que si se es afectado por una pérdida no se recupera lo todo de manera

rápida, sino que hay que esperar otro ciclo productivo para tener la probabilidad de recuperar económica, los daños generados en el pasado.

Ha este tipo de cobranza en la cooperativa se le conoce como administrativa, en este apartado actúa el promotor de crédito, el cual tiene el deber de visitar al socio y de determinar la causa por la cual no se está cumpliendo con los pagos en el tiempo el tiempo establecido, si el promotor estima de que es una situación de que tiene remedio al corto plazo y se es a largo plazo, bien proceden con el procedimiento correspondiente de llegar a las siguientes cobranzas que se describen a continuación.

En un dado caso de que no tenga ningún remedio a corto plazo se procede a una reestructuración de crédito que beneficie a ambas partes, esto ocurrió con los créditos que se encontraban en mora en el año 2020. Esta reestructuración se debe a que la mayor parte de los asociados tenían proyecciones no benéficas, que obligaron a la institución a hacer esto.

Al llegarse a este tipo de cobranza, para la cooperativa no supone desde el punto de vista financiero un alto riesgo de pérdida en el caso de que el asociado recurra al aviso, esto ocurrió durante en determinados casos durante ese período, debido a que algunos cancelaron sus deudas y otros se les tuvo que llegar a ante una evaluación de las situaciones frente al comité de riesgo.

Tomando en consideración la información proporcionada por dicha institución “algunos de los caficultores no pudieron pagar por no tener la suficiente cosecha, y otros por la falta de carácter”, en cuanto a los otros créditos no se tuvo demasiado problema en cuanto a la recuperación. ¿Por qué en los créditos de café supone un riesgo financiero? Sino se logra recuperar en este tipo de cobranza para la empresa supone pérdidas financieras durante un año, debido a que el productor de café tiene que esperar otro año más para poder obtener otra producción, y también existe la necesidad de volver a invertir en los costos y gastos en los que se incurren.

### **Cobranza extrajudicial**

En esta cobranza según lo que señalaba Arling (2021) en la entrevista realizada, se debe a que los clientes que no presentan un motivo sólido por el que no presenta sus pagos por una determinada cuota, interviene el comité de riesgo, que es el encargado de convocar al cliente a una reunión en donde escuchan sus principales motivos por el que no pagan en el tiempo establecido, por otra parte

el comité de riesgo le señala al cliente las causas que tiene esto por no cumplir con los procesos correspondientes al momento de firmar el contrato de crédito, la cual una de ella es el embargo del bien puesto en garantía.

Este es un tipo de cobranza aplicado a los créditos que lo ameritan con el fin de que no se llegue al procedimiento de una judicial, que es donde el juez dictamina una decisión final sobre el deudor hacia el acreedor.

Se ha llegado en diferentes casos tomar acuerdos entre estas dos partes, en donde se establecen los parámetros necesarios para que el deudor cumpla con el contrato establecido, esto se hace solo con aquellos que poseen la capacidad de pago suficiente para hacer frente a este tipo de obligaciones.

En cuanto a los créditos de café para la institución supone una pérdida en un periodo determinado, porque no se logró obtener los ingresos esperados, que se utilizan para reinversión dentro de la organización, esto se refleja directamente en el porcentaje en mora.

### **Cobranza extrajudicial**

A este tipo de cobranza es raro que se llegue, según lo que afirman, debido a que se tiene un control anterior con otros tipos, que dan una mayor versatilidad al proceso de cobro que se aplica, está tiene una mayor inversión de tiempo y recurso económicos, debido que se establecen las audiencias en períodos prolongados, lo cual atrasa el procedimiento de recuperación.

El efecto de la aplicación de estos procedimientos sobre la gestión administrativa de los créditos, no tuvo un efecto positivo, debido a que no se lograron recuperar en el tiempo establecido, los créditos que se encontraban en esa fecha, lo cual ocasionó un decrecimiento, que no tuvo tantas repercusiones en el estado de situación financiera.

Cabe destacar, que conlleva a una contracción de su crecimiento, lo que tiene una repercusión en sus actividades cotidianas, las causas son evidentes, esto se debe principalmente a causas de fuerza mayor que no se pueden contralar con la mayor determinación, pero se puede tener cierto grado de mitigación del riesgo presente.

- **Mercados futuros**

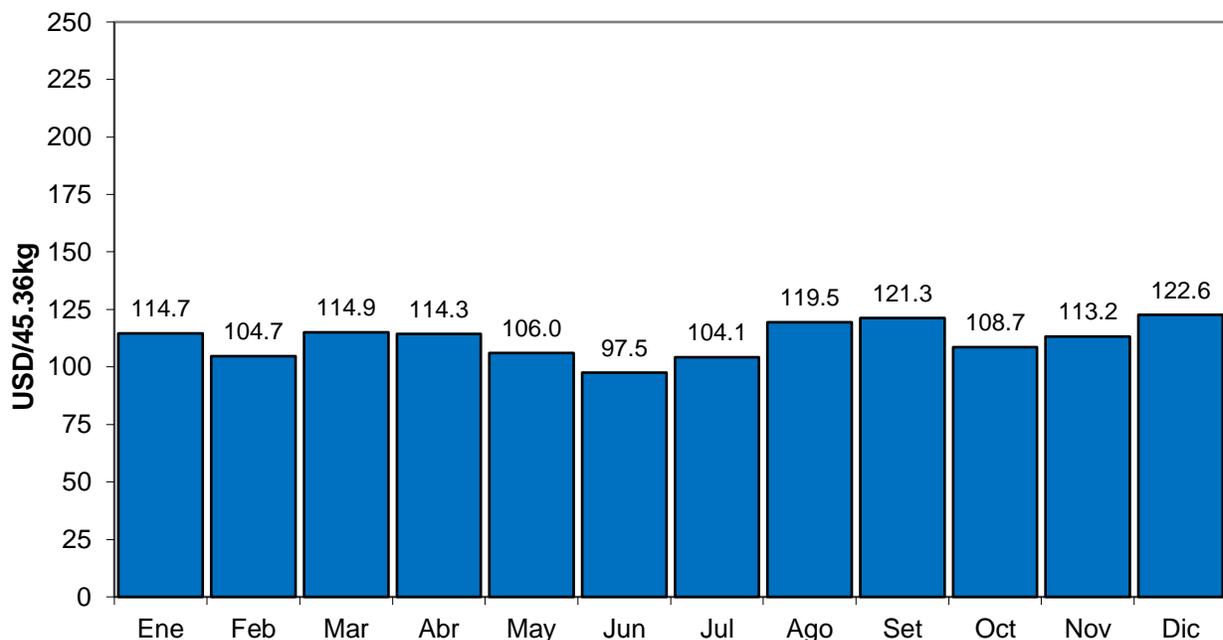
La bolsa de contrataciones de futuro de café se creó originalmente, para poner orden en el proceso de fijar el precio del café y para comercializarlo y para disminuir el riesgo de unas condiciones caóticas del mercado al contado. Los precios de futuros que sirven de referencia para la industria cafetalera se negocian abiertamente en los mercados de las bolsas de futuros de café (principalmente en Nueva York y Londres) (Centro de Comercio Internacional, 2015).

### Comportamiento del precio del café durante el 2019 a nivel internacional

Para explicar el comportamiento del precio del café es necesario iniciar desde el año 2019, para observar el comportamiento de este durante el tiempo y así determinar el efecto financiero que tiene sobre los caficultores.

*Ilustración 13- Precios promedio de Futuros de café del 2020*

#### Precio del Contrato "C" de Futuros de Café Arábica Promedio 1era y 2da Posición, Año 2020



**Fuente:** Intercontinental Exchange (ICE)

Tabla 8- Historial de precios del café durante el año 2020

**Precios del Contrato "C" de Futuros Café (NY)**

**Año Calendario 2020**

**Precios en USD/45.36 kg<sup>1</sup>**

Mes	Posiciones		
	Primera	Segunda	Tercera
Enero	113.57	115.85	118.11
Febrero	103.76	105.63	107.76
Marzo	114.85	115.05	116.21
Abril	113.61	115.00	116.11
Mayo	105.17	106.83	108.39
Junio	96.71	98.37	100.63
Julio	103.27	105.03	107.38
Agosto	118.95	120.07	121.89
Setiembre	121.15	121.48	122.65
Octubre	107.40	109.92	111.49
Noviembre	111.85	114.58	116.39
Diciembre	121.54	123.60	125.33
<b>Anual 2020</b>	<b>110.99</b>	<b>112.62</b>	<b>114.36</b>

**Fuente:** Intercontinental Exchange (ICE)

En relación a los precios, la movilidad de estos incurre sobre la especulación de los mercados financieros, en los cuales se pueden realizar predicciones que dan un resultado aproximado de la dirección que va a seguir la dirección de su tendencia, en el caso del año 2019, de manera técnica este presentaba un movimiento alcista, que en el 2020 tuvo variabilidades bajistas y alcistas en relación a como se encontraban, denominado rango.

Con respecto al 2020, los precios nacionales se manifestaron con relación a los internacionales un poco más altos de lo habitual, esto debido por asuntos de competencias de mercados, en donde las

empresas estuvieron dispuestas a pagar más con el propósito poder cumplir con sus contratos, por causas del volumen producido.

Por otro parte en el año 2020, el cambio climático incidió de manera directa sobre la recuperación, debido a que es un factor muy importante que demuestra su efecto sobre los rendimientos de las cosechas de café del periodo.

Se determino que, al existir una disminución de los rendimientos, los costos de los productores aumentaron por cuestiones particulares de la formación inadecuada del grano, que se ve reflejada de manera directa sobre la mano de obra, debido a que el grano en su interior no posee la materia suficiente, este es un grano "vano" termino conocido comúnmente por los productores de la zona, es decir afecto de manera directa en su volumen productivo.

Al haber una disminución en las producciones de ellos, los asociados que tenían obligaciones con la cooperativa, se ven imposibilitados en poder pagar sus deudas por consecuencias de estos acontecimientos, produciendo un efecto negativo sobre la misma que se traduce en una disminución en sus ganancias proyectadas, lo que es debido a la mora y a las reestructuraciones, dado que los ingresos financieros son los que constituyen un porcentaje ponderado bastante relevante dentro de las utilidades.

#### 10.4. Estrategias para el mejoramiento de las políticas de crédito créditos en relación al efecto financiero de la cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.

Para dar respuesta al objetivo de investigación, se presenta un análisis FODA para proceder a elaborar las diferentes estrategias que se deben aplicar para el buen funcionamiento de la Cooperativa.

##### Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos financieros</li> <li>- Cantidad de asociados.</li> <li>- Diversificación de servicios que ofrecen a la población.</li> <li>- Abarcar múltiples sectores.</li> <li>- Beneficios legales en materia de impuestos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumentar el volumen de su cartera de crédito en base a otros sectores.</li> <li>- Su localización se encuentra en una sociedad que ejerce múltiples actividades económicas, la cuales son para el beneficio de ingresos monetarios de la población.</li> </ul>
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Centrarse mayormente sobre un sector.</li> <li>- Altos gastos y costos de venta de bienes y servicios altos.</li> <li>- Falta de carácter de pago de socios ante obligaciones con la entidad.</li> <li>- Obtener sus principales utilidades en base a la operación de créditos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incumplimiento de pago de créditos por causas de poca productividad y precio de venta bajo sobre la producción.</li> <li>- Competencia de ofertar sus servicios, con otras instituciones de la localidad.</li> <li>- Disminución en los ingresos de los asociados con obligaciones por un clima de inversión negativo por causas del cambio climático y una tendencia bajista en los precios al rubro en que se dedican.</li> </ul>

### **Estrategia No. 1:** Adicionar a los requisitos de créditos un plan de inversión

---

**Objetivo:** Determinar las intenciones de inversión de los solicitantes en relación al crédito que pretende obtener.

**Actividades:**

- Establecerlo como requisito exigido en los créditos que los socios solicitan dentro de sus políticas de otorgamiento.
- Elaborar un formulario que muestra la información detallada sobre los costos y los gastos en que se van incurrir para la realización, en lo que pretenden destinar el dinero.
- Concientizar a los socios más sobre la cultura de administración de recursos financieros, especialmente a los que se dedican en los sectores agrícolas, para que puedan obtener los máximos margen de utilidades que les sea posible.
- Analizar las propuestas comparándolas con el entorno en que se encuentren, para observar que si la idea de él tiene concordancia con lo que plantea.

### **Estrategia No. 2:** Incrementar más el volumen monetario de la cartera de crédito en otros sectores económicos

---

**Objetivo:** Explicar la manera en que se puede incrementar el volumen monetario de la cartera de crédito en otros sectores económicos.

**Actividades:**

- Diseñar servicios financieros que se adapten a la situación que tenga cada socio solicitante.
- Difundir información que contribuya a que la empresa pueda vender en mayor medida los servicios que ofrecen.

- Realizar actividades de comercialización sobre otros rubros agrícolas del municipio, para aumentar su nivel de liquidez y estar recibiendo ingresos constantes.
- Incentivar a los socios a que se dediquen a realizar la práctica de cultivar otros rubros.
- Compartir afiches de promoción de nuevos servicios financieros que se adapten a la necesidad de cada persona miembro de la institución.

### **Estrategia No. 3:** Contratar un auxiliar de promotoría para el área de crédito

---

**Objetivo:** Dividir las funciones del área de promotoría entre el promotor y auxiliar, para hacer más efectivo las gestiones de recuperación.

#### **Actividades**

- Buscar un nuevo integrante, para que se dedique a realizar actividades de promotoría.
- Dividir las operaciones entre los diferentes sectores a que se dedican.
- Concientizar a los socios de sus obligaciones, para que no incumplan los lineamientos establecidos internamente.
- Entablar una buena relación con los socios que han incurrido en mora de las obligaciones que tenían pendiente con la cooperativa, para poder lograr la pronta recuperación de la deuda, a partir de un consenso extrajudicial con el comité de riesgo.
- Brindar posibilidades de refinanciamiento sobre créditos que cuentan con una buena capacidad de pago, para evitarse la adjudicación de sus bienes, esto con el objetivo de dar una segunda oportunidad, siempre y cuando se analice la situación que lo condujo a impago.

#### **Estrategia No. 4:** Reducir los costos y los gastos en la venta de bienes y servicios

---

**Objetivo:** Analizar la manera en que se puede reducir los costos y los gastos en la venta de bienes y servicios.

#### **Actividades:**

- Aumentar el margen de utilidad en las ventas que realizan, dentro de las operaciones de venta de servicios, y de bienes, utilizando la ventaja legal que la ley les ofrece.
- Reducir costos y gastos innecesarios, para ejecutar una operación, a través de la aplicación proceso más eficiente.
- Realizar una valoración de porque se hacen bastantes gastos y porque las utilidades en ciertas operaciones tienen un margen estrecho de ganancia.

#### **Estrategia No. 5:** Aumentar el número de socios.

---

**Objetivo:** Incrementar el número de asociados dentro de la organización, siendo personas que poseen buenas características personales.

- Promover la captación de asociados, ofreciéndoles servicios que le beneficien a ambas partes, con la concientización de lo que es pertenecer a una cooperativa.
- Concientizar a los que tienen las intenciones de ser miembro de la cooperativa, de sus obligaciones, debido a que son los principales protagonistas de los servicios que esta ofrece.
- Brindar beneficios exclusivamente a los asociados, que se han donaciones, para mejorar el desempeño en las actividades económicas que realizan.
- Incentivar a que ellos puedan utilizar todos los servicios que esta ofrece, a través de mejores beneficios que se destaquen en relación a otras instituciones.

Las cooperativas son instituciones, que brindan sus servicios principalmente a sus asociados, pero ellas tienen la necesidad de crecer juntamente con las personas que la conforman, por lo cual es importante que se establezcan lineamientos que describan las obligaciones que cada parte tiene, y por ende se ejecuten de acuerdo a lo establecido en sus estatutos.

Estas son organizaciones que su fin primordial es servir a la comunidad, sin ningún objetivo lucrativo, teniendo la necesidad como toda empresa ejercer mejoras en su nivel de ingresos, para que pueda abarcar y beneficiar a más individuos de su localidad a través de la oferta de sus múltiples servicios en los diferentes sectores a los que se dedican, por lo cual la aplicación de esas múltiples estrategias, lo que pretenden es mejorar la situación en la que se encuentran, según lo reflejado en los resultados encontrados.

## 11. CONCLUSIONES

Las actividades del café son muy cotidianas en los municipios de Jinotega, en la localidad de San Sebastián de Yalí, su principal actividad agrícola se encuentra principalmente centrada sobre la caficultura, dentro de esta industria se encuentran diferentes instituciones que se dedican a brindar sus servicios al productor, para que estos puedan realizar su actividad de manera sostenible, y con el fin de obtener las utilidades necesarias para su crecimiento económico.

Cabe destacar que el sector agrícola del café, año con año ha tenido, diferentes dificultades, uno de los principales ha sido el bajo precio, el cual afectó a muchos en el ciclo productivo del año 2019/2020 y 2020/2021, durante esas cosechas los productores no obtuvieron los beneficios que tenían proyectados.

- Con respecto al objetivo de describir el contexto en el que se desarrollan las operaciones de cartera de crédito, se refleja de que la Cooperativa de Servicios Múltiples “El Gorrión” R.L. su estructura crediticia está conformada principalmente sobre los créditos del mantenimiento de café, el cual representa un 62.91%, y otros de carácter agrícola de otros sectores económicos, por lo tanto su actividad se encuentra centralizada primordialmente sobre los sectores de la agricultura y ganadería.
- En las operaciones de créditos, se encontró de que la cooperativa al momento de otorgar el crédito, no toma la consideración de que el asociado que hace la respectiva solicitud, este brinde sus intenciones de manera cuantitativa en donde él sea consciente de la cantidad exacta que necesita para poder ejecutar su proyecto. Esto se estima conveniente, porque, el plan de inversión es el camino que el socio va a seguir para lograr sus objetivos futuros.
- A que su cartera de crédito en su mayoría se encuentra concentrada en la parte del mantenimiento del café representa un alto riesgo por las distintas circunstancias que se dieron durante ese periodo, siendo esto por la tendencia bajista de los precios internacionales del café en los mercados financieros, es importante señalar que durante el año 2020, el precio

internacional no favoreció a los agricultores, demostrando de esta manera de que en debidos momentos existe una sobreoferta que perjudica a los productores de este sector.

- En cuanto al fin de evaluar la incidencia de las políticas de crédito sobre cartera, los clientes, señalan de que se sienten conforme con la manera en la que la cooperativa trata a sus asociados, lo cual para ellos es algo muy importante, porque su principal objetivo es el de servir a la población de san Sebastián de Yalí principalmente a sus productores.
- Durante la incertidumbre de los precios del café, mencionan que ven de manera correcta el actuar que tuvo la cooperativa, porque de esta forma tomaron en consideración los intereses de los asociados, debido a que con las medidas aplicadas crearon la oportunidad de llegar a acuerdos los deudores de reestructurar la deuda, por consideración de lo que les estaba ocurriendo.
- Cada una de las políticas de las empresas están establecidas para cumplirse de manera determinada, por lo tanto, la falta de su aplicación dentro de la organización conlleva una serie de sanciones internas, dado de que estas se rigen en base a la ley y a principios éticos que favorecen de manera positiva los intereses del público e institucionales.
- Con respecto a las políticas internas, se tiene bastante confidencialidad, debido a que, para ellos darlas a conocer, es como brindar la guía que tienen establecida para ejecutar sus operaciones dentro de la empresa.
- Se determinó, a través de los procedimientos de otorgamiento y recuperación que se ejecutan, se le es difícil tomar en consideración factores, tales como, los precios de los rubros a los que se dedican a brindar los créditos, por razones de que es difícil prever en un tiempo muy largo lo que va ocurrir en el mercado, por otra parte se ve que de que no toman el plan de inversión, debido a que esta es una herramienta que les permite por una parte, tener plasmadas as intenciones de inversión de los socios solicitantes del créditos, y por otra parte disminuir el riesgo de lavado de dinero. También no toman aspectos relacionados con el cambio climático que ese está produciendo en la zona, y complicaciones que tienen los productores en materia de la mano de obra que necesitan los productores para poder recolectar su cosecha.

- El efecto financiero de los procedimientos de recuperación de cartera, estos han sido irrecuperables durante ese período, para lo cual se han tenido que reestructurar, por lo tanto la tasa en mora incremento, que condujo a la provisión de diferentes créditos, para una institución representa una pérdida, el reflejo de esto se notó según expresaban, en el balance general y en el estado de resultado, que en comparación con el año anterior, este tuvo un decrecimiento, que no produjo un resultado negativo, pero en él se reflejó una contracción en el ritmo de crecimiento que tenía la cooperativa con respecto a años anteriores.
- Es importante señalar de que los créditos que entraron en vencimiento son los que conforma la mayor parte de la cartera de crédito, en algunos casos esto se debe al carácter que tienen socios, debido a que ellos piensan de que no solo por el hecho de ser parte de esa organización y haber aportado algo, les da la potestad de tomar sus propias decisiones.
- La situación de la cartera de esta se encuentra en un 56.55% corriente, un 31.45% reestructurada, y un 12.00% en mora, por lo tanto, estos dos últimos porcentajes disminuyeron las utilidades de la cooperativa, debido a que los ingresos financieros son uno de los principales generadores de ganancias, según en el compartimiento que tiene es de 52.37%, que si al adicionarle ese resultado lo reestructurado y vencido la ganancia hubiese sido mayor.
- El principal motivo de que algunos no pagaron sus créditos a tiempo, se debe a su capacidad de pago, dado que los precios internacionales, no favorecieron la comercialización del grano oro, por lo tanto, se vieron imposibilitado en poder pagar los créditos que tenían pendiente de pago con la institución.
- Para proponer estrategias para el mejoramiento de las políticas de créditos en relación al efecto financiero, se consideraron los resultados obtenidos, en los cuales se ve la necesidad de reducir los costos y los gastos en los que se incurren en cada operación, mejorar la división del trabajo en actividades de promotoría, aumentar la cantidad de asociados en donde se les concientice las obligaciones que ambas partes tienen, debido a que antes esta cooperativa tenía aproximadamente un total de 1200 asociados y por cuestiones de falta de carácter tenían la

obligación de expulsarlos, y por último, aumentar el volumen de la cartera de crédito en otros sectores de la localidad, para reducir los riesgos.

## 12. RECOMENDACIONES

Sobre los hechos encontrados sobre los inconvenientes que se tenían previstos para realizar esta investigación, se brindan las siguientes recomendaciones, con el fin de que puedan ser aplicadas, para poder resolver las causas que ocasionan hechos negativos en los procedimientos la institución.

A la cooperativa:

- Tomar en consideración un plan de inversión en los créditos que otorgan, porque de esta manera ellos, mitigan el riesgo de lavado de dinero, y también, visualizan el carácter y el compromiso que tiene el productor con el préstamo que pretende obtener.
- Considerar la diversificación de la cartera de crédito, debido a que en su mayoría se encuentra centrada y especializada en un solo sector, lo cual ocasiona de que, si se produce una gran catástrofe sobre las actividades de la caficultura, esta se verá afectada de manera negativa, lo cual producirá pérdidas en las potenciales ganancias para un período determinado.
- En la parte del otorgamiento de crédito, dar seguimiento, en prácticas para que los agricultores disminuyan el costo de producción de una determinada cantidad de quintales de café
- Proporcionar a los clientes información necesaria sobre el registro de sus gastos y costos para que ellos tomen decisiones basadas en los datos cuantitativos que tienen registrados.

A los socios

- Destinar todo el desembolso de manera adecuada sobre el objetivo que tenían en mente al momento de solicitar el crédito.
- Registrar sus costos y gastos para tomar decisiones más racionales, sobre las actividades que están realizando. Esto les proporcionará una mejor forma de administrar el dinero.
- Procurar producir de la manera más óptima en el café con respecto a sus costos y gastos, y los excedentes, reinvertirlos para poder crecer económicamente.

### 13. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, P. (2011). *EVALUACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO DEL CANTON*. Loja. Recuperado el 06 de Junio de 2021, de <http://dspace.unl.edu.ec:9001/jspui/bitstream/123456789/1861/1/EVALUACI%C3%93N%20DE%20LA%20CARTERA%20DE%20CREDITO.pdf>
- Arling. (15 de Octubre de 2021). (J. N. Lagos, Entrevistador)
- Asamblea Nacional de la República de Nicaragua. (29 de Septiembre de 2004). *Legislación, Asamblea*. Recuperado el 23 de Mayo de 2021, de [http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/F133348E36258F4A062570A100583C72?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/F133348E36258F4A062570A100583C72?OpenDocument)
- BAC. (2021). *BAC Web Site*. Recuperado el 08 de Diciembre de 2021, de BAC Web Site: <https://aprendiendo.baccredomatic.com/sobre/que-es-la-garantia-o-colateral-de-un-credito>
- Banco AVANZ. (s.f.). *Banco Avanz*. Recuperado el 24 de Mayo de 2021, de Banco Avanz Sitio Web: [https://www.avanzbanc.com/Documents/Empresas/Credito/Verde/Ejercicios\\_Microcredito.pdf](https://www.avanzbanc.com/Documents/Empresas/Credito/Verde/Ejercicios_Microcredito.pdf)
- BBVA. (2021). *BBVA*. Recuperado el 8 de Diciembre de 2021, de BBVA: <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/blog/capacidad-de-pago.html>
- Berk, J., & Demarzo, P. (2008). *Finanzas corporativas*. D.F Mexico: Pearson Educación. Recuperado el 04 de Junio de 2021, de <https://elibro.net/es/lc/unanmanagua/titulos/74149>
- Castro, A. (15 de Octubre de 2021). (J. N. Lagos, Entrevistador)
- Centeno, D., & Mendoza, M. (2019). *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*. Tesis, UNAN - Managua, FAREM - Estelí, Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas, Estelí. Recuperado el 01 de Mayo de 2021, de <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/11612>
- Centro de Comercio Internacional. (2015). *La Guía del Café*. Recuperado el 03 de Enero de 2022, de La Guía del Café: <https://www.laguiadelcafe.org/guia-del-cafe/mercados-de-futuros/Funcion-de-los-mercados-de-futuros/>
- Charría, R., García, F., & Salgado, A. (2015). *Propuesta de estrategias administrativas – financieras para la mitigación de los efectos de la roya en la Cooperativa El Gorrión RL de Yalí- Jinotega, en el período 2011-2012*. Tesis de Licenciatura, Estelí. Recuperado el 05 de Julio de 2021, de <https://repositorio.unan.edu.ni/1682/1/16353.pdf>

- Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones. (2008). *Norma sobre Gestión de Riesgo Crediticio*. Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras. Recuperado el 06 de Junio de 2021, de [https://www.superintendencia.gob.ni/sites/default/files/documentos/normas/547-1\\_norma\\_sobre\\_gestion\\_de\\_riesgo\\_crediticio\\_20.08.08\\_artos\\_refundidos\\_act\\_29-08-19.pdf](https://www.superintendencia.gob.ni/sites/default/files/documentos/normas/547-1_norma_sobre_gestion_de_riesgo_crediticio_20.08.08_artos_refundidos_act_29-08-19.pdf)
- Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras. (20 de Septiembre de 2013). *Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras*. Recuperado el 24 de Mayo de 2021, de Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras Sitio Web: [https://www.superintendencia.gob.ni/sites/default/files/documentos/normas/796-1\\_norma\\_sobre\\_transparencia\\_en\\_las\\_operaciones\\_financieras\\_texto\\_refundido\\_act\\_9-4-21.pdf](https://www.superintendencia.gob.ni/sites/default/files/documentos/normas/796-1_norma_sobre_transparencia_en_las_operaciones_financieras_texto_refundido_act_9-4-21.pdf)
- CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. (Noviembre de 2008). *Normas de Auditoría Gubernamental*. Recuperado el 01 de Junio de 2021, de [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3\\_nic\\_nagun.pdf&ved=2ahUKEWjp9LK9mf3wAhVFVTABHR4RAjEQFnoECBUQAQ&usg=AOvVaw32YOSO5WM1DHj6Ypa-CDez](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_nic_nagun.pdf&ved=2ahUKEWjp9LK9mf3wAhVFVTABHR4RAjEQFnoECBUQAQ&usg=AOvVaw32YOSO5WM1DHj6Ypa-CDez)
- Cooperativa de Servicios Múltiples "El Gorrión". (2021). *Memoria de Labores*. Cooperativa de Servicios Múltiples "El Gorrión". Recuperado el 31 de Mayo de 2021
- Cooperativa de Servicios Múltiples "El Gorrión" R.L. (2021). *Memoria de Labores 2021*. San Sebastián de Yalí.
- Crédito, F. C. (s.f.). *Fincomercio*. Recuperado el 07 de Julio de 2021, de Fincomercio sitio web: [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.fincomercio.com/wp-content/uploads/2018/03/manual\\_de\\_credito.pdf&ved=2ahUKEwiYodH10tLxAhUmQzABHR4BB3QQFjAEegQIBBAG&usg=AOvVaw117AmOU4i5f9JG0OGSnmiv](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.fincomercio.com/wp-content/uploads/2018/03/manual_de_credito.pdf&ved=2ahUKEwiYodH10tLxAhUmQzABHR4BB3QQFjAEegQIBBAG&usg=AOvVaw117AmOU4i5f9JG0OGSnmiv)
- ESAN. (13 de Diciembre de 2016). *ESAN*. Recuperado el 15 de Junio de 2021, de ESAN sitio web: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>
- Fargo, W. (2021). *Wells Fargo*. Recuperado el 8 de Diciembre de 2021, de Wells Fargo Web Site: <https://www.wellsfargo.com/es/financial-education/credit-management/five-c/>
- Flores, G. (24 de Febrero de 2014). *DEHO*. Recuperado el 19 de Junio de 2021, de DEHO Sitio Web: <http://www.deho.mx/definicion-de-politicas-en-la-organizacion/>
- Foundation, I. (s.f.). *IE Foundation*. Recuperado el 03 de Junio de 2021, de IE Foundation Sitio Web: <https://www.ie.edu/es/fundacion-ie/quienes-somos/la-fundacion/politica-inversion/>
-

- García, N., & Moreno, Z. (2015). *INCREMENTO DE LA MORA EN LA CASA COMERCIAL "EL BODEGON", SUCURSAL ESTELI DURANTE EL I SEMESTRE 2015*. Tesis de Licenciatura, Estelí. Recuperado el 18 de Junio de 2021, de <https://core.ac.uk/download/pdf/53104255.pdf>
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Administración financiera* (Decimosegunda ed.). (G. Domínguez, Ed.) Naucalpan, Juárez, México: Pearson Educación de México. Recuperado el 31 de Mayo de 2021
- Gonzalez, N. (s.f.). *Questionpro*. Recuperado el 14 de Julio de 2021, de Questionpro sitio web: <https://www.questionpro.com/blog/es/como-definir-el-mercado-objetivo/amp/>
- GoogleMyMaps. (2022). Recuperado el 01 de 01 de 2022, de <https://www.google.com/maps/d/viewer?f=q&source=embed&hl=es&geocode&ie=UTF8&hq&hnear=Nicaragua&msa=0&ll=13.305657815664816%2C-86.18394472059306&spn=33.927784%2C56.337891&mid=18ky6L1dRz30ivaFGHBceUVHzl1s&z=16>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). D.F. Mexico, Mexico: McGrawHill Education. Recuperado el 26 de Junio de 2021, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Landaverde, D. (2020). *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 de Palacagüina - Madriz, durante el primer semestre del año 2019*. Tesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas, Estelí. Recuperado el 1 de Mayo de 2021, de <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/13399>
- Legislación Asamblea*. (22 de Junio de 2012). Recuperado el 5 de Enero de 2022, de Legislación Asamblea Web site: <http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/b92aaea87dac762406257265005d21f7/09598e74f45503c806257a3e005e7f58?OpenDocument>
- Legislación Asamblea*. (06 de Julio de 2012). Recuperado el 29 de Enero de 2022, de Legislación Asamblea: [http://legislacion.asamblea.gob.ni/SILEG/Iniciativas.nsf/0/460adab2999102cc06257a250078035c/\\$FILE/LEY%20No.%20804%20Reforma%20%20a%20Ley%20No.%20290.pdf](http://legislacion.asamblea.gob.ni/SILEG/Iniciativas.nsf/0/460adab2999102cc06257a250078035c/$FILE/LEY%20No.%20804%20Reforma%20%20a%20Ley%20No.%20290.pdf)
- Martinez, A. (2016). *La cooperativa y su identidad*. Madrid: DYKINSON, S.L. Recuperado el 1 de Junio de 2021, de <https://elibro.net/es/lc/unanmanagua/titulos/96863>
- Mejía, J. (2017). Políticas de financiamiento: Perspectivas y enfoque de las pequeñas empresas del municipio Riohacha. *ECONÓMICAS CUC*, 38, 89-100. Recuperado el 06 de Junio de 2021, de [https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/download/1790/pdf\\_134/#:~:text](https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/download/1790/pdf_134/#:~:text)

=Igualmente%2C%20Vargas%20(2004)%20las,metas%20de%20crecimiento%20y%20prog  
reso.

Mendoza, C., & Calleja, F. (2017). *Análisis de los estados financieros* (Primera ed.). Ciudad de México, México: Pearson Educación de México. Recuperado el 04 de Junio de 2021, de <https://elibro.net/es/lc/unanmanagua/titulos/38083>

Morales, C. A., & Morales, C. J. (2014). *Crédito y cobranza* (Primera ed.). México, Ciudad de México, México: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 01 de Septiembre de 2017, de <http://www.ebrary.com>

Núñez, E. (2020). *Estrategias de recuperacion de creditos para reducir la morosidad en la cooperativa de ahorro y credito - chota,2018*. Tesis, Universidad Señor de Sipán , Pimentel. Recuperado el 01 de Mayo de 2021, de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7582>

Olivas, H., Picado, K., & Toruño, J. (2015). *Niveles de riesgo de la mora en la cartera de créditos de vivienda otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2015*. UNAN - Managua, FAREM - Estelí, Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas, Estelí. Recuperado el 1 de Mayo de 2021, de <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/2063>

QuestionPro. (2021). *QuestionPro*. Recuperado el 26 de Junio de 2021, de QuestionPro sitio web: <https://www.questionpro.com/blog/es/estudio-transversal/>

Real Academia Española. (s.f.). *Real Academia Española*. Recuperado el 07 de Junio de 2021, de Real Academia Española Sitio Web: <https://dle.rae.es/mora>

Red, A. E. (9 de Mayo de 2013). ¿Qué es el Crédito? Recuperado el 06 de Junio de 2021, de <https://www.youtube.com/watch?v=4rQtxQH5E7I>

Rodríguez, F. (2017). *Finanzas 2 Finanzas corporativas: una propuesta metodológica* (Primera ed.). (A. García, Ed.) D.F. México, México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Recuperado el 05 de Mayo de 2021, de <https://elibro.net/es/lc/unanmanagua/titulos/116386>

Servicio Nacional de Aprendizaje. (1998). *Administración Cooperativa Clasificación de las cooperativas*. EOITOLASER S. en C. Recuperado el 05 de Junio de 2021, de [https://repositorio.sena.edu.co/bitstream/handle/11404/3009/unidad07\\_clasificacion\\_de\\_las\\_cooperativas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.sena.edu.co/bitstream/handle/11404/3009/unidad07_clasificacion_de_las_cooperativas.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tenorio, A., & Monjarrez, G. (2017). *ANÁLISIS DEL RIESGO EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO DE LA FINANCIERA DE FONDO DE DESARROLLO LOCAL (FFDL).DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016*. Managua. Recuperado el 01 de Junio de 2021, de <https://repositorio.unan.edu.ni/4999/3/17979.pdf>

TransUnion. (2021). *TransUnion*. Recuperado el 08 de Diciembre de 2021, de TransUnion Web Site:  
<https://www.transunioncentralamerica.com/servicio-al-cliente/preguntas-frecuentes>

## 14. ANEXOS

### 14.1. Anexo No. 1: Cuadro diagnóstico del planteamiento del Problema

Síntomas	Causas	Pronostico	Control de Pronostico
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dificultad en la recuperación de los créditos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los deudores de créditos al vencimiento no cuentan con los activos líquidos necesarios para ser frente a sus obligaciones, por la reducción de producción esperada en el período de cosecha.</li> <li>Efectos negativos del cambio climático sobre las producciones agrícolas.</li> <li>Precios de venta bajos sobre las producciones agrícolas.</li> <li>Voluntad de no pagar por ser una sociedad sin fines de lucro.</li> <li>No explorar con suficiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento en el nivel moratorio en la cartera de crédito de la Cooperativa.</li> <li>Disminución en el nivel de inversión en diferentes áreas por parte de la institución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la política de créditos dentro de la institución, brindando capacitaciones continuas al área de otorgamiento y cobranza.</li> <li>Aplicar mejores técnicas de otorgamiento de los créditos, tomando como referencia la situación actual en la que se encuentre un sector determinado.</li> </ul>

Síntomas	Causas	Pronostico	Control de Pronostico
<ul style="list-style-type: none"> <li>La cartera de crédito en su mayoría está conformada por un solo producto financiero</li> </ul>	<p>profundidad nuevos sectores económicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de diversificación de las funciones crediticias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disminución en sus ingresos por parte de la cartera de crédito.</li> <li>Imposibilidad de recuperar los créditos del sector agrícola por causas de fuerza mayor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diversificar su cartera tratando de equilibrar los diferentes productos financieros que ofrece, con el fin de agudizar una perdida.</li> </ul>

## 14.2. Anexo No. 2: Bosquejo

### 6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### 6.1. COOPERATIVA

6.1.1. Definición de cooperativa

6.1.2. Principios de las cooperativas

6.1.3. Características

6.1.4. Tipos de cooperativas

6.1.5. Prohibiciones

6.1.6. Recursos de carácter patrimonial

6.1.7. Beneficios y excepciones

6.1.8. Personas asociadas

6.1.9. Entes reguladores

#### 6.2. GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES EL GORRIÓN

6.2.1. Reseña histórica

#### 6.3. FINANZAS

6.3.1. Definición de finanzas

6.3.2. Políticas básicas de la función financiera

6.3.3. Análisis de los estados financieros

#### 6.4. CRÉDITO

6.4.1. Definición de crédito

6.4.2. Las 5C del crédito

6.4.3. Tipos de créditos

6.4.2. Políticas de crédito

#### 6.5. CARTERA DE CRÉDITO

6.3.1. Definición de la cartera de crédito

6.3.2. Agrupación de la cartera de crédito

#### 6.6. PROCESO DE OTORGAMIENTO DE LOS CRÉDITOS

6.3.1. Solicitud de crédito

6.3.2. Entrevista

6.3.3. Historial de crédito

6.3.4. Garantía

6.7. RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO

6.7.1. Definición de cobranza

6.7.2. Funciones de cobranza

6.7.3. Tipos de cobranza

6.8. MOROSIDAD

6.8.1. Definición de morosidad

6.8.2. Consecuencia de la mora sobre los acreedores

6.8.3. Política Organizacional

14.3. Anexo No. 3 solicitud de Crédito



Cooperativa de Servicios Múltiples  
**"EL GORRIÓN", R.L.**  
San Sebastián de Yalí, Jinotega.



*Solicitud de Crédito*

Fecha: \_\_\_\_\_

**DATOS GENERALES DEL ASOCIADO:**

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_

Comunidad: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Monto Solicitado: (C\$ \_\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

Rubros: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nombre de la Finca: \_\_\_\_\_ Área Total: \_\_\_\_\_

Café \_\_\_\_\_ Arados \_\_\_\_\_ Montaña \_\_\_\_\_

Tacotales \_\_\_\_\_ Poteros \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_

Aportaciones Sociales: C\$ \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )

Ahorros: C\$ \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )

Núcleo Familiar \_\_\_\_\_ H \_\_\_\_\_ M \_\_\_\_\_ Mayores \_\_\_\_\_ H \_\_\_\_\_ M \_\_\_\_\_

**CRÉDITOS PENDIENTES:**

Rubros	Saldos Pendientes (C\$)	Fecha de Vencimiento	Origen de Fondos
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Garantía para el financiamiento: \_\_\_\_\_

Por este medio AUTORIZO a Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrion, R.L. a consultar referencias crediticias en el sistema SINRIESGO S.A. u otras instituciones financieras o casas comerciales referidas a mi persona.

\_\_\_\_\_

FIRMA DEL ASOCIADO



14.4. Anexo No.4. Evaluación de créditos

Cooperativa de Servicios Múltiples "EL GORRIÓN" R. L.

San Sebastián de Yali, Jinotega

EVALUACION DE CREDITOS



Promotor de crédito:	Fecha:
----------------------	--------

**INFORMACION GENERAL**

Nombre:			
Nivel Académico del asociado:	Núcleo Familiar:	H:	M: Niños:
Cédula de Identidad:	Teléfono:		
Dirección:			
Actividad Económica a la que se dedica:	Antigüedad en el rubro:		
Nombre del Conyugue:	Edad:		
Tipo de vivienda : concreto <input type="checkbox"/> madera <input type="checkbox"/> adobe <input type="checkbox"/> propia <input type="checkbox"/> rentada <input type="checkbox"/> Servicios higiénicos: letrina <input type="checkbox"/> inodoro <input type="checkbox"/> ninguno <input type="checkbox"/> baños <input type="checkbox"/> lavandero <input type="checkbox"/> Electricidad: pública <input type="checkbox"/> solar <input type="checkbox"/> planta <input type="checkbox"/> ninguna <input type="checkbox"/> Tipo de agua: potable <input type="checkbox"/> pozo <input type="checkbox"/> otra <input type="checkbox"/> Medio de transporte: camioneta <input type="checkbox"/> motocicleta <input type="checkbox"/> bus <input type="checkbox"/> Acceso a la vía publica : si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>			

Nombre de la finca: \_\_\_\_\_

Manzanas totales: \_\_\_\_\_

Utilidades por Actividad Agropecuaria				
Situación Agrícola				
Rubros Principales	CAFE	GRANOS BASICOS	HORTALIZAS	OTROS
Manzanas en Producción				
Producción Estimada para este ciclo				
Producción entregada ciclo anterior				
Precio de venta esperado				
<b>Ingresos por ventas</b>				
Manzanas en desarrollo				
Costo total de producción				
Otros gastos (alquiler terreno, etc.)				
<b>Total Costos de Producción</b>				
<b>Utilidad Bruta</b>				

Tecnología Utilizada: Fertilizantes  Maquinaria  Semilla mejorada  Riego

Situación Pecuaria	
Tipo de explotación ganadera: Intensiva <input type="checkbox"/> Extensiva <input type="checkbox"/>	
Áreas de pasto (Mz)	
Cantidad de vacas en producción	Vacas en producción a comprar
Producción de leche en litros	Precio de la leche
Inventario	
Tipo	Cantidad
Ternero	
Precio	Total

Novillo			
Vaca Parida			
Vaquillas			
Bueyes			
Vacas Horras			
Sementales			
Cerdos			
Lechones			
<b>Total Inventario Pecuario</b>			

Gastos familiares por mes	Monto mensual
Alimentación	
Educación	
Servicios Públicos	
Transporte o combustible	
Alquiler	
<b>Total Mensual</b>	
<b>Total Anual</b>	

Balance General			
Activos	C\$	Pasivos	C\$
Ahorros en la cooperativa		Proveedores (otros)	
Ahorro en el Banco		Cuentas por pagar otros	
Cuentas por cobrar		Prestamos con la Cooperativa	
Inventario pecuario		<b>Total pasivo circulante</b>	
Inventario Agrícola			
Remesas mensuales			
Inventario de comercio			
<b>Total circulante</b>		<b>Pasivo fijo</b>	
		Prestamos de largo plazo	
<b>Activos Fijos</b>		<b>Total Pasivo fijo</b>	
Casa			
Terreno			
Maquinaria			
Otros bienes		<b>Total Pasivos</b>	
<b>Total Activos fijos</b>			
		Patrimonio	
<b>Activos totales</b>		<b>Pasivo mas Patrimonio</b>	

Garantías y Bienes					
Garantías Familiares	Monto	P/R	Garantía de la Finca	Monto	P/R

**Detalle de la Garantía:**

Historia Crediticia						
Nombre de la institución o revisión en la Central	Años	Saldo pendiente	Numero de cuotas pendientes	Cuota por mes	Saldo en mora	Días en mora

10Block S/Orig. F: 06/04/2021

Firma del Asociado

Firma de Resp- Crédito

Firma Promotor

**Nota:** Evaluación por parte del promotor de crédito.

## 14.5. Anexo No.5: Pagaré a la orden



Cooperativa de Servicios Múltiples

"EL GORRION R. L."

San Sebastián de Yalí, Jinotega

Ruc No J0910000064919 Telf. 2785 - 3069



### Pagare a la Orden

Fecha de Vencimiento: 21/3/2023

Por este pagaré a la orden, yo (nosotros),

MAYOR DE EDAD, CASADO

Municipio de San Sebastián de Yalí, Departamento de Jinotega, PAGARÉ (MOS)(Solidariamente) a la COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES "EL GORRION" R.L., en su oficina de San Sebastián de Yalí o en cualquier otra parte que la Cooperativa lo indique, o a la orden de la misma Cooperativa.

la suma de: C\$ 110,000.00 Ciento Diez Mil Córdobas Netos

en la siguiente forma: PAGO EN CUOTAS MAS DE

Sobre el principal confesado deber o sobre cualquier saldo del mismo, reconoceré(mos) un interés del tipo del por ciento 20%

anual, más una comisión por desembolso de 2% desde esta fecha hasta la total cancelación.

En caso de mora, sin perjuicio de la Vía Ejecutiva y de los demás derechos que competen a mí (nuestro) acreedor, reconoceré (mos) y pagaré (mos) desde la fecha que se produzca la mora hasta la cancelación total de la deuda, un interés penal de:

50% anual

,en adición al interés corriente pactado, sin que se entienda en ningún caso que por el Pago de interés queda prorrogado el plazo de la deuda.La mora se producirá sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial por la sola llegada del plazo o por la ocurrencia de cualesquiera de los siguientes

eventos: por falta de pago de cualquiera de las cuotas de amortización al principal, de sus intereses, o de las comisiones, en sus respectivos vencimientos: si se entablaré en contra de él (los) suscrito (s) cualquier acción judicial o perjudicial o si dejara (mos) conjunta o separadamente, a favor de mí (nuestro) acreedor.

Este pagaré tiene mantenimiento de valor para principal, interés y gastos, quedando vigente el factor de aplicación efectiva sujeta a riesgos cambiarios sobre correcciones monetarias en la fecha que el BCN decidan modificar a paridad del Córdoba oficial con respecto al dólar americano.

Para todos los efectos legales renuncio (amos) a mí (nuestro) domicilio y me (nos) someto (sometemos) al que elija mí (nuestro) acreedor, así como el caso fortuito o fuerza mayor, cuyos riesgos asumo (asumimos) por imprevistos o inesperados que sean; así mismo renuncio (renunciamos) al derecho de apelar de los autos, providencias y resoluciones que se dictaren por los jueces de primera instancia los que causaran ejecutoria para los deudores.

El deudor está de acuerdo en que la Tasa de interés pactada será revisable y ajustable hacia abajo o hacia arriba, cada año, por períodos trimestrales el primer día hábil de los meses de Abril, Julio, Octubre y Enero, lo que tendrá validez durante la vigencia del Contrato, sus prórrogas y reestructuraciones.

La tasa que se fije cada trimestre por la Cooperativa será determinada en base a indicadores representativos del costo del dinero externo que apliquen los bancos comerciales extranjeros a la COOPERATIVA y de los gastos administrativos de la Cooperativa.

San Sebastián de Yalí, VEINTE Y UN de SEPTIEMBRE del año DOS MIL VEINTE Y UN

  
FIRMA DEL ASOCIADO (DEUD)

**Nota:** Pagaré extendido para desembolso de crédito.

14.6. Anexo No.6: Entrega de crédito


**Cooperativa de Servicios Múltiples**  
**"EL GORRION R. L."**  
 San Sebastián de Yalí, Jinotega  
 Ruc No 10910000064919 Telf. 2795 - 3069

**ENTREGA DE CREDITO**

N° Recibo  
**35785**

Fecha: 21/9/2021      Valor C\$: C\$ 110,000.00

Yo: \_\_\_\_\_ Pagaré a la orden de la

Cooperativa de Servicios Múltiples "EL GORRION" R.L, la cantidad de:

Ciento Diez Mil Córdobas Netos      Con vencimiento el: 21/3/2023

que me concedieron para **PERSONALES**

Fondos: **FONDOS PROPIOS**      con intereses de: **20%**

y además condiciones señaladas en contrato que suscribimos para estos fines, de los cuales certifico estar de acuerdo en todo su contenido.

Forma de Entrega de Fondos     Efectivo     Cheque    Cheque No. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
RECIBI CONFIRMO

\_\_\_\_\_  
Autorizado



Nota: Desembolso de crédito

14.7. Anexo No.7. Comprobante de ingreso


**Cooperativa de Servicios Múltiples**  
**"EL GORRION R. L."**  
 San Sebastián de Yalí, Jinotega  
 Ruc No 10910000064919 Telf. 2795 - 3069

**Comprobante de Ingreso**

Numero: 5655

Recibí de: \_\_\_\_\_ Fecha: 21/9/2021

El Valor de: C\$ 2,200.00

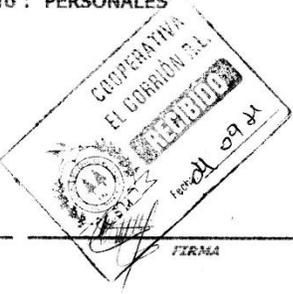
Dos Mil Doscientos Córdobas Netos

En Concepto de: Comisión del 2% sobre Crédito desembolsado del Rubro : **PERSONALES**

\_\_\_\_\_  
NOMBRES DEL CAJERO

\_\_\_\_\_  
V. B. GERENTE

\_\_\_\_\_  
FIRMA



Nota: Comprobante de ingreso sobre comisión del 2%, por desembolso de crédito.

14.8. Anexo No. 8: Plan de pago



**COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES "EL GORRION" R.L.**  
"EL GORRION R.L."  
SAN SEBASTIAN DE YALI  
elgorrionrl@yahoo.com  
Tel 2785-3069  
*Plan de Pagos*



**Código Cliente: 1** **Fecha de Entrega: 21/9/2021**  
**Cliente:** **Tipo Interes: 20**  
**Plazo: 18** **No. de Prestamo: 29793**  
**Monto de Prestamo: C\$ 110,000.00**  
**Rubro:**  
**Sector: PERSONALES**

# Cuota	Fecha i	Fecha de Pago	Cuota Fija	Dias de Interes	Manto Valor	Intereses	Total a Pagar	Saldo Préstamo
1	21/9/2021	21/10/2021	6,111.11	30	550.00	1,833.33	<b>8,494.44</b>	103,888.89
2	21/10/2021	21/11/2021	6,111.11	31	519.44	1,789.20	8,419.75	97,777.78
3	21/11/2021	21/12/2021	6,111.11	30	488.89	1,629.63	8,229.63	91,666.67
4	21/12/2021	21/1/2022	6,111.11	31	458.33	1,578.70	8,148.14	85,555.56
5	21/1/2022	21/2/2022	6,111.11	31	427.78	1,473.46	8,012.35	79,444.45
6	21/2/2022	21/3/2022	6,111.11	28	397.22	1,235.80	7,744.13	73,333.34
7	21/3/2022	21/4/2022	6,111.11	31	366.67	1,262.96	7,740.74	67,222.23
8	21/4/2022	21/5/2022	6,111.11	30	336.11	1,120.37	7,567.59	61,111.12
9	21/5/2022	21/6/2022	6,111.11	31	305.56	1,052.47	7,469.14	55,000.01
10	21/6/2022	21/7/2022	6,111.11	30	275.00	916.67	7,302.78	48,888.90
11	21/7/2022	21/8/2022	6,111.11	31	244.44	841.98	7,197.53	42,777.79
12	21/8/2022	21/9/2022	6,111.11	31	213.89	736.73	7,061.73	36,666.68
13	21/9/2022	21/10/2022	6,111.11	30	183.33	611.11	6,905.55	30,555.57
14	21/10/2022	21/11/2022	6,111.11	31	152.78	526.23	6,790.12	24,444.46
15	21/11/2022	21/12/2022	6,111.11	30	122.22	407.41	6,640.74	18,333.35
16	21/12/2022	21/1/2023	6,111.11	31	91.67	315.74	6,518.52	12,222.24
17	21/1/2023	21/2/2023	6,111.11	31	61.11	210.49	6,382.71	6,111.13
18	21/2/2023	21/3/2023	6,111.09	28	30.56	95.06	6,236.71	0.00

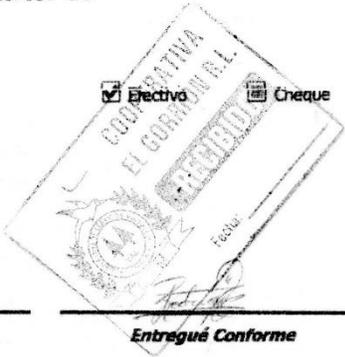
**Principal: 109,999.96**  
**Mantenimiento: 5,225.00**  
**Intereses: 17,637.34**  
**Total a Pagar: 132,862.30**

martes, 21 de septiembre de 2021

Página 1 de 1

Nota: Plan de pago por cuotas

14.9. Anexo No.9: Comprobante de abono o cancelación

	<b>Cooperativa de Servicios Múltiples</b> <b>"EL GORRION R. L."</b> <i>San Sebastián de Yalí, Jinotega</i> Ruc No. J0910000064919 Telf. 2785 - 3069	
<b>Comprobante de Abono o Cancelación</b>		<b>No. Recibo:</b> <b>0049042</b>
Recibí de:		
La Suma de C\$: C\$ 7,773.00	Fecha: 3/12/2021	
Valor en Letras C\$: Siete Mil Setecientos Setenta Y Tres Córdobas Netos		
Para aplicarse a préstamo No. 29,793	Sector: PERSONALES	Plazo: C/P
Fondo: FONDOS PROPIOS	Tasa de Interés: 20	
Así:	Principal: 6,112.00	
	Mantenimiento al Valor: 147.50	
	Intereses Corrientes: 1,513.50	
	Intereses Moratorios: 0.00	
	Total A Pagar: 7,773.00	
	Saldo después del Abono: C\$ 87,708.00	
		
_____ <i>Recibí Conforme</i>	_____ <i>Autorizado</i>	_____ <i>Entregué Conforme</i>

**Nota:** Comprobante de Abono o Cancelación.

**14.10. Anexo No. 10. Balance General al 31 de diciembre del 2019 y 2019 (Presentado en Porcentajes)**

**Cooperativa de Servicios Múltiples EL GORRIÓN R.L.**

**BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 Y 2020**

(Cifras expresadas en córdobas)

<b>ACTIVOS</b>	<b><u>31/12/2020</u></b>	<b><u>31/12/2019</u></b>
<b>CORRIENTES</b>		
Efectivo en caja	C\$ 2,879,110.43	C\$ 2,764,223.14
Efectivo en Banco	C\$ 62,511,366.30	C\$ 51,030,231.12
Inversiones Permanentes	C\$ 16,000.00	C\$ 16,000.00
Cartera de Crédito	C\$ 34,052,702.15	C\$ 46,768,065.59
Provisión P/ Cartera de Crédito	-C\$ 2,520,039.26	-C\$ 4,872,421.34
Cuentas por cobrar	C\$ 24,437,886.18	C\$ 18,080,641.79
Otras cuentas por cobrar diversas	C\$ 1,990,134.29	C\$ 2,473,684.70
Inventario	C\$ 3,819,309.55	C\$ 2,526,755.25
<b>Total, de Activo Corrientes</b>	<b><u>C\$ 127,186,469.64</u></b>	<b><u>C\$ 118,787,180.26</u></b>
<b>NO CORRIENTES</b>		
Propiedad Planta y Equipos	C\$ 12,527,568.47	C\$ 13,005,155.54
Depreciación	-C\$ 4,645,197.32	-C\$ 4,032,414.28
Otros activos	C\$ 6,251,712.98	C\$ 6,862,837.00
<b>Total, de Activo No Corrientes</b>	<b><u>C\$ 14,134,084.13</u></b>	<b><u>C\$ 15,835,578.26</u></b>
<b>TOTAL, ACTIVOS</b>	<b><u>C\$ 141,320,553.77</u></b>	<b><u>C\$ 134,622,758.52</u></b>
<b>PASIVOS</b>		
<b>CORRIENTES</b>		
Obligaciones con el Público	C\$ 17,202,814.17	C\$ 11,952,938.10
Proveedores	C\$ 1,456,233.60	C\$ 1,409,597.35
Gastos Acumulados por pagar	C\$ 367,849.14	C\$ 317,272.35
Retenciones Acumuladas por pagar	C\$ 12,835.93	C\$ 9,472.11
Impuestos por pagar	C\$ 12,807.84	C\$ 440,156.54
Cuentas por pagar Diversas	C\$ 10,379,184.57	C\$ 10,592,389.48
Provisión para Indemnización Laborales	C\$ 698,549.33	C\$ 663,629.37

<b>Total, Pasivo Corriente</b>	<b><u>C\$ 30,130,274.58</u></b>	<b><u>C\$ 25,385,455.31</u></b>
<b>NO CORRIENTES</b>		
Obligaciones Financieras a Plazo Mayor a un año	C\$ -	C\$ 752,009.90
Total Pasivo No Corrientes	C\$ -	C\$ 752,009.90
<b>TOTAL, PASIVOS</b>	<b><u>C\$ 30,130,274.58</u></b>	<b><u>C\$ 26,137,465.22</u></b>
<b>PATRIMONIO</b>		
Aportaciones Pagadas	C\$ 33,756,959.74	C\$ 40,132,226.73
Capital Donado	C\$ 20,071,710.81	C\$ 20,071,710.81
Aportes para incremento de capital	C\$ 21,702,152.49	C\$ 21,848,274.55
Ajuste por Reevaluación de Bienes	C\$ 1,029,600.00	C\$ 1,029,600.00
Reservas Estatuarias	C\$ 16,325,698.16	C\$ 13,774,825.11
Resultado del Ejercicio	C\$ 6,671,483.10	C\$ -
Resultados Acumulados de Ejercicios Anteriores.	C\$ 11,632,674.90	C\$ 11,628,656.10
Total, Patrimonio	<b><u>C\$ 111,190,279.19</u></b>	<b><u>C\$ 108,485,293.30</u></b>
<b>TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b><u>C\$ 141,320,553.77</u></b>	<b><u>C\$ 134,622,758.52</u></b>

---

Elaborado por: Revisado por: Autorizado por:

**14.11. Anexo No.11: Estado de Resultado al 31 de diciembre del 2019 y -++2019 (Cifras expresadas en córdobas).**

**Cooperativa de Servicios Múltiples EL GORRION R.L.**

**ESTADO DE RESULTADO**

**POR LOS DOCE MESES TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019**

**(Cifras expresadas en córdobas)**

	<u>31/12/2020</u>	<u>31/12/2019</u>
<b>INGRESOS</b>		
Ingreso por Venta de Bienes	C\$ 4,751,153.42	C\$ 4,518,806.74
Ingresos Financieros	C\$ 5,356,534.18	C\$ 7,769,617.12
Ingresos por Venta de Servicios	C\$ 13,396,000.86	C\$ 19,470,437.62
Ingresos por Ajuste Monetario	C\$ 2,811,692.84	C\$ 4,186,011.31
Ingresos por Recuperación de Activos	C\$ 2,352,382.08	C\$ 405,720.05
Ingresos Operativos diversos	C\$ 1,617,465.99	C\$ 2,370,597.53
<b>TOTAL, INGRESOS</b>	<b>C\$ 30,285,229.36</b>	<b>C\$ 38,721,190.36</b>
<b>EGRESOS</b>		
Costo y Gasto de Ventas de Bienes	C\$ 4,090,188.76	C\$ 3,703,567.55
Gastos Financieros	C\$ 365,320.01	C\$ 1,120,307.40
Costos y Gastos de Ventas de Servicios	C\$ 12,621,971.93	C\$ 12,491,435.02
Gastos por Ajustes Monetarios	C\$ 668,375.19	C\$ 1,164,767.27
Gastos de Administración	C\$ 2,513,147.34	C\$ 2,717,110.82
Gastos Operativos y Generales	C\$ 495,536.07	C\$ 911,636.50
<b>TOTAL, DE EGRESOS</b>	<b>C\$ 20,754,539.30</b>	<b>C\$ 22,108,824.55</b>
<b>Resultado antes de Reserva</b>	<b>C\$ 9,530,690.06</b>	<b>C\$ 16,612,365.81</b>
<b>Menos reserva de Ley 499 30%</b>	<b>C\$ 2,859,207.02</b>	<b>C\$ 4,983,709.74</b>
<b>Resultado neto del periodo</b>	<b><u>C\$ 6,671,483.04</u></b>	<b><u>C\$ 11,628,656.07</u></b>

**Elaborado por: Revisado por: Autorizado por:**

## 14.12. Anexo No.12: Instrumentos de recolección de información

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua



UNAN – MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí

FAREM – ESTELÍ

Trabajo de campo: Entrevista

### Introducción

Se realizando por parte de estudiantes de la carrera de Banca y Finanzas una investigación, sobre los” efectos de la recuperación de cartera de crédito en las finanzas de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L. ubicada en el municipio de San Sebastián de Yalí – Jinotega, durante el año 2020” para lo cual solicitamos su autorización y consentimiento para la aplicación de este instrumento de recolección de datos con el objetivo de obtener información necesaria y viable.

Entrevista dirigida a: Gerente general

Fecha de Aplicación: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Objetivo No. 1. Describir la situación de las operaciones de la cartera de crédito de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.

1. ¿Existe un plan de acción en relación a una problemática que se presente en una de las actividades de crédito de la cooperativa?
2. ¿Cuál es el porcentaje que representa el rubro agrícola del café en las utilidades de la Cooperativa?

3. ¿Cuáles son los principales riesgos operacionales que se tienen presentes para el sector cafetero que tiene determinado la organización?
4. ¿Opina que los créditos que la cooperativa brinda a sus asociados, mejoran los ingresos que obtiene esta institución mediante la compra de granos y la venta de insumos y maquinaria agrícola?
5. ¿Qué tipo de asistencia tiene la cooperativa en relación a los créditos?
6. ¿El gasto de asistencia técnica para el productor va incluido en el contrato de crédito o tiene que respaldarlo el productor?
7. ¿Cómo hacen para darle seguimiento a los créditos, para confirmar que el dinero se esté invirtiendo de la forma correcta?

#### Morosidad

8. ¿Cómo incide el porcentaje moratorio de la cartera de crédito financieramente, sobre las actividades que realiza la cooperativa? ¿Se buscan a elaborar y ejecutar planes que mejoren ese resultado?
9. ¿La mora se mantiene estable o crece con frecuencia?
10. ¿Cuál es el principal riesgo de mora que tiene presente la cooperativa?

Objetivo No. 3 Valorar el efecto financiero de los procedimientos de recuperación de cartera de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.

Procedimiento de recuperación

11. ¿Cómo valora los procesos de recuperación que la cooperativa aplica a sus solicitantes?
12. ¿Cuál ha sido el efecto de la aplicación de esos procesos de recuperación sobre las operaciones financieras de la cooperativa?
13. ¿Cuál ha sido la incidencencia de los métodos de recuperación sobre las solicitudes de crédito por parte de los asociados?
14. ¿Cuál es el apalancamiento financiero actual de la empresa?
15. ¿La aplicación de los procedimientos actuales de recuperación, han aumentado o disminuido la rentabilidad y las utilidades de la cooperativa?



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua

UNAN – MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí

FAREM – ESTELÍ

Trabajo de campo: Entrevista

### Introducción

Se realizando por parte de estudiantes de la carrera de Banca y Finanzas una investigación, sobre los” efectos de la recuperación de cartera de crédito en las finanzas de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L. ubicada en el municipio de San Sebastián de Yalí – Jinotega, durante el año 2020” para lo cual solicitamos su autorización y consentimiento para la aplicación de este instrumento de recolección de datos con el objetivo de obtener información necesaria y viable.

Entrevista a: Encargado de crédito.

Fecha de Aplicación: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

Objetivo No. 1. Describir la situación de las operaciones de la cartera de crédito de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.

### Operaciones de la cartera de Crédito

1. ¿Cuáles son los créditos que la Cooperativa ofrece y las tasas de interés que se les aplica?
2. ¿Se le brinda la información necesaria al solicitante de un crédito, que explique en qué consiste y cuáles son los requerimientos que él necesita?
3. ¿Qué requisitos necesita una persona para poder solicitar un crédito?

4. ¿Los requisitos varían de acuerdo al tipo de crédito que solicitan? ¿En el caso de que cambien cuáles serían?
5. ¿Qué factores toma en cuenta para determinar la capacidad de pago del socio?
6. ¿Qué procedimiento se utilizan para evaluar el capital con el que cuenta el socio?
7. ¿Cuáles son las garantías que acepta la cooperativa?
8. ¿Qué porcentaje de la deuda debe cubrir la garantía? ¿Al momento de desembolsar los créditos los hacen mediante la modalidad de un pagaré de orden causal? O ¿un solo desembolso? ¿creé qué es lo más beneficioso?
9. ¿Cuál es el procedimiento que se sigue para aprobar un crédito?
10. Si un expediente de crédito no cuenta con todos requisitos necesarios, y el solicitante recibió un crédito anteriormente y cumplió con esa obligación, ¿qué se hace en ese caso?
11. ¿Cuál es el tiempo establecido para poner en discusión la aprobación o denegación de una solicitud de crédito?
12. ¿Qué función cumple un plan de inversión para poder aprobar un crédito?

13. ¿La cartera de crédito de la Cooperativa, cómo esta en términos porcentuales según la clasificación de provisiones de sus clientes en términos porcentuales, según los tipos de créditos?

14. ¿Qué estrategias implementa la cooperativa para mejorar la clasificación de provisiones de un cliente?

Objetivo No. 3. Valorar el efecto financiero de los procedimientos de recuperación de cartera de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.

Procedimiento de recuperación

15. ¿Qué tipos de cobranza se utilizan para la recuperación y en qué consisten?

16. ¿Cuál fue el porcentaje moratorio en la cartera de crédito en el año 2020? ¿Se realizó alguna modificación en los procesos de créditos dentro de la cooperativa?

17. ¿Mediante esos procesos de recuperación, la institución obtuvo las utilidades esperadas en ese período?

18. ¿Cómo actúan los miembros de créditos cuando se presenta una imposibilidad de pago por parte de los deudores?

Objetivo No. 2. Evaluar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza de la cartera de crédito de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.

Políticas de las empresas

19. ¿Cuáles son las políticas establecidas para esta área?

20. ¿Cuáles son las políticas establecidas, para el comité de crédito?
  
21. ¿Cuáles son las políticas establecidas para esta área?
  
22. ¿Opina que las políticas son lo suficientemente eficientes para mitigar el riesgo que se tiene o se necesita realizar modificaciones?
  
23. ¿Piensa que ocasiona un impacto positivo o negativo sobre la cartera de crédito? ¿En relación a la mora?
  
24. ¿Cuál es el monto máximo que se puede por cada solicitud de crédito realizada?
  
25. ¿Opina que las políticas son lo suficientemente eficientes para mitigar el riesgo que se tiene o se necesita realizar modificaciones en ellas?
  
26. ¿Cuáles son los riesgos que se tienen presente en el área de crédito?
  
27. ¿Cuáles de esos riesgos son los que más se disminuyen en el área de crédito con las políticas actuales que se aplican?



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua

UNAN – MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí

FAREM – ESTELÍ

Trabajo de campo: Entrevista

### Introducción

Se realizando por parte de estudiantes de la carrera de Banca y Finanzas una investigación, sobre los” efectos de la recuperación de cartera de crédito en las finanzas de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L. ubicada en el municipio de San Sebastián de Yalí – Jinotega, durante el año 2020” para lo cual solicitamos su autorización y consentimiento para la aplicación de este instrumento de recolección de datos con el objetivo de obtener información necesaria y viable.

Entrevista a: Productor de café

Fecha de Aplicación: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

### Preguntas

Objetivo No. 1. Describir la situación de las operaciones de la cartera de crédito de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.

#### Cartera de crédito

1. ¿Cuál es su motivo para solicitar un crédito de Mantenimiento de Café?
2. ¿Estima que las políticas que se le aplican a este producto financiero son las más adecuadas para el sector cafetero de San Sebastián de Yalí?

3. ¿Al momento de solicitar el crédito le explico al ejecutivo cuales eran los motivos por el que lo hacían?
  
4. ¿La cantidad del dinero solicitada fue la suficiente para cumplir con toda la realización del proyecto?
  
5. ¿Cómo valora los intereses que la cooperativa aplica a los créditos? ¿Creen que son los adecuados para este tipo de proyectos agropecuarios?
  
6. ¿Cómo valora usted la inversión que necesita?
  
7. ¿La institución le brinda la información necesaria sobre esa cantidad de dinero que necesita, y para la magnitud del proyecto?
  
8. ¿El plan de inversión que la cooperativa realiza a sus solicitantes de créditos concuerda con la inversión real que él necesita?
  
9. ¿Opina de que está bien de que la cooperativa le desembolse de una sola vez la cantidad solicitada?
  
10. ¿Para usted qué riesgo conlleva obtener un crédito?

Objetivo No. 3. Valorar el efecto financiero de los procedimientos de recuperación de cartera de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.

Procedimiento de recuperación

11. ¿Tiene contratos con otras instituciones que realicen la actividad de comercializar granos de café?  
¿cuáles han sido sus motivos?

12. ¿Cumple con el contrato de entregar sus cosechas a la cooperativa? ¿cuál es el motivo por el que lo hace o no lo hace?

13. ¿Cree que los precios que la cooperativa brinda a sus asociados son los suficientemente aceptables?

Objetivo No. 2. Evaluar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza de la cartera de crédito de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.

Políticas

14. ¿Qué opina sobre las políticas que la cooperativa aplica a sus asociados?

15. ¿Piensa que esta institución es de gran ayuda para la sociedad?

16. ¿Opina de que sus políticas están centradas en el beneficio conjunto de ambas partes?



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua

UNAN – MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí

FAREM – ESTELÍ

Trabajo de campo: Guía de observación

### Introducción

Se realizando por parte de estudiantes de la carrera de Banca y Finanzas una investigación, sobre los” efectos de la recuperación de cartera de crédito en las finanzas de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L. ubicada en el municipio de San Sebastián de Yalí – Jinotega, durante el año 2020” para lo cual solicitamos su autorización y consentimiento para la aplicación de este instrumento de recolección de datos con el objetivo de obtener información necesaria y viable.

Área: Crédito

Fecha de Aplicación: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

Objetivos:

- Describir la situación de las operaciones de la cartera de crédito de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.

Área de crédito	Si	No	Observación
Cuenta con área de crédito			
Tiene el personal suficiente para poder realizar todas sus funciones			
Cuenta con un área de cobranza			

Área de crédito	Si	No	Observación
Cada colaborador realiza una función en específica			
Hay carteles que brinden la información necesaria sobre los créditos que ofrece.			
Todo el personal es consciente de las funciones que se realizan en la cooperativa.			

### 14.13. Anexo No.13: Carta de solicitud de información



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE ESTELÍ  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

“2021: Año de Bicentenario de la Independencia de Centroamérica”

Estelí, 22 de abril 2021  
REF: Solicitud de información

**Licenciada**  
**Marlene Hernández Rivera**  
**Gerente**  
**Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión, R.L.**

Estimada Licenciada:

Por este medio me dirijo a Usted, para presentarles a los estudiantes JARY NOÉ ACUÑALAGOS CARNÉ # 17-507320 MARICELA DE LOS ANGELES GONZÁLEZ QUINTERO, CARNÉ 17-506430 JOSÉ VIDAL RUIZ RODRÍGUEZ, CARNÉ 17-502744, estudiantes de V año de la carrera de Banca y Finanzas.

Actualmente se encuentra realizando su trabajo de investigación en la asignatura Investigación aplicada, cuyo tema es: “Efectos de la recuperación de cartera de crédito en la Cooperativa de Servicios Múltiples El Gorrión R.L. ubicada en el municipio de San Sebastián de Yali-Jinotega, durante el año 2020”.

Para la elaboración de este trabajo se requiere de información necesaria que será de uso exclusivo para la realización del mismo.

Agradeciendo de antemano el apoyo que les brinde, les saludo,

Atentamente,

  
**MSc. Juan Carlos Behavides Fuentes**  
**Director de Dpto. Ciencias Económicas y Administrativas**  
**UNAN – FAREM – Estelí**



C/c archivo

*¡A la libertad por la Universidad!*

Tel. 505 2713 5890 • Fax: 505 7750 •

**Nota:** Carta para solicitar información a la cooperativa