



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM–Estelí

Evaluación de la cartera de crédito otorgados a las MYPIMES de la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí R.L (CODEAGRO R.L) de la ciudad de Estelí durante el primer trimestre del año 2017

Trabajo de seminario de graduación para optar

Al grado de

Licenciado, **BANCA Y FINANZAS**

Autores/ Autores

- ❖ Juneydi de los Ángeles Dávila Arauz
- ❖ Valeria Mercedes Pozo Alduvin
- ❖ Arlin Nazareli Salgado Lira

Tutor

Msc. Julio Rafael Berrios Noguera

Estelí, 11 de diciembre de 2017



Línea 2

Sistema Financiero Nacional

Tema

Implementar el control del Sistema Financiero

Subtema

Evaluación de la cartera de crédito otorgado a las MYPIMES de la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí (CODEAGRO R.L.) del Municipio de Estelí durante el primer trimestre del año 2017.

Dedicatoria

A Dios por haberme bendecido, acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizaje, experiencias. Les doy gracias en especial a mis padres Yolanda Lira, Roberto Salgado por el apoyo incondicional y económico durante el estudio de mi carrera, y por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener la excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo, por ser unos excelentes ejemplos a seguir y a mi hermana Jahoska Salgado que me apoyo incondicionalmente en mis trabajos asignados.

Salgado Lira Arlin Nazareli

Esta tesis se la dedicamos a nuestro creador quien supo guiarnos por el buen camino, darnos fuerzas para seguir adelante en los problemas que se presentaban, enseñándonos a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Para nuestros padres por su apoyo, consejo, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles y económicos. Nos han dado todo lo que somos como personas, valores, principios, carácter, empeño, y coraje para conseguir nuestros objetivos.

Autores:

**Dávila Arauz Juneydi de los Ángeles
Pozo Alduin Valeria Mercedes**

Agradecimiento

El presente trabajo de tesis queremos agradecer especialmente a nuestro Dios por bendecirnos para llegar hasta donde hemos llegado, porque hizo realidad este sueño anhelado de culminar la carrera.

A nuestros padres y familiares porque nos brindaron su apoyo tanto moral y económico para seguir estudiando y lograr el objetivo trazado para un futuro mejor y ser orgullo para ellos y de toda la familia.

A la FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA FAREM-Estelí por darnos la oportunidad de estudiar y ser un profesional con valores.

A nuestros maestros guía, Msc. **Julio Rafael Berrios Noguera** por su esfuerzo y dedicación, por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que ayudan a formarte como persona e investigador, y quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en nosotros que podamos terminar nuestros estudios con éxito.

Al personal de la Cooperativa CODEAGRO R.L de Estelí, por todo el apoyo que nos brindaron para la recopilación de la información, por aceptar ser parte de nuestra formación profesional y sobre todo por su gran humildad de brindarnos la información.

A nuestros docentes que a lo largo de estos cinco años han colaborado a nuestra formación profesional impulsándonos a seguir adelante.

A todos ellos muchas gracias.

Autores:

Dávila Arauz Juneydi de los Ángeles

Pozo Alduin Valeria Mercedes

Salgado Lira Arlin Nazareli

VALORACION DOCENTE

A través de la presente hago constar que: Juneydi de los Ángeles Dávila Arauz, Valeria Mercedes Pozo Alduvin, Arlin Nazareli Salgado Lira, estudiantes de la Carrera de Banca y Finanzas finalizaron su trabajo en Investigación Científica en el Tema: Evaluación de la Cartera de Crédito otorgadas a las MYPIMES de la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí R.L (CODEAGRO R.L) de la ciudad de Estelí durante el primer trimestre del año 2017.

Este trabajo fue apoyado metodológicamente y técnicamente en la fase de planificación, ejecución, procesamiento, análisis e interpretación de datos, así como sus respectivas conclusiones y estrategias.

Después de revisar la coherencia, contenido y la incorporación de las observaciones brindadas en pre defensa y consultas realizadas a especialistas en el tema, considero que el mismo hace una aportación significativa al conocimiento y da aportes relevantes Evaluar la cartera de crédito otorgado a la MIPYMES de la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí (CODEAGRO R.L.) de la ciudad de Estelí durante el primer Trimestre del año 2017. Además la amplia literatura científica relacionada con el tema indicado, evidencia que ocupa un lugar importante en el desarrollo de métodos, Determinar las políticas de créditos otorgado a pequeños negocios en la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí (CODEAGRO R.L.) del Municipio de Estelí, Describir los procedimientos utilizados para la evaluación de la cartera de crédito en la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí (CODEAGRO R.L.) del Municipio de Estelí, Identificar las afectaciones que generan la rentabilidad marginal de la cartera de crédito en la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí. (CODEAGRO R.L.) Del Municipio de Estelí.

Por consiguiente, valoro que el mismo cumple con los requisitos establecidos en la normativa para la Licenciatura vigente y, por lo tanto, está listo para ser presentado en la defensa final.

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

Atentamente,

Msc. Julio Rafael Berrios Noguera
Docente FAREM-Estelí

ÍNDICE

1 Tabla de contenido

I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Antecedentes	12
1.2. Planteamiento del problema	14
1.3. Formulación del problema.....	15
1.4. Justificación	16
II. OBJETIVO	17
2.1. Objetivo general.....	17
2.2. Objetivos específicos	17
III. MARCO TEÓRICO.....	18
3.1. COOPERATIVAS	18
3.1.1. Principios Cooperativos.....	19
3.1.2. Valores Cooperativos	22
3.1.3. Características.....	23
3.2. MYPIMES (LEY MYPIME, s.f.).....	31
3.2.1. Clasificación de empresa MYPIMES.....	32
3.2.2. Las pequeñas y medianas empresas en Nicaragua.....	32
3.2.3. Características de las MYPIMES	33
3.2.4. Ventajas y desventajas de las MYPIMES	33
3.2.4.1. Ventajas.....	33
3.2.4.2. Desventajas	34
3.3. CRÉDITO.....	34
3.3.1. Importancia del Crédito	35
3.3.2. Tipos de créditos	35
3.4. Políticas de crédito	36
3.4.1. Procedimiento para establecer políticas de crédito	36
3.4.2. Elementos principales de las políticas de crédito.....	38
3.4.3. Procesos de Créditos.....	40

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua / UNAN-Managua

3.4.4.	Clasificación de los créditos.....	41
3.4.5.	Control y seguimiento del crédito.....	42
3.4.6.	Evaluación del solicitante de Crédito.....	44
3.5.	Cartera de Crédito.....	46
3.6.	Rentabilidad.....	53
3.	SUPUESTO.....	56
3.1.	Supuesto.....	56
3.2.	Matriz de Categorías y Subcategorías.....	57
4.	DISEÑO METODOLOGICO.....	61
5.1.	Tipo de investigación.....	61
5.2.	Tipo de Estudio.....	61
5.3.	Universo, Muestra y Unidad de Análisis.....	61
5.4.	Técnicas de recolección de datos.....	62
5.5.	Etapas de investigación.....	63
5.	RESULTADOS.....	65
5.1.	OBJETIVO ESPECÍFICO N°1:.....	65
5.2.	OBJETIVO ESPECIFICO N°2.....	69
5.3.	OBJETIVO ESPECIFICO N°3.....	73
5.4.	OBJETIVO ESPECIFICO N°4.....	76
5.4.4.	Propuestas de estrategias.....	79
6.	CONCLUSION.....	81
7.	RECOMENDACIONES.....	82
1.	BIBLIOGRAFÍA.....	83
7.1.	ANEXOS.....	85
7.2.	Síntomas y pronósticos.....	85
7.3.	Ejemplo bosquejo.....	86
7.4.	Cronograma de actividades.....	87
7.5.	Anexo.....	89
7.6.	Anexo.....	92
7.7.	Anexo.....	95
7.8.	Anexo.....	99

ÍNDICE DE GRÁFICA

Grafico N° 1 Políticas Utilizadas para el Otorgamiento de Crédito.	65
Grafico N° 2 Principales aspecto del crédito.	69
Grafico N°3 Nivel de satisfacción en el área de crédito:	71
Grafico N°4 Rentabilidad en la Tasa de Interés de la Cartera de Crédito.....	73

ÍNDICE DE DIAGRAMA

Diagrama N°1 Requisitos de Solicitud de Crédito.....	68
Diagrama N°2 Procedimientos para la aprobación.....	70

INDICE DE TABLA

Tabla N°1 Instancias resolutivas.....	74
Tabla N°2 FODA.....	76

RESUMEN

El tema sobre el cual se desarrolló esta investigación tiene el objetivo de evaluar la cartera de crédito otorgadas a las MYPIMES de la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí R.L (CODEAGRO R. L) en base al procedimiento que utilizan la Cooperativa para el otorgamiento de los créditos; como parte de esta investigación es importante conocer primeramente cuales son los proceso que utilizan para otorgar dichos créditos y como lo realizan.

Este proceso de investigación permitió proponer un plan estratégico para mejorar la calidad que favorezca el proceso de otorgamiento de crédito, como herramienta que conduzca a la excelencia de la calidad en los niveles de dirección y coordinación.

En base a los resultados obtenidos “CODEAGRO R.L” no aplican un procedimiento adecuado en el área de crédito. Por lo tanto, se proponen líneas estratégicas y acciones que contribuyan al fortalecimiento institucional que favorezca el desarrollo de la Cooperativa, para estos elementos se concluye proponiendo algunas medidas para aumentar la actividad de las Pymes.

PALABRAS CLAVES: Evaluación, Procedimiento, Cooperativa, Mypimes.

ABSTRACT

This subject on which this research was developed has the objective of evaluating the loan portfolio granted to the MYPIMES of the Cooperative of Agricultural Development of Estelí R.L (CODEAGRO R.L) based on the procedure used by the Cooperative for the granting of credits; As part of this investigation it is important to first know what are the processes used to grant these credits and how they perform them

Also, this research process allowed us to propose a strategic plan to improve the quality that favors the process of granting credit, as a tool that leads to excellence in quality at the management and coordination levels.

Based on the results obtained "CODEAGRO R.L" do not apply an adequate procedure in the credit area. Therefore, strategic lines and actions are proposed that contribute to the institutional strengthening that favors the development of the Cooperative, for these elements it is concluded proposing some measures to increase the activity of the SMEs.

KEY WORDS: Evaluation, Procedures, Cooperative, Mypimes

I. INTRODUCCIÓN

La investigación se desarrolla a partir de la evaluación de la cartera de crédito para la PYMES y/o pequeños negocios otorgados por la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí R.L. (CODEAGRO) del municipio de Estelí, durante el primer trimestre del año 2017, se presenta información sobre los antecedentes relacionados con esta temática de índole financiero.

Posteriormente se realiza el planteamiento del problema de investigación, luego las preguntas de investigación; y los objetivos del estudio tanto general como los específicos; además, se plantean los límites de la investigación y la justificación del estudio.

Se presenta el marco teórico de la investigación, el cual contiene definiciones que sustentan la temática en el que se utiliza un modelo de investigación cualitativa.

Más adelante se eligen variables del estudio y se procede a la identificación de la relación existente entre ellas; seguido se encuentra el planteamiento del supuesto.

Se plantea el diseño metodológico de la investigación, donde se define el tipo de estudio, la técnica de muestreo, el método para la recopilación de información.

Luego se centra en la presentación de los resultados de la investigación, para ello se utilizan una serie de instrumentos o técnicas de recolección de datos, que permiten la explicación de los hallazgos encontrados.

Decidimos abordar este tema en nuestra investigación para dar a conocer cómo funciona esta Cooperativa y como los beneficiarios se volvieron emprendedores, y han hecho crecer sus ingresos y sus pequeños y medianos negocios a través de los microcréditos con tasas de interés accesible, obteniendo opiniones de cada una de ellos.

Después de obtener los resultados pasaremos a la etapa final de nuestra investigación y finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones que fueron fruto de la investigación, así como la bibliografía consultada y anexo que se consideraron de vital importancia.

1.1. Antecedentes

CODEAGRO R.L tiene como fin el desarrollo y promoción de servicio Agropecuario de apoyo a la producción, pequeña industria, comercio mejorando las prácticas productivas y brindando acceso a los requerimientos de financiamiento, insumo y canales de comercialización, que permitan mejorar las condiciones de vida de su Asociados.

Para el estudio realizado sobre la evaluación de la cartera de crédito otorgado a las MYPIMES de la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial R.L (CODEAGRO), se consultó la existencia de investigaciones relacionadas con este tema en la biblioteca Urania Zelaya Urbina de la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM Estelí. Se encontró que no se han realizado investigaciones sobre la evaluación de la cartera de crédito otorgado a las PYMES de la Cooperativa CODEAGRO R.L Sin embargo si se han abordado dos tesis con la Fundación de Familias Unidas.

A continuación, se presenta los estudios antes mencionados:

El tema ***“De Analizar el impacto que tiene la aplicación de los proceso Administrativo para la comercialización de productos, en las MYPYMES del sector textil vestuarios, asesorados por Familias Unidas de la Ciudad de Estelí, 2012”*** La cual fue investigada por los autores Montenegro Rivera Lesli María, Rubio Salgado Marlene Amparo y Valdivia Zeledón Meyling Francisca quienes tenían como objetivo general: analizar el impacto de los proceso administrativo para la comercialización de productos, en las MYPYMES del sector textil vestuario, asesoradas por Familias Unidas de la ciudad de Estelí, 2012. Llegando a la conclusión la falta de apoyo económico es uno de los principales factores que afecta estos negocios ya que reciben pequeños préstamos, pero no es suficiente para lograr un máximo desarrollo en los negocios. Actualmente el sector textil vestuario posee muchas limitaciones para poder desarrollarse en el mercado una de estas limitaciones es la falta de capital para invertir en sus pequeños negocios y la falta de un local accesible y a la vez la falta de una marca que sea reconocida en el mercado.

De igual manera existe otro estudio con el tema ***“Diseño de un sistema contable bajo el marco normativo a aplicarse en la Cooperativa para la Educación R.L,”*** ubicada en la ciudad de Estelí, para el segundo semestre del año 2013. La cual fue investigada por los autores Vallecillo Medrano Rosa Gabriela, Espinoza Camas Marlon José y Olivas Valverde, Juana Isabel quienes tenían como objetivo general: diseñar un sistema contable bajo el marco normativo aplicable a la Cooperativa para la Educación R.L, llegando a la conclusión que la Cooperativa no cuenta con los elementos contables como son: el catálogo de cuentas, instructivo de manejo de cuentas, manual de funciones, manual de control interno y de procedimiento físico.

La propuesta del diseño contable se elaboró en base a los elementos presentes en COPAED y a las leyes aplicables para las Cooperativas, tratando de dar respuesta a las necesidades de la Cooperativa para la Educación.

La propuesta de diseño contable para la Cooperativa par la Educación R. L fue aprobada en un 96%.

Otro tema ***“Estrategias utilizadas en la administración de cartera de la cooperativa Multisectorial de servicios Francisco Rivera Quintero “El Zorro” R.L (CMS-FRQ) en el departamento de Estelí durante el periodo 2009 y primer semestre del 2010.***

Ubicada en la ciudad de Estelí. La cual fue investigada por los autores Claudia Sobeyda Gonzales Maradiaga, Cristina Janeth Altamirano Gutiérrez y Miurell María Peralta quienes tenían como objetivo general: analizar la aplicación de las estrategias de la administración de la cartera de crédito en los diferentes sectores de la cooperativa Multisectorial de servicios Francisco Rivera Quintero “El Zorro” R.L. en el departamento de Estelí, llegando a la conclusión que las estrategias en la administración de cartera de crédito en la Cooperativa Francisco Rivera Quintero, las aplica para alcanzar objetivos, tomando en cuenta los diferentes factores que se presentan a lo largo del proceso y las evalúa a través de análisis periódicos que le permiten verificar si se cumplen las metas aunque considera que no han logrado los resultados esperados durante el periodo establecido.

Otro tema ***“Administración de la mora en la cartera de crédito que el programa Usura Cero concede a las mujeres organizadas en grupos solidarios del municipio de Estelí, durante el I semestre del 2014.***Ubicada en la ciudad de Estelí. La cual fue

investigada por los autores Cruz López Mariela del Carmen, Fuentes Rivera Arali Fabiola y Galeano López Juana María quienes tenían como objetivo general: Determinar la administración de la mora en la cartera de crédito que el programa usura cero concede a grupos solidarios del municipio de Estelí durante el primer semestre del 2014, llegando a la conclusión que nos habíamos planteado sobre que sin la administración del programa usura cero adopta medidas adecuadas, con el fin de minimizar el riesgo en la cartera de créditos en mora de la ciudad de Estelí, se cumple ; puesto que se cuenta con las herramientas necesarias como para hacer que estos grupos solidarios honren sus deudas, tal es así, que el promedio de recuperación de créditos en mora, según la licenciada Teresa Rodríguez coordinadora del Usura Cero, sucursal Estelí es del 98% de recuperación.

En esta revisión documental no se encontró ningún estudio que aborde el aspecto mencionados en **Evaluar el control de la cartera de crédito de la Cooperativa CODEAGRO R.L.**, lo cual convierte a esta investigación en un referente.

1.2. Planteamiento del problema

El problema que está presente en la Cooperativa CODEAGRO R.L. del municipio de Estelí es referente a la siguiente pregunta ¿De qué manera se evalúa la cartera de crédito otorgado a las MIPYMES en la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí (CODEAGRO R.L.) del Municipio de Estelí, durante el primer trimestre del año 2017?

En la Cooperativa CODEAGO R.L aplica una política de crédito de otorgamiento a sus cooperados con la finalidad de que estos logren mejoras en su condición social y económica, conservar los clientes actuales y atraer nuevos cooperados, no existe el respaldo económicos necesario para resolver la falta de liquidez y evidentemente el problema de cartera surge principalmente cuando la Cooperativa CODEAGRO R.L ofrece crédito a sus clientes sin el análisis adecuado y de la falta de control y vigilancia de la cartera.

También existe riesgo al otorgar créditos sin el respaldo de garantías realizables debido a que su política no lo exige, afectando la calidad de cartera, siendo este uno de los indicadores más importante para la sostenibilidad de la cooperativa a largo plazo.

La cartera forma parte de un activo muy determinante dentro de la Cooperativa CODEAGRO R.L, constituyéndose para el cliente un mejor servicio y para la organización una forma de expandir sus utilidades.

La carencia de las fuentes de financiamiento es el centro de preocupación de la Cooperativa, como resultado de las pocas gestiones ha traído como consecuencia que se utilicen sólo los recursos de ahorro de sus cooperadores, sumado a esto la aplicación de gastos operacionales inadecuados, convirtiéndose en una inversión de recursos con disminución rentable.

Si bien es cierto que la rentabilidad marginal es debido a la falta de gestión administrativa, la aplicación correcta en el manejo de la cartera de crédito adecuado traería como consecuencia un crecimiento en la captación de nuevos beneficiarios y por ende un aumento de la rentabilidad, lo que conllevaría a la estabilidad de la cooperativa.

1.3. Formulación del problema

Pregunta Problema.

¿De qué manera se evalúa la cartera de crédito otorgado a las MIPYMES en la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí (CODEAGRO R.L.) del Municipio de Estelí, durante el primer trimestre del año 2017?

Sistematización del problema:

¿Cuáles son las políticas empleadas por la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario-Empresarial R.L. (CODEAGRO) del Municipio de Estelí para el otorgamiento de Créditos de Pequeños Negocios?

¿Cuál es el procedimiento utilizado para evaluar la cartera de crédito en la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial R.L. (CODEAGRO) del Municipio de Estelí?

¿Qué afectación genera la rentabilidad marginal de la Cartera de Crédito en la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial R.L. (CODEAGRO) del Municipio de Estelí?

¿Qué estrategias propone para mejorar la cartera de crédito otorgados a pequeños y medianos negocios de la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario-Empresarial R.L. (CODEAGRO) del Municipio de Estelí?

1.4. Justificación

Esta investigación se realiza con el propósito de brindar información adecuada que contribuya a la Cooperativa de Desarrollo Agropecuaria Empresarial de Estelí R.L. (CODEAGRO R.L) en la evaluación de la cartera de crédito.

Este microcrédito es para contribuir al fortalecimiento de los micro negocios del sector artesanal, agropecuario y comercial, de barrios y comunidades del municipio de Estelí, mediante el acceso a créditos con tasa de interés preferencial, Proyectos que viene ejecutando desde el año 2000 creando fondo de crédito dirigido a financiar las necesidades socioeconómicos y productivas de sus asociados y asociadas, así como promover la captación de aportaciones entre sus asociados y asociadas.

Es un centro de apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas (MYPIMES) del municipio de Estelí con el objetivo de incentivar, mantener, fortalecer, y diversificar la oferta de bienes y servicios de la ciudad, y de este modo mejorar los ingresos y promover el empleo entre el empresario más vulnerable.

Al evaluar la cartera de crédito en la Cooperativa CODEAGRO R.L. Permite analizar la rentabilidad de una manera más efectiva y oportuna a través de los procedimientos de control adecuados que permita mantener márgenes favorables, así como la reducción del índice de gastos por incobrabilidad, disminución del riesgo y recuperación del capital invertido.

Es de interés e indispensable para la Cooperativa este analice que a través de métodos de seguimientos y control permite que estas estrategias altamente eficientes, mejore los índices de rentabilidad y baje los índices de liquidez.

Se redefinen políticas de créditos, y seguimientos de los prestamos orientados a persuadir al cliente a un comportamiento de cancelación acorde al plan de pagos pactado en su concesión, así lograr mantener una liquidez que permita atender oportunamente nuevos créditos requeridos por otros beneficiarios y/o hermanos.

II. OBJETIVO

2.1. Objetivo general

- Evaluar la cartera de crédito otorgado a la MIPYMES de la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí (CODEAGRO R.L.) de la ciudad de Estelí durante el primer Trimestre del año 2017.

2.2. Objetivos específicos

- Determinar las políticas de créditos otorgado a pequeños negocios en la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí (CODEAGRO R.L.) del Municipio de Estelí
- Describir los procedimientos utilizados para la evaluación de la cartera de crédito en la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí (CODEAGRO R.L.) del Municipio de Estelí
- Identificar las afectaciones que generan la rentabilidad marginal de la cartera de crédito en la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí. (CODEAGRO R.L.) del Municipio de Estelí.
- Proponer estrategias para mejorar la cartera de crédito otorgadas a pequeños y medianos negocios de la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí (CODEAGROR.L.) del Municipio de Estelí

III. MARCO TEÓRICO

3.1. COOPERATIVAS

Según la nueva Declaración de Identidad Cooperativa, adoptada en Manchester, Inglaterra, el 23 de setiembre de 1995, por la II Asamblea General de la Alianza Cooperativa Internacional, organismo de integración de las cooperativas de todo el mundo: “una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se ha unido 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”.

Las cooperativas son empresas de producción o servicios, pero su razón de ser no es la de dar excedentes sino, y, ante todo, la de mejorar las condiciones de vida de sus asociados, sirviendo del modo mejor a las necesidades, aspiraciones e intereses de los miembros a los que pertenecen y que las controlan.

Todas las empresas existen para atender a los intereses de sus principales partícipes. Pero, mientras en las empresas tradicionales esos intereses se identifican con los de los inversores, en el caso de las cooperativas los excedentes (que a veces se producen) deben quedar subordinados siempre a otros intereses. De hecho, las empresas tradicionales pueden considerarse como una asociación de capitales anónimos, en tanto que las cooperativas constituyen una asociación de personas visibles.

Por ello es de la mayor importancia y justifica políticas de Estado, que en la moderna economía de mercado, haya espacios crecientes para modelos o formas de empresas cooperativas orientadas por las necesidades de las personas que utilicen sus servicios más que por los intereses de quienes invierten su capital en ellas. Debe admitirse finalmente que, en este sentido, esos modelos o formas de empresas solidarias contribuyen y han contribuido, decisivamente, al funcionamiento eficaz y sostenible, no solo de los mercados sino del propio Estado (cooperativas de electrificación rural, cooperativa contra incendios, cooperativas de irrigación, etc.). De acuerdo con la definición dada por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), una cooperativa es una asociación autónoma y voluntaria de personas que, para atender a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, se unen en una empresa que les pertenece conjuntamente y que controlan democráticamente.

3.1.1. Principios Cooperativos

Los siguientes principios: membresía, abierta y voluntaria

Las Cooperativas son organizaciones voluntarias abierta para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a utilizar sus responsabilidades que conlleve la membresía sin discriminación de género (sexo), raza, clase social, posición política o religiosa. Significa afiliación, libre adhesión, libertad para Ingresar y para retirarse de la Cooperativa.

Las Cooperativas deben mantener la puerta abierta para el ingreso voluntario de todas las personas. Puede ser asociado de una Cooperativa toda persona que desee ingresar voluntariamente. Quien ingrese a una Cooperativa debe estar dispuesto a asumir los deberes y derechos que como todo asociado posee. El mantener las puertas abiertas a todo el que quiere ingresar se le llama: “El Principio de la Puerta Abierta”; el cual envuelve el concepto de la voluntariedad. El Asociado debe someterse a cumplir los estatutos y reglamentos sino los cumple será sancionado o suspendido es decir la Cooperativa aplica el reglamento. Se debe de aplicar la selección de los asociados, es decir un derecho innegable de todas las Cooperativas escoger a sus integrantes entre los que solicitan su ingreso; lo anterior permite escoger personas honradas y leales.

Principio que reemplaza el primer principio: libertad y voluntariedad. Principio establecido en el congreso de Viena en 1966. el principio membresía abierta y voluntaria. Es el primero de los principios del cooperativismo. La libertad y la voluntariedad en las Cooperativas se expresa diciendo que las Cooperativas deben mantener las puertas abiertas para que puedan ingresar a ella quienes lo deseen e igualmente para que puedan retirarse quienes lo tengan a bien.

La Cooperativa puede negar el ingreso como asociado a una persona de quien sospecha con fundamento que no tiene intención recta al solicitar su afiliación. Igualmente tiene la posibilidad de excluir a aquellos asociados que han infringido gravemente las normas estatutarias o reglamentarias. Las disposiciones sobre exclusión deben ser muy cuidadosas y claras, a fin de evitar injusticias. El organismo autorizado para decretar la expulsión: asamblea general o consejo de administración. Se debe de dar la oportunidad de escuchar al inculcado antes de decretar la expulsión. La posibilidad de apelación al expulsado ante la asamblea general.

3.1.1.1. Principio: Control democrático de los miembros. (Democrática, s.f.)

Las Cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su Cooperativa responden ante los miembros. En las Cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto). Un voto por cada asociado. Todos los asociados tienen los mismos derechos de voto y participación en cada una de las decisiones que se toman respecto a la Cooperativa. La Cooperativa debe ser dirigida y administrada por las personas elegidas o designadas por sus propios asociados y no por personas ajenas a la entidad Cooperativa. En la Cooperativa todos los asociados tienen un derecho igualitario a participar en la dirección y administración de la empresa y puede ser elegido para esos cargos.

En las Cooperativas de base cada asociado tiene derecho a un voto sin tener en cuenta el capital aportado. Principio que reemplaza al segundo principio: autonomía democrática, principio establecido en el congreso de Viena en 1966. El principio cooperativo de la democracia para Paul Lambert es el más importante de todos. Este principio se expresa con la fórmula, un hombre un voto, lo que significa que, en las asambleas generales de las Cooperativas, cada uno de los asociados tiene un voto y solamente un voto, sin tomar en cuenta el aporte económico. La orientación y la dirección de la entidad Cooperativa deben ser ejercidas por sus asociados usuarios con plena autonomía. En la entidad Cooperativa, como en cualquier organización de estructura democrática, a los derechos corresponden deberes. Al derecho de participar en las asambleas para decidir, elegir y poder ser elegido, corresponde el deber de cumplir con la totalidad de las obligaciones previstas en el estatuto.

3.1.1.2. Principio: Participación económica de los miembros

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la Cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la Cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía.

El capital en las Cooperativas es un factor instrumental y no de finalidad única o primordial, no están obligados a remunerar las aportaciones de los asociados con algún interés; si lo hacen debe ser como una tasa estrictamente limitada. Como un estímulo de esfuerzo ha portado por el asociado, la Cooperativa paga un “Retorno Cooperativo” anual, el cual es fijado en la legislación Cooperativa.

Los excedentes o las económicas eventuales que resulten de las operaciones de una Cooperativa son de propiedad de los asociados y deben ser distribuidas proporcionalmente al uso de los servicios de la Cooperativa, es aquí donde se aplica una de las doctrinas del Cooperativismo: equidad.

Principio que reemplaza al tercer principio: interés limitado al capital y al cuarto principio: aplicación no lucrativa del excedente “Retorno Cooperativo”. Principios establecidos en el congreso de Viena en 1966.

3.1.1.3. Principio: Autonomía e independencia

Las Cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdo con otras organizaciones (Incluyendo el Gobierno) o tiene capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la Cooperativa.

El principio de la democracia Cooperativa, implica el concepto de la autonomía o sea que la dirección y administración de las Cooperativas deben estar en manos de sus propios asociados, sin que pueda haber la injerencia de personas o entidades ajenas.

Se pueden afirmar que la autenticidad Cooperativa autonomía e independencia es tanto más firme cuanto más señalada es la participación de los asociados, principalmente por medio de las asambleas generales.

3.1.1.4. Principio: Educación, Entrenamiento e Información

Las Cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus Cooperativas. Las Cooperativas informan al público en general particularmente a jóvenes y creadores de opinión acerca de la naturaleza y beneficios del Cooperativismo.

Por ser la educación la guía y base sobre la cual se mueve cualquier entidad de este tipo, debe existir provisión en un fondo de educación y capacitación Cooperativa para la educación de sus asociados, ejecutivos, directivos, empleados y de la comunidad en general, tanto en lo económico como en lo democrático. La legislación Cooperativa fija el 20% de los excedentes como mínimo para el fondo de educación. Este principio hace posible el conocimiento y la práctica de las ideas y los procedimientos. Principio que reemplaza al quinto principio: educación Cooperativa principio establecido en el congreso de Viena en 1966.

3.1.1.5. Principio: Cooperación entre cooperativas

Las Cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento Cooperativo. Trabajando de manera conjunta por medio de las estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

El Cooperativismo como un todo requiere la unión o integración de las Cooperativas; es decir toda Cooperativa debe cooperar activamente con otras Cooperativas, con el fin de unidos lograr luchar por los intereses de los asociados y de la Comunidad.

Principio que reemplaza el sexto principio: Integración Cooperativa. Principio establecido en el congreso de Viena en 1966. Este principio es fundamental pues conduce a la denominada Integración Cooperativa. Tanto Horizontal (entre Cooperativas de Base) como vertical (conformación de organismo de 2 y 3 grado).

3.1.1.6. Principio: Compromiso con la comunidad. (Intereses por la comunidad)

La Cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

Los tres primeros principios del Cooperativismo señalan la dinámica interna típica de toda Cooperativa.

Los Cuatro restantes permiten el funcionamiento interno y dan pautas para las relaciones externas de la Cooperativa.

(coopuniminuto, s.f.)

3.1.2. Valores Cooperativos

Ayuda mutua: Es el logro del desarrollo integral del individuo mediante la unión de esfuerzos con otras personas. Los cooperativistas creen que por medio de la acción conjunta y la mutua colaboración se puede lograr más, especialmente al aumentar la influencia colectiva en el mercado y ante los gobiernos.

Responsabilidad: Es el deber que asumen los asociados frente a la creación, funcionamiento, fortalecimiento, promoción, gestión y dirección estratégica de la Cooperativa y para garantizar que mantenga su independencia de otras organizaciones públicas y privadas.

Democracia: Es el eje fundamental de las Cooperativas, que se concreta en la participación democrática de los asociados. Hace parte de la misma definición de

Cooperativa, cuando se refiere a una empresa democráticamente controlada. No se puede concebir una Cooperativa sin democracia.

Igualdad: Consiste en que los asociados tienen los mismos derechos a participar, ser informados, ser escuchados y ser involucrados en la toma de decisiones de la empresa.

Equidad: Se refiere al tratamiento dado a los asociados dentro de la Cooperativa. A la hora de retribuirles su participación se les debe tratar equitativamente, por medio de la aplicación de excedentes, asignación de reservas de capital a su nombre o la reducción de costos.

Solidaridad: Significa que los Cooperativistas y las Cooperativas se mantienen juntos; aspiran a crear un movimiento Cooperativo unido local, nacional, regional, e internacional. Asegura que la Cooperación no sea solo un disimulado interés particular. Una Cooperativa es más que una asociación de miembros, es también una colectividad.

3.1.3. Características

(creacion empresas, 2017), manifestó que las Cooperativas tienen las siguientes características:

- Personalidad jurídica propia.
- Los socios no responderán personalmente de las deudas sociales, salvo disposición en contrario de los estatutos, en cuyo caso se indicará el alcance de la responsabilidad.
- Existirá un fondo de reserva obligatorio, destinado a la consolidación, desarrollo y garantía de la Cooperativa.
- Participación de cada socio en los excedentes netos que puedan repartirse en concepto de retorno Cooperativo.
- En las Cooperativas de trabajo asociado, el número de horas/año realizadas por trabajadores con contrato de trabajo por cuenta ajena no podrá ser superior al 30% del total de horas/año realizadas por los socios trabajadores.
- No se computarán en este porcentaje:
 - Los trabajadores integrados en la Cooperativa por subrogación legal, así como aquellos que se incorporen en actividades sometidas a esta subrogación.
 - Los trabajadores que se negaren explícitamente a ser socios trabajadores.
 - Los trabajadores que sustituyan a socios trabajadores o asalariados en situación de excedencia o incapacidad temporal, bajan por maternidad,
 - adopción o acogida.

- Los trabajadores que presten sus trabajos en centros de trabajo de carácter subordinado o accesorio.
 - Los trabajadores contratados para ser puestos a disposición de empresas usuarias cuando la cooperativa actúa como empresa de trabajo temporal.
 - Los trabajadores con contratos de trabajo en prácticas y para la formación.
 - Los trabajadores contratados en virtud de cualquier disposición de fomento de empleo de disminuidos físicos o psíquicos.
- El 20% de los excedentes Cooperativos deducidas las pérdidas de ejercicios anteriores, se destinará al fondo de reserva obligatorio y un 5% igualmente se destinará al fondo de educación y promoción.
 - Se destinará al menos un 50% de los beneficios extra Cooperativos y extraordinarios deducida las pérdidas de ejercicios anteriores, al fondo de reserva obligatorio.
 - Además, a la hora de crear una Cooperativa, nos podemos beneficiar de las ayudas recogidas en el Decreto 69/1996, de 18 de abril, (BOC nº 55, de 6 de mayo de 1996), por el que se regulan los programas para el mantenimiento de la economía social.

3.1.3.1. Los socios tienen las siguientes características:

- Pueden ser socios de cooperativas, en función de la actividad corporativizada, tanto las personas físicas como jurídicas, públicas o privadas y las Comunidades de Bienes.
- Para adquirir la condición de socio será necesario suscribir la aportación obligatoria al capital que le corresponda, efectuar su desembolso y abonar, en su caso, la cuota de ingreso.
- En las sociedades Cooperativas de primer grado, que no sean de trabajo asociado o de explotación comunitaria de la tierra y en las de segundo grado, los estatutos podrán prever la admisión de socios de trabajo, personas físicas, cuya actividad corporativizada consistirá en la prestación de su trabajo personal en la Cooperativa.
- Los estatutos podrán prever la existencia de socios colaboradores en la Cooperativa, personas físicas o jurídicas, que sin poder desarrollar o participar en la actividad Cooperativizada, propia del objeto social de la misma, pueden contribuir a su consecución.
- Sus aportaciones no podrán exceder del 45% del total de las aportaciones al capital social.

3.1.3.2. Documentación Social sus características:

Las Cooperativas llevarán, en orden y al día los siguientes libros:

- Libro registro de socios.
- Libro registro de aportaciones al capital social.
- Libro de actas de la asamblea general del consejo rector de los liquidadores y, en su caso, del comité de recursos y de las juntas preparatorias.
- Libro de inventarios y cuentas anuales y libro Diario. Todos los libros sociales y contables, serán diligenciados y legalizados con carácter previo a su utilización, por el registro de sociedades Cooperativas.

3.1.3.3. Constitución sus características

Para que adquiera personalidad jurídica la sociedad Cooperativa es necesario cumplir una serie de requisitos formales, estos son:

- Redacción de los estatutos sociales.
- Obtención de la certificación negativa de la Sección Central del Registro General de Cooperativas.
- Otorgamiento ante notario de la escritura pública de constitución.
- Obtención del código de identificación fiscal.
- Liquidación del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
- Inscripción en el Registro General de Cooperativas.

3.1.3.4. Tipos de Cooperativas. (*Tipos de Cooperativas, s.f.*)

- Cooperativas de Trabajo

Son cooperativas de trabajo las que tienen por objeto producir o transformar bienes o prestar servicios a terceros, mediante el trabajo mancomunado de sus socios y cuya retribución debe fijarse de acuerdo a la labor realizada por cada cual.

Los aportes de los socios personas naturales deberán consistir necesariamente en el trabajo que se obliguen a realizar, sin perjuicio de los aportes que hagan en dinero, bienes muebles o inmuebles.

- **Cooperativas Eléctricas**

Son Cooperativas de abastecimiento y distribución de energía eléctrica las Cooperativas de servicio que se constituyan con el objeto de distribuir energía eléctrica. Por su parte, las Cooperativas de abastecimiento y distribución de agua potable, que cumplan dicha función, se registrarán en lo que fuere aplicable, por las disposiciones de las leyes especiales que regulan esta actividad.

- **Cooperativas Escolares**

Son Cooperativas escolares las que se constituyen en los establecimientos de educación básica, media, especial o superior, con el objeto de propender al mejoramiento de las escuelas en las cuales se fundan y de la comunidad en que éstas funcionan. El propósito principal de las Cooperativas escolares es educativo y secundariamente económico.

- **Cooperativa de Vivienda**

Son Cooperativas de vivienda aquellas que tienen por objeto satisfacer las necesidades habitacionales y comunitarias de sus socios y prestar los servicios inherentes a dicho objetivo.

- **Cooperativas de Ahorro Y Crédito**

Se denominarán Cooperativas de ahorro y crédito las Cooperativas de servicio que tengan por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios

- **Cooperativas Agrícolas Y Campesinas**

Son las que se dedican a la compraventa, distribución, producción y transformación de bienes, productos y servicios, relacionados con la actividad agropecuaria y agroindustrial, con el objeto de procurar un mayor rendimiento de ella y que actúan preferentemente en un medio rural y propenden al desarrollo social, económico y cultural de sus socios.

- **Cooperativas Pesqueras**

Son aquellas que se dedican a la producción, compra, venta, distribución, transformación de bienes, productos y servicios relacionados con la explotación de productos del mar y a las actividades que persigan el mejoramiento de las condiciones de vida de quienes las desempeñan. (Ministerio de Economía, 2007)

3.1.5. Clases de Cooperativas

- Empresa Individual

El empresario individual es una persona física que realiza en nombre propio y por medio de una empresa, una actividad comercial, industrial o profesional.

Es el propietario el que ejerce un control total de la empresa, dirige personalmente su gestión y responde de las deudas contraídas frente a terceros con todos sus bienes y derechos, sin que exista diferencia entre su patrimonio mercantil y su patrimonio personal. El empresario individual debe ser mayor de edad, tener plena capacidad jurídica y, por tanto, la libre disposición de bienes, y ejercer, por cuenta propia y de forma habitual, una actividad empresarial.

Sociedades Anónimas

La constitución de la sociedad anónima está condicionada al otorgamiento de una escritura pública ante Notario y su inscripción en el Registro Mercantil.

Sociedad de Responsabilidad Limitada

La sociedad de responsabilidad limitada es aquella sociedad mercantil en la que el capital social está dividido en participaciones iguales, acumulables e indivisibles, que no pueden incorporarse a títulos negociables ni denominarse acciones, y en la que la responsabilidad de los socios se encuentra limitada al capital aportado.

Sociedad Laboral

Es aquella sociedad anónima sociedad de responsabilidad limitada en la que la mayoría del capital social pertenece a los socios trabajadores siendo su relación laboral de carácter indefinido y a tiempo completo.

Sociedad Colectiva

La sociedad colectiva tiene carácter mercantil y se caracteriza porque los socios intervienen directamente en la gestión y responden personalmente de forma y solidaria frente a las deudas sociales.

Sociedad Comanditaria

La sociedad comanditaria es una sociedad mercantil que se caracteriza por la coexistencia de socios colectivos, que aportan capital y trabajo, responden ilimitadamente de las deudas sociales y participan en la gestión de la sociedad, y socios comanditarios que no

participan en la gestión y cuya responsabilidad se limita al capital aportado o comprometido.

Sociedad de Cooperativas

La sociedad cooperativa, a diferencia de las sociedades mercantiles, se presentan como una asociación de personas físicas o jurídicas que teniendo intereses o necesidades socio-económicos comunes, desarrollan una actividad empresarial, imputándose los resultados económicos a los socios, una vez atendidos los fondos comunitarios en función de la actividad cooperativa que realizan.

Se presenta como una sociedad con un marcado carácter social cuyo objeto es facilitar a sus socios determinados bienes o servicios al precio mínimo posible (cooperativas de consumo), o retribuir sus prestaciones al máximo posible (cooperativas de producción) (Abogado, s.f.)

3.1.6. Marco legal de las Cooperativas

Las Cooperativas se constituirán mediante documento privado, confirmas autenticadas por Notario Público. Las Cooperativas deben reunir las siguientes condiciones y requisitos:

- Número mínimo de asociados definidos por la presente Ley, el número máximo es limitado.
- Duración indefinida.
- Capital variable e ilimitado.
- Neutralidad y no discriminación
- Responsabilidad limitada.
- Responsabilidad de las reservas sociales, donaciones y financiamiento.

Las Cooperativas podrán ser: de consumo, de ahorro y crédito, agrícolas, de producción y de trabajo, de vivienda, pesquera, de servicio público, culturales, escolares, juveniles y otras de interés de la población, sin que esta enumeración se considere limitada.

Las Cooperativas de ahorro y crédito, en su actividad de brindar servicios financieros a sus asociados, gozarán de autonomía en la concepción y realización de su política de operaciones.

Las Cooperativas que no sean de ahorro y crédito podrán realizar la actividad financiera de otorgar préstamos a sus asociados mediante secciones especializadas de crédito, bajo circunstancias especiales y cuando las condiciones sociales y económicas lo justifiquen.

Para su identificación, las Cooperativas deberán llevar al principio de su denominación social la palabra "Cooperativa", seguido de la identificación de la naturaleza de la actividad principal y al final, las iniciales "R. L.", como indicativo de que la responsabilidad de los asociados es limitada.

Queda prohibida a las personas naturales o jurídicas no sujetas a las disposiciones de esta Ley, usar en su denominación o razón social, documentos, papelería, etcétera, la palabra cooperativa, Cooperativo, cooperativista, cooperados, y otras similares que pudieran inducir a la creencia de que se trata de una organización Cooperativa o del sector Cooperativista.

Las reformas al Estatuto de la cooperativa deberán ser aprobadas en asamblea general de asociados y deberán inscribirse en el Registro Nacional de Cooperativas.

Para obtener la personalidad jurídica de una Cooperativa son requisitos indispensables para los socios fundadores.

- Hacer un curso de cuarenta horas de educación Cooperativa impartido por instituciones o Cooperativas de capacitación reconocidas por la Autoridad de Aplicación de la presente Ley, quienes deberán extender el respectivo certificado.
- Haber pagado un porcentaje no menor al 25% del capital social que suscribieron.
- Presentar el respectivo estudio de viabilidad de la futura empresa Cooperativa.
- Presentar ante el Registro Nacional de Cooperativas el instrumento privado de constitución, autenticadas las firmas por un Notario Público y sus Estatutos. El Registro realizará su inscripción en un plazo no mayor de treinta días a partir de la fecha de su presentación. (2005., págs. 4-8)

3.1.7. Estructura y Órganos Cooperativos

Según (Estructuras basicas de la Cooperativas, s.f.) Los organismos de dirección que conforman la estructura básica de una Cooperativa son:

- La Asamblea General de Socios.
- El Concejo de Administración.
- La Junta de Vigilancia y el Fiscal.
- El Comité de Educación.
- El Comité de Trabajo y otros Comités Especiales.
- Los cargos de Administración son los siguientes:

- El Gerente.
- El secretario.
- El Contador.
- El Tesorero.
- Otros Empleados.

Son órganos de la sociedad cooperativa, los siguientes:

- La Asamblea General.
- El Consejo Rector.
- La Intervención.

Igualmente, la Sociedad Cooperativa podrá prever la existencia de un comité de recursos y de otras instancias de carácter consultivo o asesor.

Asamblea General:

Es la reunión de los socios constituida con el objeto de deliberar y adoptar acuerdos sobre aquellos asuntos que, legal o estatutariamente, sean de su competencia, vinculando las decisiones adoptadas a todos los socios.

De la Intervención:

Es el órgano de fiscalización de la Cooperativa. Las cuentas anuales y el informe de gestión, antes de ser presentados para su aprobación a la asamblea general, deberán ser censurados por el interventor o interventores.

Consejo Rector:

Es el órgano colegiado de gobierno al que corresponde, al menos, la alta gestión, la supervisión de los directivos y la representación de la sociedad Cooperativa. Sin embargo en aquellas Cooperativas cuyo número de socios sea inferior a 10, los estatutos podrán establecer la existencia de un administrador único, que asumirá las obligaciones del consejo rector. El número de consejeros del consejo rector, no podrá ser inferior a 3 ni superior a 15, debiendo existir en todo caso un presidente, un vicepresidente y un secretario. Cuando la Cooperativa tenga tres socios, el consejo rector estará formado por dos miembros, no existiendo el cargo de vicepresidente.

Administrador Único:

Cuando la sociedad Cooperativa cuente con un número de socios inferior a diez, se establece el cargo de administrador único, que asumirá las siguientes competencias y funciones:

- La alta gestión, la supervisión de los directivos y la representación de la sociedad Cooperativa, con sujeción a la Ley, a los estatutos y a la política general fijada por la Asamblea General.
- Cuantas facultades no estén reservadas por la Ley o por los Estatutos a otros órganos sociales y, en su caso, acordar la modificación de los estatutos cuando consista en el cambio de domicilio social dentro del mismo término municipal.
- La representación se extiende a todos los actos relacionados con las actividades que integren el objeto social de la Cooperativa, sin que surtan efectos frente a terceros las limitaciones que en cuanto a ellos pudieran contener los estatutos.
- Ostentará la representación legal de la Cooperativa, dentro del ámbito de facultades que le atribuyan los estatutos y las concretas que para su ejecución resulten de los acuerdos de la asamblea general.
- Podrá conferir poderes, así como proceder a su revocación, a cualquier persona, cuyas facultades representativas de gestión o dirección se establecerán en la escritura de poder, y en especial nombrar y revocar al gerente, director general o
- cargo equivalente, como apoderado principal de la Cooperativa.

Elección y duración del cargo de administrador:

- Será elegido por la Asamblea General en votación secreta por el mayor número de votos.
- Será elegido por un período de tres años, pudiendo ser reelegido.
- Podrá ser destituido por acuerdo de la asamblea general, aunque no conste en el orden del día, si bien, en este caso, será necesaria la mayoría del total de los votos de la Cooperativa.
- La renuncia podrá ser aceptada por la asamblea general, si bien continuará desempeñando el cargo hasta el momento en que se produzca la aceptación del sustituto.

Impugnación de acuerdos del administrador único:

Los acuerdos del administrador único, en competencias y funciones del consejo rector, que constarán en acta, que se consideren nulos o anulables, podrán ser impugnados.

3.2. MYPIMES (LEY MYPIME, s.f.)

El artículo 4 de la ley de promoción, fomento y desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa “Las MYPIMES son todas aquellas, micro, pequeñas y medianas empresas, que operan como persona natural o jurídica, en los diversos sectores de la economía, siendo

en general empresas manufactureras, industriales, agroindustriales, pecuarias, comerciales, de exportación, turísticas, artesanales y de servicios, entre otras”

Además, este artículo 4 expresa que: “Las MYPIMES son consideradas como unidades económicas que realizan actividades de transformación, producción y comercialización de bienes o servicios, y se caracteriza por ser negocios familiares”

3.2.1. Clasificación de empresa MYPIMES

En Nicaragua, las empresas MYPIMES se clasifican dependiendo del número total de trabajadores permanentes, activos totales y ventas totales anuales.

Variables	Micro Empresa	Pequeña Empresa	Mediana
Número total de Trabajadores	1-5	6-30	31-100
Activos totales (Córdobas)	Hasta 200.0 miles	Hasta 1.5 millones	Hasta 6.0 millones
Ventas totales Anuales (Córdobas)	Hasta 1 millón	Hasta 9 millones	Hasta 40 millones

3.2.2. Las pequeñas y medianas empresas en Nicaragua

En Nicaragua las microempresas poseen de 1 a 5 trabajadores. Son unidades económicas que pueden estar trabajando legal, ilegalmente, con capital de trabajo pequeño. Las microempresas de 1 trabajador representan el 61.86 % y la constituyen alrededor de 98,363 empresas. Las Microempresas de 2 a 5 trabajadores representan el 31.27 % y están constituidas por 49,718 3mpresas.

La pequeña empresa: como pequeña empresa son consideradas aquellas PYMES que cuentan de 6 a 20 trabajadores, representan el 2.85 % y la constituyen por 4,526 Empresas.

La mediana empresa. Es la que posee de 21 a 100 trabajadores y está constituida por unas 712 empresas representan el 45 %.

3.2.3. Características de las MYPIMES

Las MYPIMES son el motor de crecimiento de cualquier país. En el caso de Nicaragua representan alrededor de un 50% del PIB, y contribuyen con alrededor del 90% de la tasa de empleo. El nuestro es un país con una alta tasa de nacimiento de empresas, pero con la misma facilidad con la que se forman, la mayoría de estas empresas no logran superar los cinco años de vida.

Las principales características de las MYPIME

Personal poco calificado o no profesional: en el caso de las empresas familiares, es común que muchos puestos sean ocupados por parientes, que poseen poca o ninguna formación en administración.

- Poca visión estratégica y capacidad para planear a largo plazo: abrumados por el día a día, los empresarios Pymes no logran encontrar el tiempo y la forma de analizar sus metas a largo plazo.
- Falta de información acerca del entorno y el mercado: por ser estos muy caros o no tener la estructura o los conocimientos necesarios para generarla en el seno de la propia empresa.
- Falta de innovación tecnológica: puede deberse a falta de recursos, o por no contar con el espíritu innovador necesario.
- Falta de políticas de capacitación: se considera un gasto, no una inversión, al no poder divisar las ventajas a largo plazo que puede generar.
- Organización del trabajo anticuada: cuando un método no funciona mal, se mantiene sin analizar si existe otros mejores.

3.2.4. Ventajas y desventajas de las MYPIMES

3.2.4.1. Ventajas

- 1) La ventaja más importante es la capacidad de generación de empleos.
- 2) Las MYPIMES tienen la capacidad de adaptación así como de asimilar bien las tecnologías, también son flexibles al tamaño de mercado esto se refiere a un aumento o disminución de su oferta cuando sea necesario.

- 3) Otras ventajas de las MYPIMES es su fácil conocimiento de sus empleados y trabajadores, facilitando resolver los problemas que se presentan. También producen y venden artículos a precios competitivos ya que sus gastos no son muy grandes y sus ganancias no son excesivas.
- 4) Las ventajas de las pequeñas empresas se caracterizan por su facilidad administrativa, son más flexibles en el sistema productivo.

3.2.4.2. Desventajas

- 1) Debido muchas veces a su tamaño les afecta con mayor facilidad los problemas, que se suscitan en el entorno económico como la inflación y la devaluación.
- 2) Un factor de estas afectaciones en su entorno económico son porque en la mayoría de los casos viven al día y no pueden soportar periodos largos de crisis en los cuales como sabemos disminuyen las ventas. Y esto hace que en falta de recursos financieros se limiten a no poder conseguir financiamientos, para seguir creciendo o manteniéndose.
- 3) Pero esto también enfrenta a su vez una desventaja la cual es que no se reinvierte las utilidades para mejorar el equipo y las técnicas de producción. Sus ganancias no son elevadas, por lo cual muchas veces se mantienen en el margen de operación y con muchas posibilidades de abandonar el mercado.
- 4) Su principal desventaja, se debe a razones de tipo económicos, como son la inflación y devaluaciones. Viven al día de sus ingresos, le temen al fisco, falta de recursos financieros, por lo tanto, se les dificulta crecer, y estas mismas razones ponen en peligro su existencia.

3.3. CRÉDITO

Es una operación financiera en la que una persona (el acreedor) realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona (el deudor) y en la que este último, el deudor, se compromete a devolver la cantidad solicitada (además del pago de los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera) en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo. (Porto;Pérez Julian; Gardey, Ana, 2009)

En un crédito nosotros mismos administramos ese dinero mediante la disposición o retirada del dinero y el ingreso o devolución del mismo, atendiendo a nuestras necesidades en cada momento. De esta manera podemos cancelar una parte o la totalidad de la deuda cuando creamos conveniente, con la consiguiente deducción en el pago de intereses. (Todo Prestamos, s.f.)

Además, por permitirnos disponer de ese dinero debemos pagar a la entidad financiera unas comisiones, así como unos intereses de acuerdo a unas condiciones pactadas. En un crédito sólo se pagan intereses sobre el capital utilizado, el resto del dinero está a nuestra disposición, pero sin que por ello tengamos que pagar intereses. Llegado el plazo del vencimiento del crédito podemos volver a negociar su renovación o ampliación.

La palabra “crédito” viene del origen latín “creditum”, que significa “confianza”. Toda organización que ofrece servicios financieros entra el proceso de la intermediación financiera, es decir obtiene dinero ya sea del público o de fundadores locales e internacionales, para luego colocarlos vía crédito a un determinado público objetivo.

3.3.1. Importancia del Crédito

Tener acceso y saber utilizar un crédito es fundamental para la vida diaria. Es probable que usted ya utilicé un crédito, ya sea a través de una tarjeta o un préstamo.

El crédito permite acceder hoy a lo que, de otra forma, llevaría meses o años adquirir. En las sociedades modernas prácticamente no hay consumo importante sin crédito, y es símbolo de desarrollo social y económico.

Tanto las personas como las empresas, en ocasiones tenemos oportunidades o necesidades y en ese momento no contamos con los recursos para sufragarlos. Obtener un préstamo o crédito es una solución magnífica porque nos permite lograr esa oportunidad que deseamos o resolver la necesidad que teníamos. El concepto básico del crédito es la devolución de dicho préstamo en un plazo establecido. Es algo temporal y en el lenguaje antiguo -pero vigente, sin duda- cuando un crédito es devuelto o pagado o liquidado se dice que se honró un compromiso. (Consumo Responsable, s.f.)

3.3.2. Tipos de créditos

Entre los tipos de créditos más comunes se encuentran:

Crédito al consumo:

Es el que concede una empresa o una entidad financiera para fines no empresariales. El particular que lo recibe, el deudor, lo emplea para la adquisición de bienes de consumos

duraderos (ropa, electrodomésticos, automóviles, etc.) o para cubrir el pago de determinados servicios. A menudo, las propias cadenas comerciales ofrecen este tipo de créditos, a través de sus tarjetas de compra, a los clientes.

Crédito comercial:

Es el préstamo, generalmente a corto plazo, destinado a las empresas de distinto tamaño para que estas lleven a cabo el pago de bienes y servicios necesarios para su funcionamiento. Las cuentas por pagar a los proveedores constituyen una forma de crédito comercial, en la que estos actúan como acreedores. La financiación que las compañías comerciales obtienen de los bancos, también llamada crédito bancario, es otra clase de préstamo con fines empresariales.

Crédito hipotecario:

Es el préstamo que una entidad financiera concede para la compra de una vivienda o un terreno, a cambio de que la propiedad adquirida permanezca como garantía, mediante una hipoteca, del pago de la deuda. Es decir, el valor de la vivienda que se compra sirve para respaldar el propio préstamo utilizado para comprarla, de modo que, en caso de impago, el inmueble pasa a ser propiedad de la entidad financiera acreedora.

3.4. Políticas de crédito

Las políticas de crédito son una forma de transacción comercial basada en la confianza que se les otorga a los clientes en fechas determinadas “el crédito es un servicio que se vende y no un favor que se otorga”.

Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con finalidad de otorgar facilidades de pagos a un determinado cliente. La misma que implica determinación de selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. (Política de credito, s.f.)

3.4.1. Procedimiento para establecer políticas de crédito

Las políticas de crédito que son expresadas en términos de procedimientos sobre como otorgar créditos para realizar un trabajo ordenado que obedece a una secuencia y que necesariamente debe constar por escrito porque ellos favorecen a que el personal tenga plena conciencia del trabajo que realiza. (Rivas R. , 2013)

Los pasos para establecer las políticas de créditos son las siguientes:

- Identificación de los objetivos para alcanzar.
- Lineamientos previos o borradores de lo que será la política de crédito.
- Discusión y revisión de esos lineamientos con las personas de las áreas involucradas.
- Redacción definitiva de las políticas de créditos.
- Aprobación de la gerencia.
- Difusión dentro de la institución, de las políticas de créditos entre todos los responsables de su ejecución.
- Implementación o puesta en marcha de las políticas de créditos aprobadas y difundidas.
- Control de los resultados para verificar si las políticas están contribuyendo al logro de los objetivos o para aplicarse las medidas correctivas si fueran necesarias.

Para establecer las políticas de créditos, los analistas usan con frecuencia las cinco 5 del crédito para centrar sus análisis en los aspectos principales de la solvencia de crédito de un solicitante.

▪ Historial de crédito:

Calificar para diferentes tipos de crédito depende, en gran medida, de su historial de crédito; es decir, los antecedentes que genero al administrar el crédito y efectuar pagos a lo largo del tiempo. Su informe de crédito es una lista detallada de su historial de crédito, que consiste en información suministrada por los prestamistas que lo otorgaron un crédito. Si bien la información puede variar de una agencia de informe de crédito a otra, los informes de crédito incluyen los mismos tipos de información, como los nombres de los prestamistas que le otorgaron un crédito, los tipos de créditos que tienen, su historial de pago y muchos más.

▪ Capacidad:

Los prestamistas deben determinar si usted puede administrar sus pagos con comodidad. Sus ingresos pasados y su historial de empleo son buenos indicadores de su capacidad para pagar la deuda pendiente. Es posible que se tengan en cuenta la cantidad, la estabilidad y el tipo de ingreso. Puede evaluarse la relación de sus deudas actuales y cualquier deuda nueva en comparación con sus ingresos antes de impuesto, conocida como relación entre deudas he ingresos.

- Colateral

(Cuando solicita préstamos garantizados): los préstamos, líneas de créditos o tarjeta de crédito que solicite pueden estar garantizado y no garantizados. Con un producto garantizado, como un préstamo de automóviles o un préstamo sobre el valor neto de la vivienda usted pignora algún bien de su propiedad como colateral. El valor de su colateral se evaluará, y cualquier deuda existente garantizada por ese colateral se restará del valor. El valor neto restante será un factor importante en la decisión sobre el crédito.

- Capital:

Si bien se espera que los ingresos de su unidad familiar sea la fuente principal de pago, el capital representa los ahorros, inversiones y otros activos que pueden ayudarle a pagar el préstamo. Esto puede ser de utilidad si pierde el empleo o tienen otras dificultades.

- Condiciones:

Es posible que los prestamistas deseen saber cómo piensa usar el dinero y tendrán en cuenta el propósito del crédito, como, por ejemplo, si el prestamos se utilizara para comprar un vehículo. También pueden considerarse otros factores, como las condiciones ambientales y económicas.

3.4.2. Elementos principales de las políticas de crédito

(Crediriesgo, 2010), los elementos principales de las políticas de crédito son:

- Monto máximo de los créditos: determinación de los montos a otorgar estipulando los montos mínimos y máximos de créditos.
- Actividad a financiar: actividades que consideren las instituciones de acuerdo a sus objetivos y principios institucionales; por ejemplo, comercio. Industria y servicio.
- Destino: en cuanto a los destino, esto lo determinar la utilización del dinero prestado.
- Plazo: el plazo es el tiempo establecido para que se amortice el capital e intereses del préstamo otorgado, se debe establecer considerando las necesidades del cliente y la capacidad de pago. Esta política determina el plazo máximo que la institución financiera está dispuesto a otorgar en un contrato al solicitante del crédito. Este deberá ser honrado por ambas partes y se deberá de cobrar o realizar los pagos de manera respectiva a los

días pactados para cada plazo. Los pagos podrán ser de carácter semanal, quincenal, mensual durante el periodo de tiempo de exigibilidad del cobro.

- Forma de pago:

Es la periodicidad que se establece para que sea amortizado el crédito. Esta forma de pago puede ser mensual, trimestral, semestral y hasta quincenal, dependiendo del destino del crédito y la capacidad de pago de la empresa.

- Tasa de interés:

Monto que deberá pagar el deudor por el dinero prestado.

- Comisiones:

Costo en que incurrirá el deudor por el uso del dinero.

- Garantías:

Aval o respaldo por el dinero prestado.

Las garantías exigidas al formalizar un crédito, varían en función de la cuantía de dinero financiada.

- Garantías reales:

Se engloban en esta denominación aquella garantía que recae sobre operación con un plazo de amortización superior a diez años. En este caso la garantía es el inmueble sobre el que recae el préstamo. Esto significa que, si usted deja de pagar, el prestamista tendrá la potestad de embargar el inmueble como forma de pago.

- Garantías personales:

En esta modalidad de garantías se engloban los préstamos que no recaen sobre un inmueble. Por lo tanto, los préstamos al consumo o préstamos personales, que son concedido en base al historial de crédito del cliente, la solvencia demostrable y los avalistas presentados en caso de ser necesarios. Si bien es cierto que en este tipo de garantías no existe un bien vinculado al préstamo, llegado el momento de in impago, la entidad bancaria podrá iniciar la garantía personal a través del embargo de las posiciones acreedores que mantengan el prestatario.

- Garantías líquidas:

Estamos ante modalidad de garantía a través de cual, el préstamo se concede tras depositar en la entidad financiera una cantidad de igual magnitud que el préstamo más los intereses aplicados. Mientras el préstamo permanezca vigente, los saldos depositados estarán pignorados, estos no podrán ser utilizados. Durante el tiempo que duro la pignoración de saldos, estos estarán remunerados a través de un depósito de la entidad.

3.4.3. Procesos de Créditos

(El analista, s.f.) El proceso crediticio en cuestión se compone de cinco fases: Planificación, Promoción, Evaluación, Aprobación y Recuperación.

La Planificación. Implica que el Analista de Crédito, al inicio del día, deberá elaborar una hoja de ruta donde debe indicar las labores que desarrollará durante todo el día, la que tendrá que contar obligatoriamente con visitas de promoción, evaluación y recuperación. Lo que significa que ya no podrá salir al campo a la deriva, a la espera de que “se le presente la virgen”. La improvisación ya no es parte del día a día.

La Promoción. Lo constituyen las visitas de oferta de productos a clientes potenciales o recurrentes, para lo cual deberá ir con todas las herramientas necesarias: merchandising, calculadora, tarjetas de presentación, etc.

La Evaluación. Comprende el levantamiento de información de la unidad económico familiar del potencial prestatario y la visita a la garantía.

La recuperación. es la visita a los clientes en mora, desde el primer día de vencimiento, pudiendo ser antes del vencimiento, para el caso de los clientes “difíciles”.

La aprobación. Es la sustentación de la operación crediticia ante el Comité de Créditos, la cual es analizada, a fin de detectar las deficiencias que, dígame de paso, parten de la mala Evaluación del cliente.

El seguimiento del cumplimiento del proceso crediticio lo llevan a cabo los Supervisores de Agencia, quienes acompañan día a día a los Analistas de Crédito en sus labores de campo, a efecto de aleccionarlos. Al final de la semana, los Supervisores elaboran un Informe que es elevado a la Gerencia correspondiente. Informe que forma parte del file de evaluación del Analista de Crédito.

Cómo se puede apreciar, el secreto del éxito del cumplimiento del presente proceso crediticio es su seguimiento. Los frutos, evidentemente, son el desarrollo de una disciplina en el trabajo diario, que se traduce en mejores resultados para la Entidad, medidos a

través de una menor mora y colocación sostenida a lo largo del mes. El reto: romper el natural rechazo al cambio y convencer sobre sus bondades.

3.4.4. Clasificación de los créditos

- Por su plazo: Los créditos pueden utilizarse para satisfacer necesidades de corto, mediano y largo plazo.
- De corto plazo: Son los que se obtienen para satisfacer necesidades de financiamiento de corto plazo, como las tarjetas de crédito o los créditos prendarios.
- De mediano y largo plazo: Son préstamos que se adquieren para un fin determinado y en los cuales se entrega el monto total del préstamo en un momento dado. Ejemplos de estos créditos son los hipotecarios, personales o familiares, así como para adquirir una computadora o un auto.
- Por la garantía que los respalda: Existen préstamos que deben estar garantizados por un bien y otros que se otorgan sin más garantía que la palabra del acreditado. Generalmente se exige que el valor del bien sea mayor al monto del crédito y, muchas veces, la tasa de interés que se pacta depende en buena medida de la garantía que se ofrece:
 - Quirografarios: Éste es el nombre técnico de los créditos que se otorgan sin una garantía específica, aunque en algunas ocasiones se solicita un obligado solidario con el fin de disminuir el riesgo de incumplimiento. Suelen ser los más caros.
 - Prendarios: Como ya mencionamos, son préstamos que se obtienen dejando un bien en garantía (empeños). Generalmente el monto de estos créditos no es mayor a 50% del valor de la prenda.
 - Créditos al consumo: Su característica principal es que queda respaldado por el bien que se adquiere con éste. Por ejemplo, el automóvil que se compra se toma como garantía del préstamo.
 - Créditos hipotecarios: Son los que quedan garantizados con un bien inmueble.

(El Economista, 2012), por el tipo de tasa de interés que cobran: Los préstamos tienen formas distintas de calcular los intereses que generan:

- Tasa nominal fija: La tasa pactada no se modifica durante la vigencia del contrato. Generalmente se pactan también pagos fijos. La desventaja es que, si las tasas de mercado bajan, los deudores no reciben ningún beneficio, aunque están protegidos ante un incremento en las mismas.

- Tasa variable.: La tasa de interés varía mes con mes y se calcula con base en una tasa de referencia como puede ser la de los Cetes o la TIIE (Tasa de interés interbancaria de equilibrio). Estos contratos tienen la ventaja de que se pagarán menos intereses en la medida en que las tasas de mercado bajen; sin embargo, en caso de que suban el efecto será en contra del deudor.
- Tasa tope: Estos créditos son similares a los de la tasa variable, con la particularidad de que, si éstas suben más allá de un cierto límite, el acreditado pagará como máximo la tasa tope pactada.
- Tasa global: Al monto del préstamo se le aplica la tasa global pactada y los intereses se suman desde un inicio al principal. Los pagos quedan fijos y se calculan dividiendo el monto incluyendo intereses entre el número de exhibiciones pactadas.
- Sin intereses: Existen establecimientos que ofrecen créditos aparentemente sin intereses. Sin embargo, es importante mencionar que todo financiamiento tiene un costo, el cual está ya incluido en el precio de lista. A veces si paga en efectivo, se ofrece un descuento que puede ser importante. Seguiremos hablando de esto en la próxima colaboración.

3.4.5. Control y seguimiento del crédito

(Crediriesgo, 2010) Este es el primer paso que debe dar todo analista de crédito para conocer de la evolución financiera de la empresa y, sobre la base de esta información, detectar la necesidad de realizar un estudio más efectivo acerca de la posibilidad de pago de la empresa en cuestión.

- Informes periódicos

A la luz de los cuales se compara la evolución real con la esperada por el cliente. Este tipo de informe no requiere la realización de visitas programadas.

- Visitas al cliente

Las visitas al cliente se realizan en forma periódica. Se considera este tipo de control para realizar informes de gestión con un grado mayor de estudio. La definición de las fechas de las visitas se canaliza en la etapa de negociación.

- Verificación física de las garantías

La verificación de garantías debe estar acordada en la etapa de negociación, pero, además la institución financiera se debe reservar el derecho de efectuar verificaciones no anunciadas.

Las visitas periódicas del analista a la empresa deudora o cliente permiten que la institución financiera obtenga una apreciación real de la situación del negocio, y, por lo tanto, la probabilidad de pago de créditos. Si el analista mantiene visitas periódicas al cliente, se logra que se identifique la posibilidad de nuevos negocios entre el cliente y la institución.

Ante situaciones que indiquen que la empresa no podrá hacer frente a créditos en los términos establecidos, el comité de créditos, a sugerencia del analista a cargo de la colocación, puede verse obligado a tomar medidas especiales de control tales como:

- Aumentar garantías, con el fin de mejorar la posible recuperación de créditos, a través de su tercera fuente de pago.
- Disminuir la exposición o cuantía de montos otorgados al cliente, por medio de no renovar los créditos de corto plazo.
- Exigir la entrega de informes periódicos de la gestión de la empresa y nombrar a un auditor o interventor.
- Realizar la ejecución de garantías, como última de las medidas que puede adoptar la institución financiera.

Las actividades que pueden llegar a implementar el comité de créditos no tienen por qué seguir algún orden establecido; ellas serán dependientes del nivel del problema en que se encuentre y, en algunas oportunidades, se podrá llevar adelante más de una de las medidas señaladas.

Cabe recordar que una vez que se entregan los fondos al cliente, la acción de control no termina, sino todo lo contrario.

Sin embargo, la intensidad de su ejecución dependerá única y exclusivamente del comportamiento que presente el cliente, en conjunto con la apreciación del analista de créditos respecto a la recuperación de los montos invertidos durante el período establecido para la operación.

Uno de los objetivos del proceso en discusión es contar con los mecanismos tendientes a que los analistas puedan prever situaciones de no pago.

Sin embargo, para que este propósito se pueda cumplir, el control y seguimiento de créditos deben estar basados en una información amplia y verdadera. Lo anterior se basa en que no tiene sentido detectar oportunamente una situación irregular si no se aplican en forma rápida las medidas correctoras que permitan salvaguardar los intereses de la institución financiera.

Un correcto seguimiento y control de los riesgos debe estar basado en hechos concretos, fundados en fuentes de información que permitan al analista defender su posición frente a sus superiores.

Por ello, una de las primeras medidas que se deben tomar ante la sospecha de una situación irregular de un crédito es corroborar la información a la mayor brevedad posible y contar con elementos tanto cuantitativos como cualitativos, que ratifiquen la situación particular de la colocación.

Una vez confirmada una situación irregular es necesario realizar ciertas acciones, tales como:

- Analizar la situación económica de la empresa, al entregar una conclusión respecto a si los problemas detectados son temporales o son consecuencia de alguna situación extraña arrastrada en el tiempo y que se mantendrá.
- En caso de ser un problema circunstancial, el analista dispondrá de elementos cualitativos y cuantitativos que le permitan prever si esta situación se mantendrá, y prestar el apoyo que requiera la empresa, en conjunto con las medidas tendientes a fortalecer la posición de la institución financiera.

De ser una situación irregular de carácter permanente, se deberá cuantificar y establecer la calidad de las garantías vigentes a favor de la institución, además de estudiar de nuevo la situación y calidad de los documentos ejecutivos y de cobertura que fueron elaborados en la etapa de negociación

Una adecuada vigilancia permite mantener una cartera de clientes sana y selecta, e influye de forma decisiva en una recuperación de las colocaciones como también en los plazos y condiciones inicialmente establecidos.

La unidad operativa es la encargada de los créditos que presentan algún grado de pérdida para la institución; su tarea y finalidad es el inicio de cobro judicial, la renegociación de deuda a corto o largo plazo, los avenimientos judiciales y la mejora de garantías.

Cabe señalar que si, a juicio del analista de créditos, existe algún peligro para la buena conclusión de una operación crediticia, el comité de crédito decidirá pasar el control de esta colocación a analistas especializados en el manejo de estas situaciones, y tratará de evitar mayores deterioros en la posición de la institución.

3.4.6. Evaluación del solicitante de Crédito.

Los criterios tomados en cuenta por los bancos u otras entidades financieras al momento de decidir si se otorga o no un crédito deben estar claramente definidos como parte de la

política de créditos y la estrategia de riesgos de la entidad financiera. (Empresariales, 2016)

En términos generales, toda entidad financiera debe considerar lo siguiente, como punto de partida:

Todo crédito debe ser sometido a una etapa de evaluación previa, por simple y rápida que esta sea.

Todo crédito tiene riesgo, así parezca fácil, bueno y bien garantizado.

El hecho de someter un crédito a un análisis previo no tiene como objetivo acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que dicha incertidumbre disminuya.

Es importante que el analista de crédito, además de las herramientas metodológicas que tiene a su alcance, tenga buen criterio y sentido común.

Los criterios para el otorgamiento de créditos son claves para que este proceso pueda concretarse de una forma segura y que no implique un incremento del riesgo de la entidad financiera. Además, deben estar de acuerdo al segmento de mercado al que se dirige la entidad, que forma parte además de la política de créditos y que responde a la estrategia definida por la dirección.

Entre los criterios que toma en cuenta una entidad financiera se encuentra el perfil completo del solicitante del crédito, plenamente identificado y que incluye su información de riesgo. Esta última se encuentra directamente relacionada con los créditos anteriores o su historial de pagos.

Se incluye también el propósito de la solicitud, acotado por el tipo de producto ofrecido por la entidad financiera. La situación económica del solicitante es importante para determinar si es posible que incumpla con sus pagos. Los criterios también pueden variar dependiendo del origen de los ingresos del solicitante, si es independiente o dependiente.

En general, las entidades financieras necesitan saber a quién están por darle un crédito, y deben establecer los procedimientos para obtener la información necesaria que les permita construir un perfil del solicitante. El acceso a centrales de riesgo, por ejemplo, es clave para conocer el historial crediticio del solicitante y su verdadero nivel de riesgo.

3.5. Cartera de Crédito

Define la cartera de crédito como el conjunto de créditos y financiamientos otorgados por una institución financiera a personas naturales y jurídicas del sector público. La cartera de crédito comprende los saldos de capital por las operaciones de crédito que la institución concede a sus clientes y está constituida también por el rendimiento devengado a cobrar a favor de las mismas. (Banco de nación, 2006)

En coincidencia con lo señalado anteriormente, define la cartera de crédito como aquellos que representan el saldo en montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. La estimación preventiva para los riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito (Picón Keyla, Maracaibo, noviembre 2011).

El libro de contabilidad bancaria escrito por J. Ernesto Molina M. Indica una introducción de la cartera de crédito. Se define que la cartera crediticia, la integra el conjunto de préstamos que ha otorgado a sus clientes y por lo mismo dicha cartera es considerada como parte del activo.

3.5.1. Créditos Bancarios

El crédito bancario es aquella operación por la cual la entidad bancaria, es decir el prestamista se compromete a entregar al cliente solicitante el préstamo, una suma de dinero u otro elemento representativo de la misma, recibiendo a cambio después de un plazo, esa suma más un interés también en dinero, el cual es producto de la operación. Dicha definición es amplia, por cuanto contempla la modalidad mediante la cual la institución bancaria pone a disposición del cliente a girar cheques a cargo de la institución hasta un determinado límite cuantitativo.

Las instituciones financieras administradas con eficiencias, obtendrán siempre utilidades, porque el margen entre los intereses ganados y los intereses pagados deberán solventar los gastos operacionales y administrativos para generar utilidades netas en beneficios del accionista.

Las empresas o personas naturales, tienen la necesidad de financiar diversos proyectos por lo que no dispone del recurso económico para lo cual recurre a las instituciones financieras para solicitar crédito, y de esta manera concretar negocio con el fin de obtener una rentabilidad. (Keyla Picon Maracaibo, 2011)

Consideraciones generales sobre los créditos bancarios

- Para acceder a los Créditos Bancarios, las personas naturales o jurídicas deben reunir ciertos requisitos fundamentales.
- (Consulta procedimientos para otorgar los créditos según la IFIS)
- (Consulta Solicitud de Crédito para acceder a un crédito)
- En la emisión de un crédito se descuentan los siguientes valores:
- Gestión de Crédito
- Gestión de Cobro
- Legalización de Contratos
- Los Créditos Bancarios están dentro del grupo de Cartera de Créditos, según el Catálogo Único de Cuentas 14.
- Podemos clasificar a los créditos considerando tres criterios:

Por su tipo:

- Directos: son aquellos que tienen un solo pago de capital e interés al vencimiento.
- Cuotas: pueden ser fijas o reajustables y en cada cuota se paga capital e interés

Por su destino:

- Comercial: como su nombre lo indica se destina al comercio, como capital de trabajo. Ej. Compra de mercadería, adecuación de local comercial, arrendamiento mercantil, etc.
- Consumo: se destina al uso personal del solicitante. Ej. Compra de electrodomésticos, arreglo de vivienda, consumo de tarjeta de crédito, etc.
- Vivienda: se destina exclusivamente a la compra de terrenos, de casas o para construcción.
- Microempresa: se destina exclusivamente para pequeños empresarios.

Por su vencimiento:

- Por vencer: es la cartera cuya fecha de vencimiento no ha llegado todavía, o que habiendo llegado ya, todavía no cumple los días necesarios para pasar a vencido.
- Vencida: es la cartera que ya ha pasado del plazo establecido por la Superintendencia de Bancos y Seguros a partir de su fecha de vencimiento.
- Para el paso a vencido consideramos que:
- Créditos Comerciales pasan a los 30 días.
- Créditos de Consumo a los 15 días.
- Créditos de Vivienda a los 60 días.
- Créditos de Microempresa a los 5 días.
- Que no devenga intereses: todo el saldo restante del crédito cuya cuota pasa a vencido se contabiliza como cartera que deja de generar ingresos para la empresa.

3.5.2. Proceso Administrativo de la Cartera

El manejo de la cartera de una entidad que en muchos casos se convierte en el activo más importante requiere de una atención permanente, no solo de la diversión general, sino específicamente de los directores que generan el personal de la entidad. La cartera de crédito forma parte del capital de trabajo de la institución, lo cual genera un costo financiero, un costo de oportunidad que como tal requiere de la mejor administración. La correcta administración de la cartera es un proceso básico y representa para la empresa una herramienta fundamental para su desarrollo y éxito económico.

La administración de la cartera tiene características especiales: Sus procedimientos son específicos, en ellos se deben seguir unas etapas, teniendo en cuenta los elementos que confirman su engranaje. Esto exige que la administración de la cartera sea eficiente. Esta eficiencia se puede lograr mediante una administración científica en donde se integran las funciones del proceso administrativo: planeación, organización, ejecución, dirección y control. (Morales Gueras, 2007)

Los procesos administrativos que se manejan en el área de cartera deben ser muy ágiles, con el objeto de darle al deudor el mejor servicio, mediante una pronta respuesta a sus inquietudes. Estos procesos administrativos deben ser objeto de una revisión permanente, a través de procesos de mejoramiento continuo, con el fin de garantizar su agilidad y eficiencia, teniendo como factor principal, fundamental y más importante de las funciones de la administración de la cartera es la planeación. (México & Montes, 2005)

3.5.3. Clasificación de la cartera

La Clasificación de la cartera: Es la acción de analizar y evaluar el nivel de recuperabilidad del conjunto de créditos de cada deudor, incluyendo la operación contingente que correspondan y cualquier otra obligación que este tenga con la institución. (Asamblea Nacional de Nicaragua, 2013)

- Cartera corriente.

Créditos otorgados en sus distintas modalidades, cuyos pagos se encuentran al día, de acuerdo con lo pactado.

- Cartera Prorrogada.

Son los créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pagos del deudor.

- Cartera Reestructurada.

Son los créditos, cualquiera su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobadas en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo.

- Cartera Vencida.

Son los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos.

- Cartera Judicial.

Corresponden a los créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial.

Después de realizar el procedimiento del cobro de manera extrajudicial, y en el caso que el deudor se niegue a llegar a una negociación, nuestros especialistas realizaran un estudio completo de los medios preparatorios a juicio y se inicia la fase de la demanda ante los tribunales.

- Cartera Saneada.

Créditos con mora mayor a 120 días castigadas contra las provisiones y traspasadas a cuentas de orden.

3.5.4. Importancia de la cartera de crédito

Es la sección más importante de toda institución financiera, porque a través de esta cuenta e generan los ingresos o utilidades, a través del cobro de una tasa de interés sobre los préstamos concedidos, a esta tasa se denomina la tasa activa, es el cobro que efectúan por la colocación de los préstamos. La tasa pasiva, es el porcentaje que cancela la institución sobre la capacitación sobre depósitos a terceros. (Zambrana, 2011)

La mayoría de las actividades están relacionadas con la distribución eficiente de los recursos financieros, función esencial para el desarrollo económico. Las instituciones financieras son agentes fundamentales en la financiación del capital y, por tanto, favorecen el desarrollo económico. De hecho, existe una alta correlación entre el crédito y el producto interno bruto (PIB) per cápita. Los países con sectores financieros proporcionalmente pequeños tienen niveles más bajos de desarrollo. Esta fuerte correlación es una clara señal del vínculo existente entre el desarrollo financiero y el económico. (Panpillon, 2011)

3.5.5. Calificación de la cartera de crédito, se califican así:

Categoría A:

Crédito normal. Los créditos calificados en esta categoría reflejan una estructuración y atención apropiadas. Los estados financieros de los deudores y/o los flujos de fondos del proyecto, así como la demás información crediticia, indican una capacidad de pago adecuada, en términos del monto y origen de los ingresos con que cuentan los deudores para hacer frente a los pagos requeridos. El deudor está cumpliendo a cabalidad con los términos del crédito, es decir, el crédito está al día o hasta 30 días de vencido.

Categoría B:

Crédito aceptable. Los créditos calificados en esta categoría están adecuadamente atendidos y protegidos, pero existen debilidades potenciales provenientes de situaciones que afectan o pueden afectar, transitoria o permanentemente, la capacidad de pago del deudor o de sus codeudores o los flujos de caja del proyecto, en forma tal que, de no ser corregidas oportunamente, llegarían a afectar el normal recaudo del crédito.

Además, estarán en esta categoría los créditos con más de uno (1) y hasta tres (3) meses de vencidos.

Las operaciones que deben incluirse en esta categoría pueden presentar una o más de las siguientes características, u otras de análoga naturaleza: plan de amortización inadecuado respecto de los flujos de fondos el deudor o del proyecto, documentación desactualizada o insuficiente, condiciones adversas de mercado que pueden afectar la actividad económica en que se desenvuelve el deudor, o la región geográfica en que desarrolla sus negocios, tendencias o desequilibrios adversos en la condición financiera del deudor que pueden afectar el flujo de ingresos que ha de servir como fuente de pago.

Categoría C:

Crédito deficiente. Se califican en esta categoría los créditos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor o de sus codeudores o en los flujos de fondos del proyecto, que comprometan el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos, aunque no en forma significativa. Además, entiéndase deficiente el crédito con más de tres (3) y hasta seis (6) meses de vencido

Categoría D:

Crédito de difícil cobro. Es aquél que tiene cualquiera de las características del deficiente, pero en mayor grado, de tal suerte que la probabilidad de recaudo es altamente dudosa.

Además, entiéndase de difícil cobro el crédito con más de seis (6) y hasta doce (12) meses de vencido.

Categoría E:

Crédito incobrable. Es aquél que se estima irrecuperable. Además, deberán incluirse dentro de esta categoría los créditos con más de doce (12) meses de vencidos.

La entidad financiera podrá trasladar a categorías de menor riesgo los créditos calificados por la Superintendencia Bancaria, si obtienen autorización previa de esta entidad, cuando haya razones que lo justifiquen.

Así mismo, cuando la Superintendencia Bancaria califique en D o en E cualquiera de los créditos de un deudor, sus demás créditos de la misma clase deberán llevarse a la misma calificación, o a una de mayor riesgo, por todas las instituciones vigiladas, salvo que se demuestre la existencia de razones valederas para su calificación en una categoría de menor riesgo.

Las evaluaciones realizadas permanecen siempre a disposición de la Superintendencia Bancaria y de la Revisoría Fiscal en la entidad financiera.

El expediente El folder del cliente en cada entidad financiera debe contener la siguiente documentación debidamente actualizada: Persona Natural: balance, certificación de ingresos, Declaración de Renta del año inmediatamente anterior (en caso de no declarar la certificación actualizada de la exención), autorización para consulta a Centrales de Riesgo.

Persona Jurídica: balance general histórico, estado de resultados histórico, flujo de caja proyectado (1 año), Declaración de Renta del año inmediatamente anterior con su respectivo Anexo, autorización para consulta a centrales de riesgo, certificado de representación legal con fecha de expedición no mayor a noventa (90) días.

En el caso de las personas jurídicas, para la Evaluación de Cartera Comercial a contabilizarse en junio se requieren los estados financieros de marzo o diciembre y para la evaluación a contabilizarse en diciembre, se requieren Los Estados Financieros con corte a septiembre, en caso extremo se aceptarán con corte a junio.

En el caso de personas naturales se requiere actualizar la información anualmente.

En el caso del folder de la garantía la persona autorizada para tal fin deberá tener en cuenta las pólizas de Seguros actualizadas, avalúo comercial reciente y el certificado de libertad y tradición con fecha de expedición no superior a 30 días.

La entidad financiera debe remitir durante los primeros días de cada trimestre, carta a los clientes solicitando la actualización de la documentación.

- **Personal:** El análisis de las entidades financieras comprende: Hábitos: Corresponde a la información del deudor, las obligaciones y hábito de pago. Respecto al hábito de pago es importante considerar que este aspecto es independiente de que la obligación se encuentre al día, si el cliente presentó un hábito de pago irregular, como moras superiores a 30 días reiterativas durante el último semestre requiere ser calificado como B u otra categoría de riesgo superior.

Capacidad de Pago: De acuerdo con los parámetros plenamente definidos para el otorgamiento de créditos, se requiere conocer la capacidad de pago mensual del deudor y los codeudores, cálculo que se realiza con base en los ingresos actualizados de los mismos.

- **Solvencia Económica (Deudor Y Codeudores):** Evalúa si el cliente continúa teniendo la capacidad de respaldo al crédito a través de los activos, más específicamente los activos fijos. Los activos fijos comprenden bienes inmuebles, vehículos, y maquinaria.

Una vez evaluados los aspectos anteriormente descritos se procederá a otorgar la calificación definitiva de la obligación observando cada uno de las características que identifica la categoría del crédito.

Empresas El análisis a la cartera comercial de personas jurídicas sigue un procedimiento similar, esto es hábitos de pago, la información proveniente de las centrales de riesgo, la información financiera de la Entidad, específicamente de activos, pasivos, patrimonio, ventas o ingresos totales, utilidad operacional y neta del período, entre otros. Comparando la información con la del anterior período y realizando las observaciones pertinentes.

Para ello se deben determinar los Indicadores Financieros:

- **Liquidez:** Indicadores que miden la capacidad que tienen las empresas para cancelar sus obligaciones de corto plazo. Se trata de determinar qué pasaría si a la empresa le exigieran el pago inmediato de todas sus obligaciones a menos de un año.
- **Endeudamiento:** miden el endeudamiento total que tiene la empresa al período.
- **Rentabilidad:** Establecen los márgenes de retorno sobre activo, patrimonio e ingresos operacionales.

Otros factores importantes en la evaluación financiera de las empresas son su situación legal y la de sus garantías, así como el flujo de caja que debe ser diligenciado de acuerdo con el tipo de empresa.

- El flujo de caja: se refiere a las proyecciones realizadas por la empresa para los siguientes períodos, la cuales deben ser acordes con la realidad, es decir, que estén fundamentados en las cifras obtenidas en periodos anteriores.

Específicamente se toma el dato de las ventas o ingresos esperados por el por el cliente para años siguientes y compararlo con el obtenido en años anteriores, esto nos permite identificar el crecimiento porcentual y absoluto que espera la empresa, así de esta forma analizar si las proyecciones están acordes con la realidad o si por el contrario se hallan desfasados.

Es preciso identificar el porcentaje y valor de cartera que mantiene el cliente y evaluar si este está contemplado en la proyección financiera.

En lo que se refiere a egresos, es fundamental la revisión en forma general de los gastos administrativos, generales y otros, comparando la participación de los mismos respecto a los ingresos tanto del período actual como de anteriores periodos.

En el flujo de caja se debe observar los costos financieros generados por obligaciones financieras, haciendo especial énfasis en el endeudamiento contratado con la entidad financiera. El flujo de caja debe incluir el pago a realizar por los intereses y el capital de las obligaciones contratadas.

Finalmente se requiere revisar si el flujo de caja es positivo, lo que denota que existe capacidad de pago.

3.6. Rentabilidad

Es el beneficio de renta expresada en términos relativos o porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios. Frente a los conceptos de renta o beneficio que se ofrecen en términos absolutos, esto es, en unidades monetarias, el de rentabilidad se expresa en términos porcentuales. (Pares, A, 1979)

La importancia del análisis de la rentabilidad viene determinada porque, aun partiendo de la multiplicidad de objetivos a que se enfrenta una empresa, basados unos en la rentabilidad o beneficio, otros en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la colectividad, en todo análisis empresarial el centro de la discusión tiende a situarse en la polaridad entre rentabilidad y seguridad o solvencia como variables fundamentales de toda actividad económica.

3.6.1. Tipos de Rentabilidad

- Rentabilidad económica: es el rendimiento promedio obtenido por todas las inversiones de las empresas. También se puede definir como la rentabilidad del activo, o los beneficios estos han generado por cada monto invertido en la empresa.

Se rige así en indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, pues es precisamente el comportamiento de los activos, con independencia de su financiación, el que determina con carácter general que una empresa sea o no rentable en términos económicos. Además, el no tener en cuenta la forma en que han sido financiados los activos permitirá determinar si una empresa no rentable lo es por problemas en el desarrollo de su actividad económica o por una deficiente política de financiación.

- Rentabilidad financiera o capital propio: es el beneficio neto obtenido por los propietarios por cada unidad monetaria de capital invertido en la empresa. Es la rentabilidad de los socios o propietario de la empresa.

En este sentido, la rentabilidad financiera debería estar en consonancia con lo que el inversor puede obtener en el mercado más una prima de riesgo como accionista. Sin embargo, esto admite ciertas matizaciones, puesto que la rentabilidad financiera sigue siendo una rentabilidad referida a la empresa y no al accionista, ya que aunque los fondos propios representen la participación de los socios en la empresa, en sentido estricto el cálculo de la rentabilidad del accionista debería realizarse incluyendo en el numerador magnitudes tales como beneficio distribuable, dividendos, variación de las cotizaciones, etc., y en el denominador la inversión que corresponde a esa remuneración, lo que no es el caso de la rentabilidad financiera, que, por tanto, es una rentabilidad de la empresa.

3.6.2. Tasa de Interés

Es el precio pago por el uso del dinero. Es la cantidad de dinero que se debe pagar por el uso de un peso durante un tiempo determinado. También se puede definir como la expresión porcentual del interés aplicado sobre un capital. (Juan carlos Avila Bustos , 2005)

La tasa de interés puede estar expresada en términos nominales o efectivos. Las nominales son aquellas en que el pago de interés no se capitaliza, mientras que las efectivas corresponde a la tasa de interés anuales equivalentes a la capitalización del interés periódico, bien sean anticipado o vencidas. La tasa de interés efectiva es el

instrumento apropiado para medir y comparar el rendimiento de distintas alternativas de inversión.

En el ámbito de la economía y las finanzas, el concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o bien a la rentabilidad de los ahorros. Se trata de un término que, por lo tanto, permite describir al provecho, utilidad, valor o la ganancia de una determinada cosa o actividad. (Merino., 2009)

3. SUPUESTO

3.1. Supuesto

La correcta aplicación de las tasas de interés efectivas, aumentan la rentabilidad de la cartera de créditos en la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí (CODEAGRO R.L.) del Municipio de Estelí.

3.2. Matriz de Categorías y Subcategorías

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
<p>Cuestión # 1 ¿Cuáles son las políticas empleadas por la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario-Empresarial R.L. (CODEAGRO) del Municipio de Estelí para el otorgamiento de Créditos de Pequeños Negocios?</p>	<p>Determinar las políticas de créditos otorgado a pequeños negocios en la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial R.L. (CODEAGRO) del Municipio de Estelí</p>	<p>Política de crédito.</p>	<p>Las políticas de créditos son una forma de transacción comercial basada en la confianza que se les otorga a los clientes en fecha determinada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis a la a las cinco "del crédito: <ul style="list-style-type: none"> ○ Carácter ○ Capacidad ○ Condiciones ○ Colaterales ○ Capital 	<p>Primaria: Director de Crédito. Técnico de campo. Secundaria: Textos. Documento</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión de Documenta ▪ Encuesta ▪ Entrevistas Dirigidas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de las condiciones del crédito: ▪ Solvencia moral ▪ Habilidad y experiencia en el manejo del negocio ▪ Factores internos y externos (económica y social) ▪ Cumplimiento moral, valor económico y calidad de los bienes ▪ Evaluación financiera del negocio

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
<p>Cuestión # 2 ¿Cuál es el procedimiento utilizado para evaluar la cartera de crédito en la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial R.L. (CODEAGRO) del Municipio de Estelí?</p>	<p>Describir los procedimientos utilizados para la evaluación de la cartera de crédito en la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial R.L. (CODEAGRO) del Municipio de Estelí</p>	<p>Cartera de Crédito</p>	<p>El departamento de crédito y cartera. En la mayoría de empresas depende funcional y administrativamente de la gerencia o gerencia financiera, por cuanto tienen que ver con el uso de aplicación de fondos y el recaudo de los mismos.</p>	<p>Tipos de créditos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Crédito de consumo, Crédito comercial, y Crédito hipotecario. <p>Clasificación de la cartera de crédito.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cartera corriente. Cartera, prorrogada, cartera reestructurada, cartera vencida, cartera jurídica y cartera saneada. 	<p>Primario: Director de Crédito. Responsable de cartera de crédito</p> <p>Secundario: Revisión Documental</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión de Documenta ▪ Encuesta ▪ Entrevistas Dirigidas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagnóstico de la cartera de clientes: segmento, estado, captación, recomendación y baja ▪ Calificación de la cartera ▪ Reservas constituidas ▪ Requisitos legales ▪ Concentración de la cartera

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
				Procedimiento de evaluación cartera de Crédito <ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración del riesgo ▪ Riesgo crediticio ▪ Criterios de evaluación de los deudores. 	Primario: Responsable de cartera de crédito Secundario: Revisión Documental	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión de Documenta ▪ Encuesta ▪ Entrevistas Dirigidas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad de la cartera ▪ Rentabilidad ▪ Eficiencia y productividad de la cartera
Cuestión N° 4 ¿Qué estrategias propone para mejorar la cartera de crédito otorgados a pequeños y medianos negocios de la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario-	Proponer estrategias para mejorar la cartera de crédito otorgadas a pequeños y medianos negocios de la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial R.L.	Cooperativa	Las cooperativas son empresas de producción o servicios, pero su razón de ser no es la de dar excedentes sino, y, ante todo, la de mejorar las condiciones de vida de sus asociados, sirviendo del modo mejor a las necesidades,	Tipos de cooperativas <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cooperativas de Trabajo ▪ Cooperativas Eléctricas ▪ Cooperativas Escolares ▪ Cooperativa de Vivienda ▪ Cooperativas de Ahorro Y Crédito ▪ Cooperativas 	Primaria: Director de Crédito. Técnico de campo. Secundaria: Textos. Documento	Revisión Documentos. Encuesta Entrevistas Dirigidas.	➤ Estructura de política en el funcionamiento o del área de crédito.

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
Empresarial R.L. (CODEAGRO) del Municipio de Estelí?	(CODEAGRO) del Municipio de Estelí		aspiraciones e intereses de los miembros a los que pertenecen y que las controlan.	Agrícolas Y Campesinas ▪ Cooperativas Pesqueras Desarrollo Agropecuario • Financiamiento • Inversión • Rubros • Estrategias • Políticas	Primaria: Director de Crédito. Técnico de campo. Secundaria: Textos. Documento	Revisión Documentos. Encuesta Entrevistas Dirigidas.	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios obtenidos entre ingresos y gastos • Control del indicador de rentabilidad

4. DISEÑO METODOLOGICO.

5.1. Tipo de investigación.

Esta investigación es de carácter cualitativa debido a que se interesa más como se da la dinámica o como ocurre el proceso de la cartera de crédito en la Cooperativa de CODEAGRO. R.L e implementar nuevas políticas que se adapten a ellos.

5.2. Tipo de Estudio.

Es una investigación aplicada por que se basa en el estudio de un caso o problema, y se realiza con el objetivo de mejorar la situación en dicha institución.

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

Es un estudio prospectivo porque se analiza la información, según van ocurriendo los hechos.

5.2.2. Según periodo y secuencia del estudio.

La investigación es transversal porque se está realizando un estudio en un periodo determinado que comprende el primer trimestre del año 2017.

5.2.3. Según el análisis y alcance de los resultados.

El estudio es exploratorio debido a que se pretende especificar la evaluación de la cartera de crédito otorgado a la MIPYMES de la Cooperativa CODEAGRO.R.L. Además de Proponer estrategias para mejorar la cartera de crédito otorgadas a pequeños y medianos negocios

5.3. Universo, Muestra y Unidad de Análisis.

5.3.1. Universo o Población.

El universo de la investigación es la Cooperativa CODEAGRO R.L la cual se dedica al otorgamiento de crédito para el fortalecimiento de los micronegocios del sector artesanal, agropecuario y comercial de barrios y comunidades del municipio de Estelí mediante el acceso a crédito con tasas de interés preferencial.

5.3.2. Muestra.

La muestra se determina por el sitio el cual se los brinda la información para el desarrollo de la investigación, siendo en este caso del presidente de la Cooperativa el Lic. Jairo Pinales Picado, en el área del coordinador de MYPIMES la Lic. Gaudy Blandón y 10 beneficiarios encuestados que trabajan con la Cooperativa.

5.3.2.1. Tipo de Muestreo

Se caracteriza por ser no probabilístico porque es una investigación cualitativa lo que significa que no todo el universo tiene la misma probabilidad de ser seleccionado, y es incidental porque se seleccionó directamente o intencionalmente a la persona considerada más conveniente para brindar la información necesaria durante el desarrollo de la investigación, por lo tanto, es representativo puesto que da respuesta a los objetivos planteados.

5.3.2.2. Criterio de selección de la muestra

La Cooperativa CODEAGRO R.L está dispuesta a brindar información.

5.3.3. Unidad de análisis

Coordinador de MYPIMES, son el personal competente para brindar la información acerca del tema de investigación documental.

5.4. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas utilizadas para la recolección de datos son las siguientes:

5.4.1. La entrevista

Esta técnica se le aplicará al presidente de la Cooperativa CODEAGRO R.L para obtener datos más precisos y concretos acerca de la problemática que se quiere investigar, puesto que con este instrumento se considera obtener más información, ya que las personas entrevistadas tienen el dominio de la información en el funcionamiento actual del área de crédito y como investigadores se tiene la oportunidad de informarse ampliamente de lo que se pretende mediante una entrevista estructurada.

5.4.2. Revisión documental

Esta técnica se realizará para revisión de la información que la cooperativa CODEAGRO R.L solicita a sus clientes para hacer uso de este servicio crediticio. Y por medio de esta revisión se utiliza sitios Web y biblioteca Urania Zelaya-FAREM Estelí se revisara información teórica sobre tesis relacionada con la Cooperativa acerca de la cartera de crédito.

5.5. Etapas de investigación

5.5.1. Investigación documental

Para llevar a cabo esta investigación se realizaron visitas a la Cooperativa CODEAGRO.R.L para detectar el problema que se encontraba y así poder seleccionarlo como tema de estudio, también recopilar información teórica en esta investigación, se procedió a visitar la biblioteca Urania Zelaya-FAREM Estelí, el internet y otras fuentes de información, para poder abordar todos los puntos que se había precisado en el bosquejo, por consiguiente se planteó una serie de objetivos y todo lo relacionado con el planteamiento del problema.

En esta etapa se buscó la existencia de documentos similares o que abordaran la temática a investigar, puesto que se quería trabajar con un tema que brindara un mayor aprendizaje acerca de esta rama y de esta manera lograr darles respuesta a los objetivos planteados.

5.5.2. Elaboración de instrumentos

Esta etapa comienza con el diseño metodológico aquí se presentan las técnicas que se utilizan para la recolección de datos en el trabajo de campo que se lleva a cabo a través de las visitas directas a los beneficiados de la Cooperativa CODEAGRO R.L Los instrumentos que se realizan son las entrevistas, encuesta y observación personal.

5.5.3. Trabajo de campo

Es nada más que la aplicación de los instrumentos a las beneficiarias en este caso son entrevistas, encuestas y guías de observación y seguido del análisis de los resultados que estos instrumentos arrojaron.

5.5.4. Elaboración del documento final

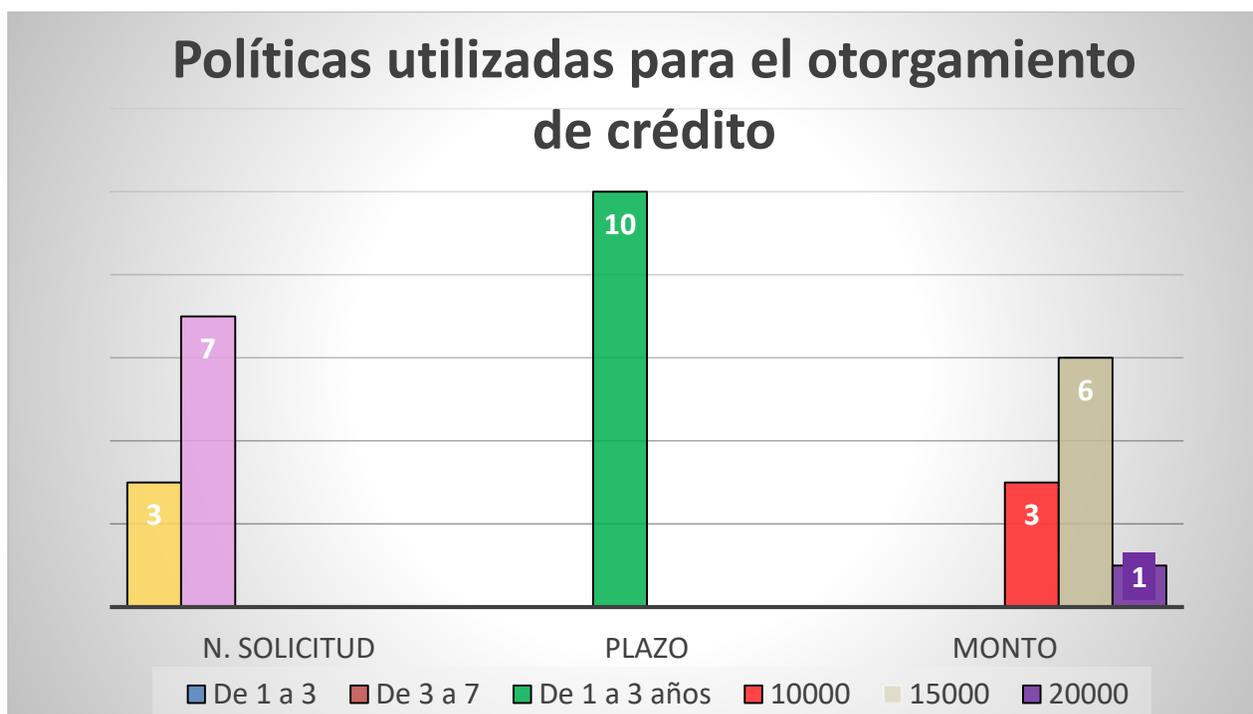
Consiste en una vez finalizado el trabajo de campo donde se aplicaron los diferentes instrumentos como la entrevista, encuesta y observación personal y posteriormente con los datos obtenidos se procederá a la redacción de los resultado y principales conclusiones de la investigación y este concluye con la presentación del documento final conforme la estructura del reglamento sobre la modalidad de graduación en este caso será “Seminario de Graduación” que está autorizado por la universidad el cual será presentado ante un jurado para su respectiva calificación

5. RESULTADOS

5.1. OBJETIVO ESPECÍFICO N°1:

Determinar las políticas de créditos otorgado a pequeños negocios en la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí (CODEAGRO R.L.) del Municipio de Estelí

Grafico N° 1 Políticas Utilizadas para el Otorgamiento de Crédito.



Fuente: Elaboración Propia

Según en encuestas realizadas a beneficiarios de la Cooperativa CODEAGRO R.L del municipio de Estelí, con respecto a los créditos solicitados la mayoría respondió que han solicitado de tres a más créditos, el plazo en el que pueden pagar el préstamo otorgado es de doce meses, la mayoría tienen un monto de C\$ 15,000.00, en casos especiales se otorgan créditos de C\$ 20,000.00. En la entrevista dirigida al Licenciado Jairo Antonio Parrales Picado con el cargo de presidente de la Cooperativa manifestó que las políticas de crédito no son las adecuadas debido a que no se pide ningún tipo de garantía, por lo cual no se puede exigir ya que ellos se rigen por las políticas que tienen los socios que trabajan a través de CODEAGRO.R.L. El gobierno de Aragón y Fundación Familias Unidas financias a las MYPIMES, por lo cual los Fondos que utilizan para el otorgamiento de los créditos son aportes brindados por los socios.

La Cooperativa otorga créditos y como parte de esta investigación es importante conocer primeramente cual es el proceso que utiliza para otorgarlos y como lo realizan. Para ello se recurrió a fuentes de información teórica como base para el estudio pertinente de este proceso.

En los aspectos teóricos considera tres pasos básicos en el proceso de colocación de crédito: el primero es el desarrollo de una idea sobre la calidad del crédito, que se verá reflejada en la información que el cliente proporcione, deberá estar fundamentada en las decisiones de conceder un crédito. (Rivas, 2013)

Lic. Parrales Picado, presidente de la Cooperativa señala que la calidad del crédito lo ven posterior al otorgamiento, puesto que carecen de documentos guías y por ende de requisitos para realizar un análisis más transparente y certero que les ayude a llevar un mejor control y así poder mitigar el riesgo crediticio.

Para llevar cabo el proceso de colocación de crédito, primeramente, pasan por el comité de crédito informando a los colaboradores que solicitan créditos, se anotan en una hoja luego llenan un tipo de formato de solicitud de crédito para los que requieren créditos menores de C\$ 7,000.00.

La segunda consideración, es la investigación del solicitante del crédito, que consiste en constatar la transparencia de la información brindada por el cliente para respaldar el crédito, el presidente de la Cooperativa afirma que la responsable del sector MYPIMES la Lic. Gaudy Blandón es la que se encargará de verificar los negocios y la información brindada por dichos clientes la cual solamente lo hacen anual ya que el crédito otorgado es a un plazo de 12 meses manifestó el Lic. Parrales.

El tercero es el análisis del valor del crédito del solicitante, que se mide con el resultado en la relación ingresos y egreso de los estados financieros personales del solicitante y el monto solicitado; ante esta consideración el presidente asegura que no solicitan ningún estado financiero del cliente, también omiten la solicitud de otros documentos que respalda ingresos que devengan los solicitantes generados por otras actividades o remesas familiares que reciben del exterior para realizar un análisis más formal, por ende que la fundación Familias Unidas no estableció en el protocolo pedir dicha información a sus hermanados.

La Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí CODEAGRO.R.L del departamento de Estelí, comenzó sus funciones en el año 2012 hasta la actualidad, el trabajo de la Cooperativa consiste en lo relativo al mejoramiento de negocios, ofrece el producto de microcréditos a través del cual pone a disposición recursos para: Mejorar la disponibilidad de efectivo en un momento determinado y acorde con las cantidades que requiere cada caso para contribuir al fortalecimiento de los micro negocios del sector

artesanal, agropecuario, y comercial, de barrios y comunidades del municipio de Estelí, con el objetivo de incentivar, mantener, fortalecer, mediante el acceso a créditos con tasa de interés preferenciales, se ha beneficiado y apoyado el emprendimiento empresarial de las MYPIMES en riesgo de exclusión social.

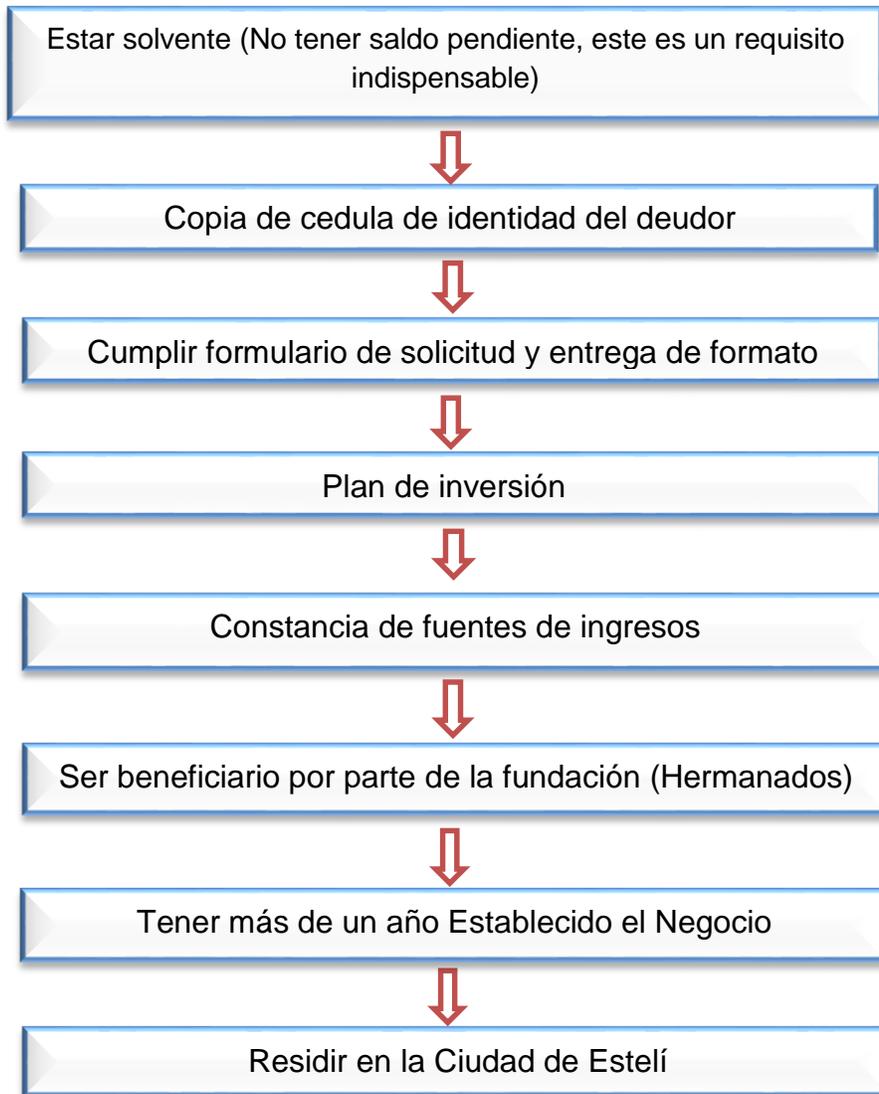
CODEAGRO.R. L pretende al apoyar los pequeños y medianos negocios a crear fondos de crédito dirigido a financiar las necesidades socioeconómicas y productivas de sus asociados y asociadas, así como promover la captación de aportaciones para crear su propio capital de trabajo y conducir la Cooperativa hacia la sostenibilidad financiera.

Los obstáculos que se presenta en el momento de otorgar los créditos son pocas ya que la mayoría cumple con los parámetros o protocolo que rige la Cooperativa. Hay solicitud de créditos que no se aprueban por el cual no tiene un año de establecido su negocio.

Los requisitos que debe cumplir un cliente para optar a un crédito comercial son:

A través de la recolección de información se puede constatar que en los expedientes de créditos comerciales a pequeños negocios se contemplan los requisitos necesarios para su aprobación entre los cuales se encontraron:

Diagrama N° 1 Requisitos de Solicitud de Crédito.

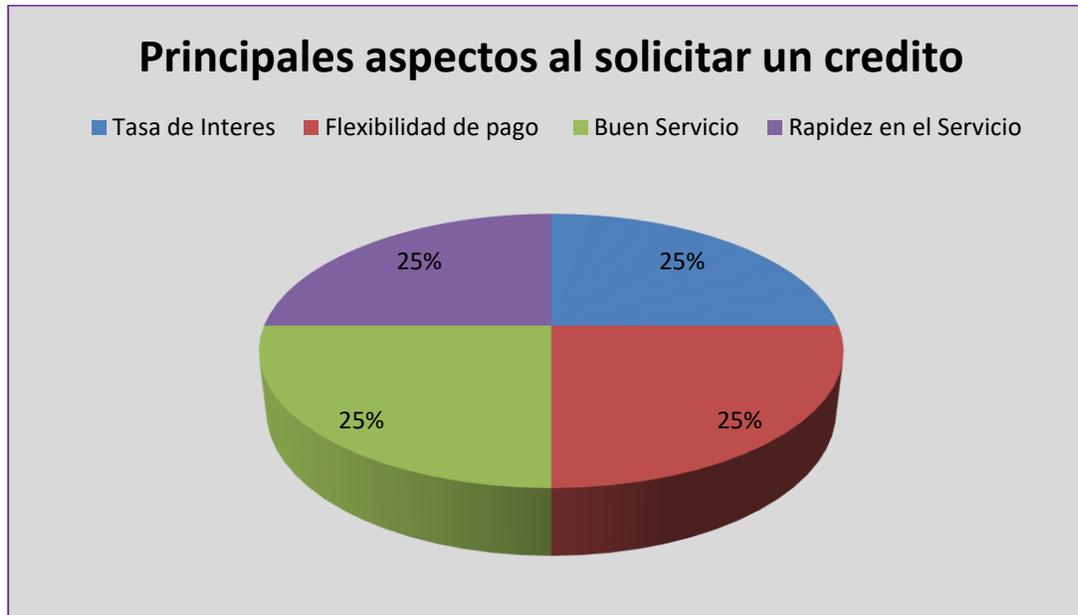


Fuente: Elaboración Propia

5.2. OBJETIVO ESPECIFICO N°2

Describir los procedimientos utilizados para la evaluación de la cartera de crédito en la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí (CODEAGRO R.L.) del Municipio de Estelí

Grafico N° 2 Principales aspectos del crédito.



Fuente: Elaboración Propia

Los factores que las personas beneficiadas por parte de la Cooperativa toman en cuenta al momento de solicitar un crédito son: principalmente la tasa de interés, la flexibilidad de pago, buen servicio, rapidez al otorgamiento de dicho crédito.

Otro aspecto importante para los socios, es el tiempo de respuesta de la Cooperativa, ya sea positiva o negativa. La persona que recurre al servicio de crédito, por lo general, lo hacen porque desean saciar una necesidad que tiene cierto grado de exigibilidad. Es decir que los socios acuden a solicitar el crédito para sufragar gastos o cumplir con sus obligaciones, es por ello que una rápida respuesta se vuelve determinante para el socio.

Según estos resultados se puede asegurar que uno de los principales fuertes de la entidad es la tasa de interés actual establecida, puede decirse que la Cooperativa está cubriendo la necesidad principal de los socios, siendo un punto determinante para su satisfacción.

Estos datos resaltan la sensibilidad de las personas al costo del servicio de crédito, es decir, los intereses que los socios deben pagar por el dinero prestado.

El Lic. Jairo Antonio Parrales Picado con el cargo de presidente de la Cooperativa manifestó que el porcentaje de la tasa de interés es del 1% mensual, anualmente un 12%; lo cual no es meta de CODEAGRO R.L establecer altas tasas de interés a los beneficiarios, con esto la Cooperativa no logra ningún beneficio ya que la ganancia es utilizada para gastos de papelería.

Diagrama N°2

Procedimientos para la aprobación.



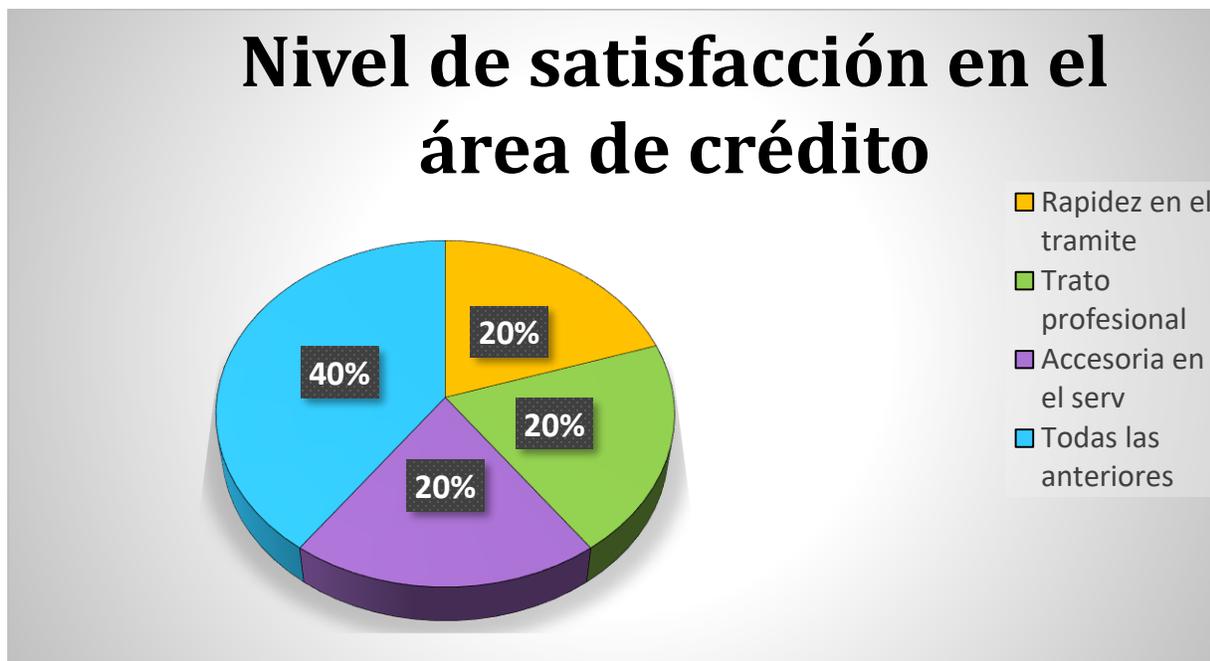
Fuente: Elaboración Propia

Para la aprobación de un crédito comercial verifican la viabilidad de plan de inversión y realizando visitas de campo, los cuales van a observar si el cliente compra sus productos debido a su negocio que este tenga, mediante la observación se hace constar que el cliente cumpla con los parámetros establecidos por la Cooperativa.

Por medio de la recolección de información verifican que para la aprobación de un crédito comercial de pequeños negocios, se encuentren todos los documentos que sustentan la resolución del comité del crédito como son: comentario de aprobado en la solicitud y contrato de crédito, Se adjunta solicitud de crédito, no se plasma ningún tipo de garantía debido a que por políticas internas de la Cooperativa no lo permiten.

Toda la información obtenida es a través de las entrevistas realizadas a la Lic. Gaudy Blandón responsable del sector MYPIME y al presidente de la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí CODEAGRO R.L. del departamento de Estelí.

Grafico N°3 Nivel de satisfacción en el área de crédito:



Fuente: Elaboración Propia

El 40% de los encuestados respondieron que cuentan con un alto nivel de satisfacción en atención en el servicio al cliente, y un 20% en el trato profesional y asesoría en el servicio.

El presidente de la Cooperativa el Lic. Jairo Antonio Parrales Picado afirmó que se les brindan capacitaciones referentes al protocolo que ellos manejan por la institución de

Familias Unidas estas capacitaciones se llevan a cabo anualmente antes de que se le entregue el financiamiento.

Por tanto, los encuestados afirman que están satisfechos con los servicios que brinda la Cooperativa al momento de solicitar un crédito.

El área de crédito de la Cooperativa está compuesta por un comité de Crédito que lo conforma el presidente y vicepresidente de la Cooperativa, Responsable de las MYPIMES y la coordinadora de la Fundación Familias Unidas.

La Cooperativa califican a sus clientes como categoría “A”: Créditos normales. Los créditos calificados en la Cooperativa reflejan una estructuración y atención apropiadas, indican una capacidad de pago adecuada y el origen de los ingresos con que cuentan los socios para ser frente a los pagos requeridos. Los socios están calificados así porque están cumpliendo a cabalidad con los términos del crédito. CODEAGRO R.L cuenta con financiamiento por parte de la Fundación Familias Unidas, por lo tanto, esta Fundación es la que los beneficia con los fondos que utilizan para el otorgamiento de los créditos.

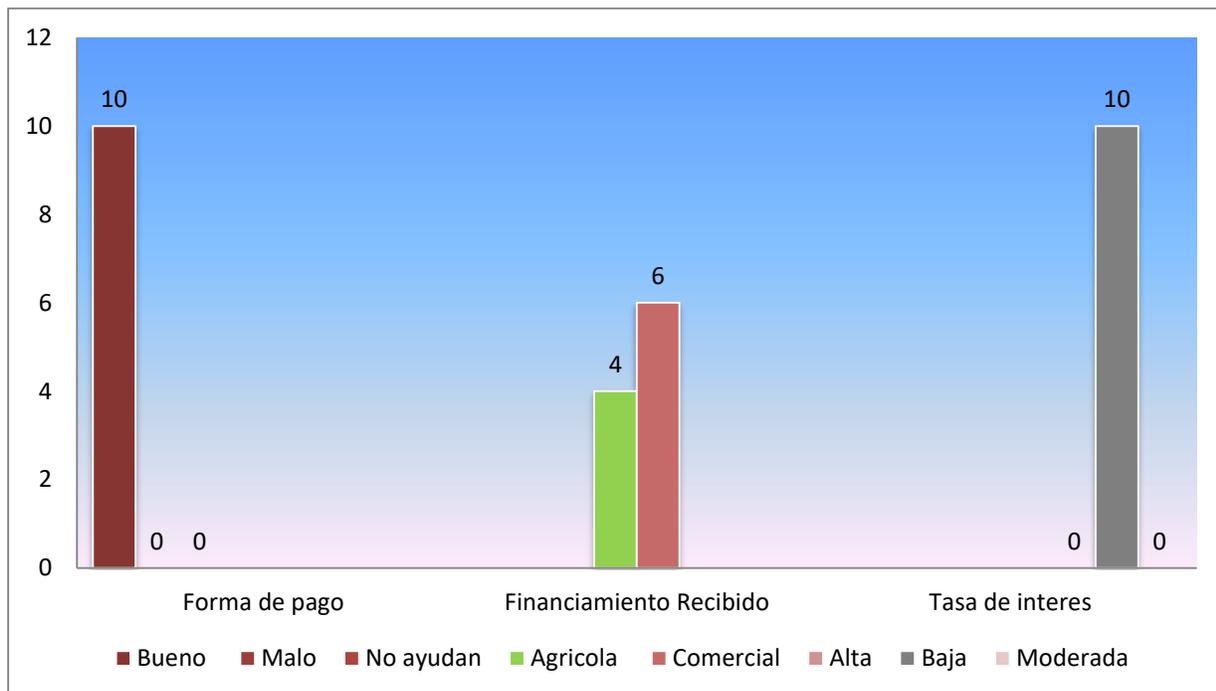
El presidente de la cooperativa el Lic. Jairo Antonio Parrales Picado no contemplan un adecuado monitoreo o estrategias de los créditos brindados al momento de recaudar los créditos en mora; solamente se basan en la confiabilidad del buen juicio de los clientes o beneficiarios.

El procedimiento que utilizan para evaluar el capital con él que cuenta la Cooperativa, es un plan anual y una medición de los fondos que les entregan la Fundación de esta manera hacen una revisión detallada del monto de colocación que se realizó a inicio de año el cual culmina con un reporte final donde se le hace entrega a la Coordinadora de la Fundación de Familias Unidas. En la entrevista realizada al Lic. Parrales Picado manifestó que CODEAGRO R.L utilizan como indicadores o parámetros de crecimiento; como el aumento financiero en cada negocio, como la calidad del crédito y el progreso del establecimiento comercial. Los créditos son ofrecidos al sector urbano y rural de la ciudad de Estelí tomando en cuenta que en la parte rural también tienen que tener como requisitos ser hermanados entre CODEAGRO R.L y la Fundación Familias Unidas.

5.3. OBJETIVO ESPECIFICO N°3

Identificar las afectaciones que generan la rentabilidad marginal de la cartera de crédito en la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí. (CODEAGRO R.L.) del Municipio de Estelí.

Grafico N°4 Rentabilidad en la Tasa de Interés de la Cartera de Crédito



Fuente: Elaboración Propia

Es importante destacar que el 100% considera que los plazos de pago que ofrece la Cooperativa son accesibles, es decir todos los socios encuestados dieron a conocer dicha información.

El estudio realizado muestra que los beneficiarios trabajan un 60% más con el servicio de crédito comercial. Mientras un 40% lo hacen a través de créditos Agrícolas debido a que existe un mayor riesgo, el cual implica no cumplir con el plan de pago establecido.

Una vez recopilada la información se considera que las tasas de interés que se les cobran son bajas, lo cual indica que la Cooperativa cuenta con una tasa de interés atractiva, los que les permiten a sus socios un mejor desarrollo económico para cubrir necesidades de capital de trabajo.

Monto y Tasa de Interés: la Cooperativa CODEAGRO R.L se diferencia de otras Cooperativas o Financieras que prestan los servicios de crédito comercial a pequeños y medianos negocios donde la tasa de interés es igual para los montos solicitados, el monto mínimo que la Cooperativa otorga es de C\$ 5,000.00 y el máximo es de C\$ 20,000.00 tomando en cuenta que para ambos la tasa de interés no cambia.

Para que los clientes o socios no sean afectados en sus gastos personales o en otras obligaciones que hayan contraído, toman en cuenta el salario semanal, quincenal, mensual que devengan los colaboradores de sus negocios, y de esa manera establecen las cuotas que se deducirán en concepto de cancelación del crédito.

La situación depende mucho del monto a prestar pues si es un crédito comercial el plazo es relativamente corto, y si es un crédito agrícola es a largo plazo.

Posterior al análisis del crédito, se toma la decisión de aceptación o rechazo de la solicitud del crédito, que consiste en emitir la respuesta de la solicitud efectuada por el solicitante. El presidente de la Cooperativa Manifestó que luego del análisis realizado, los créditos deberán ser aprobados de acuerdo al siguiente orden detallado.

Tabla N°1 Instancias resolutivas.

INSTANCIA DE APROBACION	MONTOS C\$ CORDOBAS
Presidente	C\$ 5,000.00 hasta C\$ 6,000.00
Presidente y Tesorero	C\$ 7,000.00 hasta C\$ 10,000.00
Comité de Crédito	C\$ 15,000.00 hasta C\$ 20,000.00

Fuente: Elaboración propia

Todos los créditos sin excepción alguna deberán estar autorizados por las personas que se contemplan en los ítems anteriores, no podrá girar alguno sin previa autorización. Evidentemente esta información se constató en la revisión documental realizada.

El presidente de la cooperativa el Lic. Pinales Picado expresa que el control que utiliza para la recaudación de los créditos es establecer contactos o comunicación con el cliente vía telefónica o visitas personales.

Con el fin de ofrecerle al cliente los servicios necesarios en relación a la cobranza se establece como único punto de contacto por medio del cual el acreditado tiene acceso a la información que se le brinda al otorgamiento del crédito sobre el proceso de cobranza, emisión de una negociación al momento de que el cliente pase a mora por motivo de enfermedad, muerte o desastres naturales, siendo una causa de acorde con la necesidad

del cliente la cual la Cooperativa una de las condiciones que ofrece es liquidar o saldar dicho monto.

Finalmente, los canales de comunicación pueden ser aprovechado para realizar una gestión preventiva a través del envío de comunicado automatizado aquellos clientes cuyas cuentas tiene pagos que están a poco día de vencer, y de este modo evitar que dichos clientes caigan en proceso de cobranza innecesariamente.

En cuanto al rendimiento de la tasa de interés; la utilización del dinero obtenido de tercero debe brindarle una retribución para ese uso. Este dinero obtenido puede ser empleado para el consumo inmediato o para invertir en proyecto que deberán rentar una suma tal que permita pagar la retribución acordada con quien nos los presto y obtener, además, una ganancia que compense el esfuerzo de planear y ejecutar el proyecto. (Carlos Arturo Gomez, s.f.)

Cuando se evalúa un proyecto de inversión o solo una división de toda la organización encontramos dificultades por cuanto no se conocen tasa de rendimiento ni valor del mercado accionario, sino cifras expresadas en unidades monetarias.

El rendimiento es un activo o una operación financiera, es entendido como el cambio de valor que registra en un periodo de tiempo con respecto a su valor inicial.

Los riesgos inherentes a la inversión son asumidos por el inversionista. En este sentido las fluctuaciones de valor afectan positiva y negativamente únicamente al inversionista.

En operaciones de los mercados financieros existen inversionista más prudente al riesgo que otros, un inversionista conservador estará dispuesto a obtener un rendimiento conservador, pero con un menor riesgo, mientras que un inversionista más arriesgado estará dispuesto aceptar mayor riesgo, pero con un mayor rendimiento.

La Cooperativa CODEAGRO R.L no cuenta con un informe financiero donde se puedan medir y evaluar el rendimiento de la tasa de interés.

5.4. OBJETIVO ESPECIFICO N°4

Proponer estrategias para mejorar la cartera de crédito otorgadas a pequeños y medianos negocios de la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí (CODEAGROR.L.) del Municipio de Estelí

La presente propuestas es para la elaboración de un plan estratégico en la mejora de la cartera de crédito otorgados a pequeños y medianos negocios de la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí (CODEAGRO R.L) del municipio de Estelí.

5.4.3. FODA DE LA COOPERATIVA CODEAGRO R.L.

Tabla N°2 FODA

<p>Matriz FODA</p>	<p>Fortaleza:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar asesoría técnica administrativa y de formación cooperativista y capacitación a sus asociados y asociadas. 2. Estimular las aportaciones entre sus asociados y asociadas para crear su propio capital de trabajo. 3. Brindar servicios de créditos, abastecimiento de insumo, herramientas, equipo y bienes de usos y consumo de acuerdo a la demanda de sus socios. 4. Gestionar apoyo con instituciones y organismo nacionales e internacionales para establecer proyecto de desarrollo socioeconómico para sus socios Cooperativismo. 5. Tasa de interés de crédito flexibles para los beneficiarios. 	<p>Debilidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No cuentan con políticas de créditos adecuadas. 2. Carece de un analista de crédito. (Verificar viabilidad de plan de inversión) 3. Planes publicitarios limitados 4. Débil proceso de cobranza. 5. Mal programación y distribución de actividades del personal 6. Bajo posicionamientos en créditos comerciales y agrícolas. 7. No cuentan con plan de actividad y cronograma.
<p>Oportunidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los clientes prefieren contratar servicios financieros en Cooperativas y Micro financieras, y no en bancos, debido a su facilidad. 2. El aumento de números de asociados mejora el producto crediticio. 3. Implementación de nuevos servicios. 4. Utilización de la central de riesgo. 5. Acceso a nuevos recursos financieros. 	<p>Estrategias: Diseñar manuales de gestión</p> <p>Elaborar un manual de gestión de mejora continua de la calidad a todos los niveles.</p> <p>F1,O1,O2,O4,O5</p>	<p>Estrategias: Servicios Financieros</p> <p>Diseñar nuevos productos y servicios financieros.</p> <p>D1,D2,O3,O5</p>

<p>Amenazas:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Crecientes competencias.2. Débil imagen corporativa.3. Desmotivación de parte de los socios.4. Falta de respaldo en los créditos.5. Inadecuadas tasas de interés.	<p>Estrategias: Procesos de planificación operativa</p> <p>Diseñar planes operativos que guíen las actividades.</p> <p>F3,F5,A2,A3</p>
--	--

5.4.4. Propuestas de estrategias

Estrategia 1: Diseñar manuales de gestión

Objetivo General: Elaborar un manual de gestión de mejora continua de la calidad a todos los niveles.

Actividades:

1. Establecer políticas en el área de recursos humanos para el desarrollo de competencias, compromiso, participación, autonomía y cooperación.
2. Capacitar al personal en aspectos de la mejora de la calidad en la administración de los créditos.
3. Establecer los procedimientos requeridos para elaborar el manual de funciones y responsabilidades, documentos, herramientas y formatos. (Comité de crédito)
4. Revisar el cumplimiento de la normativa de evaluación al desempeño como medida para mejorar los procesos y crear niveles de responsabilidad y productividad laboral. (Comité de Calidad).
5. Desarrollar un plan de promoción y publicidad para elevar la demanda de créditos, los niveles de servicio, productividad y la satisfacción al cliente.
6. Contratar un profesional experto en la administración de los créditos.

Estrategia 2: Servicios Financieros

Objetivo general: Diseñar nuevos productos y servicios financieros.

Actividades:

1. Adquirir un sistema para la administración de base de datos de los servicios financieros.
2. Capacitar al personal sobre el uso del sistema y base de datos.

3. Seguir ejecutando los servicios de informática básica para el mejor manejo de los asociados en sus negocios establecidos.
4. Contribuir al fortalecimiento y expansión de ahorro y crédito, como aliados a los servicios financieros.
5. Incrementar el acceso y el uso de servicios financieros (a través de redes sociales y uso intensivo de tecnología.)

Estrategia 3: Procesos de planificación operativa

Objetivo general: Diseñar planes operativos que guíen las actividades.

Actividades:

1. Implementar el trabajo en equipo y la toma de decisiones compartida.
2. Programar sesiones de trabajo con la junta Administrativa, para estudiar las problemáticas y desarrollar alternativas de solución, tomando el consenso de empleados y grupos de interés.
3. Recibir opiniones de las necesidades de los beneficiarios para mejorar, organizar e intercambiar beneficios y servicios.

6. CONCLUSION

Posteriormente de la aplicación de las técnicas de recolección de datos al presidente de la Cooperativa CODEAGRO R.L., la responsable del sector MYPIME y la revisión de documentos proporcionados por el mismo, se llegó a lo siguiente:

- Las políticas de la Cooperativa CODEAGRO R.L se debe seguir una serie de procedimiento y requisito que el cliente debe cumplir para poder ser sujeto de crédito.

El resultado es positivo no solo de manera cuantitativa sino cualitativa porque se puede observar el crecimiento financiero de las MYPIMES y la Cooperativa da su apoyo al brindar microcréditos en el sector comercial y agrícola, donde algunos comenzaron con pocos recursos económicos.

Para llevar a cabo el proceso de colocación de crédito, carecen de requisitos como garantías, estados financieros personales; igualmente para el análisis pertinente del solicitante no acuden a las centrales de riesgo correspondiente que proporciona una manera de mitigar el riesgo para la eficiencia en la toma de decisiones. Esto permite la posibilidad de resultados negativos en la recuperación del crédito.

- El seguimiento y evaluación que realizan el comité de crédito de la Cooperativa, presenta problemas en cuanto a las técnicas de cobro, pues no se aplica la medida de cobranza preventiva en todos los casos de crédito, sino que se realiza de manera más selectiva. Las operaciones crediticias de la Cooperativa en general son inciertas y por ende aumenta el nivel de riesgo en que, se desarrollan los créditos.

La Cooperativa debe evaluar los procedimientos que se están utilizando a la hora de otorgar el crédito, para evitar el riesgo que existe al momento de recuperar los fondos entregados por parte de la Fundación Familias Unidas, el cual los créditos que conceden a los clientes forman parte del activo principal.

La rentabilidad en La Cooperativa es la afectación por falta de que el balance general presentado por la cooperativa se observó que no tienen cuentas por cobrar, para evaluar la cartera de crédito se necesitan cifras las cuales no fueron brindadas por parte de la cooperativa. Debido a la falta de acceso para obtener información necesaria no se pudo evaluar el margen de rentabilidad en la Cooperativa de manera cuantitativa.

7. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que el grupo proporciona al trabajo de investigación son las siguientes:

- La Cooperativa CODEAGRO R.L debe aplicar adecuadamente las políticas de colocación y recuperación de cartera para un mejor funcionamiento como está indicado en su protocolo, de esta manera que sea capaz de conceder créditos a pequeños y medianos negocios con un análisis adecuado y rentable.
- Debe diseñar un manual de crédito que contenga las normas y políticas adecuadas y medidas de cobranza preventiva para todos los casos de crédito de esta manera mitigar el riesgo de las perdidas crediticias.
- Deberá establecer un programa de seguimiento de planificación adecuada en tanto a cronograma de actividades que desarrollan durante la colocación de sus créditos, por ende, no establecen un buen manejo de control detallado en sus actividades.
- La Cooperativa debe realizar capacitaciones a los miembros del área de crédito para que sean más objetivos al momento de otorgar un crédito y así se podrá evaluar mejor la cartera de crédito.
- También se recomienda mejores prácticas de comunicación y negociación con el socio. Igualmente, el establecimiento de un comité de mora el cual debe ser conformado por el personal que participa en las actividades de cobranza y jefe de crédito. Reuniéndose periódicamente a discutir y analizar estrategias, para el mejoramiento de las actividades en el área de crédito.

1. BIBLIOGRAFÍA

<https://www.coopuniminuto.com/index.php/la-cooperativa-y-los-principios-cooperativos>

<http://www.creacionempresas.com/la-eleccion-de-la-forma-juridica/las-distintas-formas-juridicas/sociedad-cooperativa> (Características de las cooperativas).

<http://www.banrepcultural.org/blhttps://www.google.com.ni/search?q=tipos+de+cooperativas+en+nicaragua&oq=tipos+de+cooperativas&aqs=chrome.1.69i57j0l5.9132j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

<http://iabogado.com/guia-legal/su-empresa/las-formas-que-puede-adoptar-su-empresaclasesdecooperativas>

<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/cooperativismo/estructura-basica-de-la-cooperativa/estructura1.htm>

legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/ (Ley MYPIMES)

(<http://definicion.de/credito/>)

<http://www.todoprestamos.com/prestamos/credito/>

<https://www.google.com/search?client=opera&q=POLITICAS+DE+CREDITO+s.f&sourceid=opera&ie=UTF-8&oe=UTF-8>

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

<http://crediriesgo.blogspot.com/2010/05/elementos-principales-de-la-politica-de.html>

<http://www.elanalista.com/?q=node/115>(proceso de crédito)

<http://eleconomista.com.mx/finanzas-personales/2012/06/04/como-se-clasifican-creditos-2-3>

<http://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/criterios-de-evaluacion-para-el-otorgamiento-de-creditos/>

www.bn.com.pe/nosotros/memoria/memoria-bn-2006 (BANCO NACIONAL)

[tesis.luz.edu.ve>picon_leon_keyla_maria](http://tesis.luz.edu.ve/picon_leon_keyla_maria) (crédito bancario)

www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3045.pdf

[http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/\(\\$All\)/44E1ACC6E5A3A93606257BD3005107CE?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/($All)/44E1ACC6E5A3A93606257BD3005107CE?OpenDocument)

https://www.google.com.ni/search?ei=CcH7WdDjCMrVmAG19JfoCQ&q=carlos+pampillon+2011+importancia+de+la+cartera+de+credito&oq=carlos+pampillon+2011+importancia+de+la+cartera+de+credito&gs_l=psy-ab.3...3595.19129.0.19696.48.32.0.0.0.0.2072.3688.0j2j0j1j2j9-1

<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis01.pdf>

<https://www.google.com.ni/search?ei=CcH7WdDjCMrVmAG19JfoCQ&q=carlos+pampillon+2011+importancia+de+la+cartera+de+credito&oq>

(<http://definicion.de/tasa-de-interes/>)

https://www.google.com.ni/?gws_rd=cr&ei=xCD9WMeEE8HVmAGy_J-4CQ#q=universidad+nacional+autonoma+de+nicaragua.+tesis+relacionadas++en+sistemas+financieros

<https://www.gerencie.com/cooperativas.html> Autor: *Sebastián Ángel Riaño*

<http://www.coovitel.coop/nuestra-cooperativa/formacion-cooperativa/%C2%BFcu%C3%A1les-son-los-valores-cooperativos.html>

<aavirtual/ciencias/sena/cooperativismo/estructura-basica-de-la-cooperativa/estructura1.htm>

[http://www.elanalista.com/?q=node/115\(proceso de crédito\)](http://www.elanalista.com/?q=node/115(proceso de crédito))

<http://www.bdigital.unal.edu.co/26554/1/24161-84587-1-PB.pdf>

<http://www.repositorio.unan.edu.ni/4084/1/17827.pdf> procesodecolocaciondecredito(Rivera 2013)

https://www.google.com.ni/search?q=cooperativa+de+desarrollo+afropeuario+empresarial+de+esteli+CODEAGRO+R.L&rlz=1C1NHXL_esNI681NI681&oq=coo&aqs=chrome.0.69i59j69i60l2j69i57j69i61j69i60.7304j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8

7.1. ANEXOS

7.2. Síntomas y pronósticos

Síntomas	Causas	Pronóstico	Control del Pronóstico
El análisis financiero no se realiza con frecuencia ni tampoco se aplica a toda la clientela que esta con los días de mora límite atrasadas.	La causa de los rendimientos financieros se efectuará o se suspenderá el día que se traslada el crédito a situación vencido, alterando de esta manera la tasa de morosidad.	Simultáneamente se sanearán los intereses acumulados a la fecha, y para aquellos deudores con dudosa recuperación de pago estos dejarán de reconocer ingresos por conceptos de intereses y comisiones acumuladas, devengadas y efectuadas hasta ese momento lo que equivale una pérdida a la institución.	Darle seguimiento a cada cliente para mantener la tasa de interés moratoria a un nivel óptimo.
Falta de Garantía como respaldo en los créditos.	Inexistencia de garantías en la política de crédito.	No cuentan con política de crédito.	Formulación de una política de crédito
Recargo de Trabajo.	Falta de Personal de la Institución	El proceso de Desarrollo laboral es más lento.	Formular Estrategias que contribuyan a la institución trabajar de una manera más eficiente.

7.3. Ejemplo bosquejo

2.1. Cooperativas

- 2.1.1 Definición
- 2.1.2 Principios Cooperativos
- 2.1.3 Valores Cooperativos
- 2.1.4 Características
- 2.1.5 Tipos de cooperativa
- 2.1.6 Clases de cooperativas
- 2.1.7 Marco Legal de las Cooperativas
- 2.1.8 Estructura y órganos cooperativos

2.2. Crédito

- 2.2.1 Definición
- 2.2.2 Importancia
- 2.2.3 Tipos de créditos
- 2.2.4 Política de crédito
- 2.2.5 Proceso de crédito
- 2.2.6 Clasificación de los créditos
- 2.2.7 Control y seguimiento del crédito
- 2.2.8 Evaluación del solicitante de crédito

2.3. Cartera de crédito

- 2.3.1 Definición
- 2.3.2 Créditos bancarios
- 2.3.3 Proceso administrativo de la cartera
- 2.3.4 Clasificación de la cartera de crédito
- 2.3.5 Importancia de la Cartera de crédito
- 2.3.6 Calificación de la Cartera de Crédito
- 2.3.7 Rentabilidad
- 2.3.8 Tasa de interés

7.4. Cronograma de actividades

Etapa	Actividades	Semanas															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Investigación Documental	Selección del Tema a Investigar	■	■														
	Planteamiento del Problema			■	■												
	Elaboración de Preguntas del Problema					■											
	Redacción de la Justificación						■										
	Planteamiento de los Objetivos							■									
	Planteamiento del Bosquejo								■								
	Desarrollo del Marco Teórico: Selección de la Bibliografía, Recopilación de Información y Procesamiento de Información										■	■					
	Realización de la Matriz de Categoría												■	■	■		
	Elaboración de Diseño Metodológico de la Investigación																■

Etapa	Actividades	Semanas														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Elaboración de Instrumentos	Elaboración de la Entrevista dirigida al coordinador del programa, oficiales de crédito y responsable de cartera y cobro	■	■	■	■											
	Elaboración y aplicación de la guía de Observación					■	■									
	Elaboración de la Revisión Documental			■	■											
Elaboración de Documento Final	Aplicación de los Instrumentos de Investigación					■	■									
	Elaboración de los Resultados, Conclusiones y Recomendaciones Obtenidos durante el Proceso de Investigación							■	■	■	■					



Planeado

Ejecutado

7.5. Anexo

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-Managua
Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

Trabajo de Campo: Entrevista



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Somos estudiantes de V año de Banca y Finanzas, estamos realizando la presente entrevista para determinar la Evaluación de la Cartera de Crédito otorgados a las MYPIMES de la “Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí CODEAGRO R.L. del municipio de Estelí, durante el primer trimestre del año 2017”, solicitamos su autorización y aprobación para la aplicación de este instrumento de recolección de datos con el propósito de obtener información necesaria y viable.

La presente entrevista la estamos realizando con el objetivo de encontrar información sobre el tema de Investigación que nos permita dar respuesta a los objetivos planteados.

Nombre: **Lic. Jairo Antonio Parrales Picado** Cargo: **Presidente de la Cooperativa**

Fecha: _____

Objetivo N°1 Determinar las políticas de créditos otorgado a pequeños negocios en la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial R.L. (CODEAGRO) del Municipio de Estelí

Políticas de crédito

1. ¿Qué políticas utiliza para el otorgamiento de créditos?
2. ¿Para qué plan de inversión tienen destinado los créditos?
3. ¿Cuáles son los requisitos para la solicitud de un crédito?
4. ¿Qué tipo de garantías acepta la Cooperativa al aprobar un crédito?
5. ¿Cuál es el monto máximo que ustedes le pueden otorgar a un cliente?

Cooperativa

6. ¿Cuánto tiempo tiene la Cooperativa CODEAGRO R.L. de estar situada en Estelí?
7. ¿En qué consiste el trabajo de la Cooperativa CODEAGRO R.L. en el sector crediticio de las MYPIMES?
8. ¿En qué año empezaron a ejecutar los proyectos de microcréditos?
9. ¿Qué servicios ofrece la cooperativa CODEAGRO R.L.?

MYPIMES

10. ¿Qué requisitos debe cumplir las MYPIMES para que les otorgue los créditos?
11. ¿Qué obstáculos se presentan en el proceso al momento de otorgar los créditos a las MYPIMES?
12. ¿Qué pretende CODEAGRO R.L.? al apoyar al sector MYPIMES en el área de los créditos?

Objetivo N°2 Describir los procedimientos utilizados para la evaluación de la cartera de crédito en la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial R.L. (CODEAGRO) del Municipio de Estelí

Cartera de Crédito

13. ¿Cómo está compuesta el área de crédito?
14. ¿Cómo se clasifica la cartera de crédito?
15. ¿Cómo está concentrado en la cartera de crédito?
16. ¿La Cooperativa posee algún financiamiento por parte de otra institución?
17. ¿Existen técnicas para recuperar rápidamente la cartera de crédito?

Procedimiento

18. ¿Qué procedimiento se utilizan para evaluar el capital con el que cuentan?
19. ¿Cuáles son los indicadores o parámetros que ustedes toman en cuenta para saber la calidad del crédito?
20. ¿A qué tipo de sectores ofrecen los créditos?

Objetivo N°3 Identificar las afectaciones que generan la poca rentabilidad en la tasa de interés de la cartera de crédito en la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial R.L. (CODEAGRO) del Municipio de Estelí

Rentabilidad en la tasa de interés de la cartera de crédito

21. ¿Bajo qué medida establecen los montos, las tasas de interés, el plazo y el plan de pago de los créditos otorgados?
22. ¿Cuál es el parámetro que utilizan para fijar el porcentaje de la tasa de interés?
23. ¿Cómo miden el rendimiento de la tasa de interés?
24. ¿Qué control utilizan para la recaudación de los créditos otorgado?
25. ¿se realizan periódicamente informes financieros sobre el rendimiento de la tasa de interés?

7.6. Anexo.

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-Managua
Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

Trabajo de Campo: Entrevista



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Somos estudiantes de V año de Banca y Finanzas, estamos realizando la presente entrevista para determinar la Evaluación de la Cartera de Crédito otorgados a las MYPIMES de la “Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí CODEAGRO R.L. del municipio de Estelí, durante el primer trimestre del año 2017”, solicitamos su autorización y aprobación para la aplicación de este instrumento de recolección de datos con el propósito de obtener información necesaria y viable.

La presente entrevista la estamos realizando con el objetivo de encontrar información sobre el tema de investigación que nos permita dar respuesta a los objetivos planteados.

Nombre: _____ Cargo: **Responsable del sector MYPIMES**

Fecha: _____

Objetivo N°1 Determinar las políticas de créditos otorgado a pequeños negocios en la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial R.L. (CODEAGRO) del Municipio de Estelí

Políticas de crédito

1. ¿Cree usted que la Cooperativa cuenta con las políticas de crédito Adecuada?
2. ¿Para qué plan de inversión tienen destinado los créditos?

3. ¿Cuál es el monto máximo que ustedes le pueden otorgar a un cliente?

Cooperativa

4. ¿Está usted informado sobre las funciones que desempeña el presidente de la Cooperativa?

5. ¿El presidente de la Cooperativa cumple con las funciones asignadas por el consejo administrativo?

6. ¿Los créditos otorgados generan resultado positivo o negativo para la Cooperativa?

7. ¿Cómo calificaría usted el desempeño de la Cooperativa?

Objetivo N°2 Describir los procedimientos utilizados para la evaluación de la cartera de crédito en la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial R.L. (CODEAGRO) del Municipio de Estelí

Cartera de crédito

8. ¿EL presidente alerta sobre el riesgo que pueden afectar a la Cooperativa en el área crediticia?

9. ¿El presidente de la Cooperativa propone soluciones óptimas para la recuperación de la Cartera de crédito?

10. ¿Con que frecuencia realizan capacitaciones a los pequeños y medianos negocios al otorgamiento de los créditos?

11. ¿Cómo afronta la Cooperativa a la hora de recuperar un crédito?

Objetivo N°3 Identificar las afectaciones que generan la poca rentabilidad en la tasa de interés de la cartera de crédito en la Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial R.L. (CODEAGRO) del Municipio de Estelí

Rentabilidad en la tasa de interés de la cartera de crédito

12. ¿Cómo miden la Rentabilidad durante la apertura de los créditos a pequeños y medianos negocios en la Cooperativa CODEAGRO R.L.?
13. ¿Qué control utilizan para la recaudación de los créditos otorgado?
14. ¿Se realizan periódicamente informes financieros sobre el rendimiento de la tasa de interés?

7.7. Anexo

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-Managua
Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

Trabajo de Campo: Encuesta



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Somos estudiantes de V año de Banca y Finanzas, estamos realizando la presente encuesta para determinar la Evaluación de la Cartera de Crédito otorgados a las MYPIMES de la “Cooperativa de Desarrollo Agropecuario Empresarial de Estelí CODEAGRO.R.L del municipio de Estelí, durante el primer trimestre del año 2017”, Estamos realizando la presente encuesta para lo cual requerimos de su experiencia y conocimiento facilitándonos información sobre la temática señalada, la cual será utilizada por el equipo con fin de estudio investigativo y académico.

De ante mano agradecemos su valiosa colaboración

Fecha: _____

Género: _____

Edad: _____

1. ¿Cuántos créditos ha solicitado en la cooperativa CODEAGRO R.L.?

() De 1 a 3

() De 3 a 6

() De 6 a 10

2. ¿Cuál es el principal aspecto a considerar al momento de solicitar un crédito en la cooperativa CODEAGRO?

- () Tasa de interés atractiva
- () Flexibilidad de pago
- () Buen servicio
- () Rapidez en el servicio
- () Todas

3. ¿En qué tiempo puede usted pagar el préstamo, o microcrédito otorgado?

- () 1 año
- () 2 año
- () 3 año

4. ¿Cuál sería la razón principal por la cual no utilizaría regularmente los servicios de la cooperativa?

5. ¿Ha recibido usted alguna visita frecuente en su negocio por parte de la cooperativa CODEAGRO R.L.?

Si _____ Algunas Veces _____ Nunca _____

6. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en el área de administración y crédito?

- Rapidez en el tramite
- Trato amable, profesional
- Asesoría en el servicio
- Todas

7. ¿Con que entidad financiera tiene más confianza usted?

- Banco
- Cooperativa
- Financiera
- Prestamistas

8. ¿La información ofrecida en el momento de una asesoría o tramite es clara, fácil de comprender y adecuada?

Mucha _____ Poca _____ Nada _____

9. ¿Valore su satisfacción general en los servicios ofrecidos en la cooperativa?

Muy satisfecho _____ Satisfecho _____ Insatisfecho _____

10. ¿Considera que esta Institución ha ayudado al Desarrollo de su negocio?

11. ¿Cómo considera la forma de pago que utiliza la Cooperativa CODEAGRO R.L.? ¿Ayuda al Desarrollo de su negocio?

Bueno _____ Malo _____ No ayudan _____

12. ¿Cuál fue el tipo de financiamiento que recibió?

Personal _____ Comercial _____

13. ¿Cómo considera usted las tasas de intereses cobradas por la Cooperativa?

Altas _____ Bajas _____ Moderadas _____

14. ¿Tiene usted algún comentario o queja sobre la atención o servicio que otorga la cooperativa?

7.8. Anexo

Cuadro de guía para Elaboración de Resultado

Objetivo de la Investigación	Variable	Entrevista	Encuesta	Revisión Documental
		Presidente de la Cooperativa	Clientes	
N°1 Determinar las políticas de créditos	N°1 política	1,2,3,4,5	8	Pág. # 23
	N°2 cooperativa	6,7,8,9	1,4,9,11	
	N°3 MYPIMES	10,11,12	5	
N°2 Describir los procedimientos utilizados para la evaluación de la cartera de crédito	N°1 Cartera de Crédito	13,14,15,16,17	2,6,11	
	N°2 Procedimiento	18,19,20	3,5,7,12	
N°3 Identificar las afectaciones que generan la poca rentabilidad en la tasa de interés de la cartera	N°1 Rentabilidad y T. I	21,22,23,24,25	10,13	



Frente a Bodegas de Enacal,
Barrio Arlen Siu
Tel: 2713-8087 / 2713-8103
www.codeagro.com

Rellena la ficha, por Codeagro

Fecha

SOLICITUD DE CRÉDITO AÑO 2017

Código	Domicilio
Familia	Localización de la actividad
Barrio	
Nombre de quien solicita el crédito	
Cédula:	
¿Tiene o ha tenido algún crédito con alguna organización/institución? Datos ¿cómo va?	
Tipo de actividad	
¿La actividad es su dedicación actual?	SÍ / NO ¿Cuál es?
Tienen otros ingresos SÍ / NO	¿Cuantía aprox.?
¿Quiénes trabajan de la familia?	
¿Tiene empleados? SÍ / NO	¿cuántos?
Tiempo que lleva funcionando la actividad/experiencia	
¿Con qué cuenta actualmente (herramientas, materiales,...)?	
Beneficio neto aproximado que está percibiendo actualmente (en C\$/mes)	
Crédito solicitado (C\$):	Plazo de devolución (meses):
Sexo	Nivel Académico
Personas con discapacidad	
RUC	