



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA

UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM–Estelí

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

Autores: Centeno Arteta Dariela María, Mendoza Herrera Meylin Iveth, Cruz Cruz Leyla Marielka





RESUMEN

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

El trabajo en su estructura está compuesto de diez capítulos en los cuales se presenta una introducción donde se aborda de forma general la justificación de tema, antecedentes investigativos existentes y el planteamiento del problema, también fue necesario proponer algunos objetivos con los que se dará salida al tema planteado, posteriormente exponen una serie de fuente teóricas que sustentan del desarrollo del trabajo investigativo, se aplicaron diversas metodologías para poder definir el trabajo, así como la utilización de diferentes instrumentos que permitieron la obtención de información necesaria la que luego fue procesada y finalmente se presentan en los resultados de la investigación, finalizando con la bibliografía que fue consultada a lo largo del desarrollo del trabajo

En esta investigación se describe las políticas o métodos que emplea la cooperativa para el otorgamiento de créditos agrícolas, como la mora de este tipo de crédito le ha venido afectando en su colocación y recuperación del mismo, examinando el índice de mora del el II semestre del año 2017 y I semestre del 2018 cuando se presentan estos casos, también se propones nuevas estrategias de implementación en cuanto a la colocación del crédito y recuperación

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



El trabajo se abordan los resultados como como las políticas que según la cooperativa implementa, usamos este término “implementa” porque la verdad no tiene un manual de políticas establecidas, estos lo pudimos cerciorar de manera personal, la mayoría del crédito que otorga son a los mismo socios y productores reconocidos por la zona, ellos usan requisitos básicos de cualquier crédito en particular.

Abordamos el costo que la cooperativa tiene en cuanto a la colocación y recuperación de dicho crédito, los costos en los que incurre para tramites, papeleo, análisis de las solicitudes y como estos afectan el mantenimiento y colocación, lo cual nos llevó a comparar el índice de mora, la colocación y recuperación de créditos entre el II semestre 2017 y I semestre 2018, abordamos cantidad créditos otorgados por la cooperativa, lo que sí y no se recuperó de dichos préstamos, las causas y motivos por los cuales este ha afectado la finanza de la cooperativa. Finalmente se emiten recomendaciones y nuevas estrategias para con la recuperación de los créditos y la colocación del mismo dando así un aporte para mejoras en la Cooperativa 123 R.L

Palabras Clave: Cooperativa, Cartera Crédito, índice de mora, Recuperación, Políticas.



ABSTRACT

The current research has like as title: financial effect of the recovery of the client portfolio subject to agricultural loans in the Cooperative 123R.L in the municipality of Estelí during the second semester of the year 2017 and first semester of the 2018.

The work in its structure is composed of ten chapters in which an introduction is presented which deals with a general way the justification of the subject, existing investigative background and the approach of the problem, it was also necessary to propose some objectives with which the output will be released. theme, then expose a series of theoretical sources that support the development of research work, various methodologies were applied to define the work, as well as the use of different instruments that allowed obtaining the necessary information which was then processed and finally present in the results of the research, ending with the bibliography that was consulted throughout the development of the work

This research describes the policies or methods used by the cooperative for the granting of agricultural loans, as the default of this type of loan that has been affecting its placement and recovery, examining the default rate of the 2nd semester of the 2017 and 1st semester of 2018, when these cases are presented, new implementation strategies are also proposed in terms of loan placement and recovery.

It is important to note that the name of the cooperative is a fictitious name, due to the secrecy of the information that was provided to us. We mentioned, as well, that we had as a difficulty the lack of information provided by the cooperative since we did not have access to information that was indispensable for our work and that was initially available, and due to the country's socio-political situation, and internal problems of the cooperative, important data was not provided.



The work addresses the results as well as the policies that the cooperative implements, we use this term "implements" because the truth does not have a manual of established policies, we were able to personally verify it, the majority of the credit it grants are to the same partners and producers recognized by the area, they use basic requirements of any particular credit.

We address the cost that the cooperative has in terms of the placement and recovery of this credit, the costs incurred for paperwork, paperwork, analysis of applications and how they affect maintenance and placement, which led us to compare the index of delinquency, the placement and recovery of credits between the second semester 2017 and I semester 2018, we address the amount of credits granted by the cooperative, which did and did not recover from said loans, the causes and reasons why this has affected the finances of the cooperative. Finally, recommendations and new strategies are issued for the recovery of the credits and the placement of the same giving a contribution for improvements in the Cooperative 123 R.L

Key words: loan, cooperative, Carter Credit, default rate, recovery, policies.



Introducción

Dicha investigación detalla la situación existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 123R.L la cual tiene como objetivo describir que políticas emplea la cooperativa como es el estudio de las incidencias de los índices de mora en los créditos agrícolas, comparar ciclos de los índices de mora, costos de colocación del crédito agrícola, desarrollar estrategias capaces de disminuir la mora en la cartera de préstamos agrícolas, además de conocer por que la insuficiencia de pago en los socios, como trabajar en equipo para disminuir o reducir el índice de mora, así mismo implementar estrategias como capacitación tanto a los asociados como a los promotores analistas, para el buen desarrollo y funcionamiento de la institución.

En la Actualidad la cooperativa enfrenta problemas en cuanto al índice de mora en los créditos agrícolas, presentando ineficiencia en cuanto a la recuperación del mismo, a su vez desconoce cuánto le costa colocar ese crédito y su respectiva recuperación cuando este cae en mora, como sabemos este tipo de crédito es al vencimiento y que existen riesgos en cuanto al pago del mismo factor externo como el cambio climático, el sobreendeudamiento del productor entre otros.

El trabajo está compuesto de Diez capítulos en los cuales se exponen datos de interés referentes al tema desarrollado como inicialmente el ¿porque? De dicha investigación, lo que nos motivó hacer esta investigación y porque enfocarnos en el crédito agrícola el cual otorga la Cooperativa 123 R.L,

Este tipo de crédito tiene la característica particular que su saldo de principal más intereses se cancelan de forma total al final del periodo de producción en el cual se establece un tiempo, en cual el trabajo final de dicho préstamo se puede ver afectado de ciertos riesgos que son ajenos a la cooperativa, como el cambio climático, crisis sociopolítica entre otros, los cuales afectan de manera directa al



productor poniendo en riesgo la finalidad y el uso de dicho préstamo, lo que provoca el atraso e incumplimiento de los pagos, y al presentar este tipo de problemas estos créditos se congelan y representan un riesgo en la cartera de la cooperativa.

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

Materiales y Métodos

El enfoque de la investigación es de carácter cualitativo, se aplicó un método recolección de datos, opiniones, actitudes y percepciones, sin recopilación de cifras precisas o números a diferencia de la investigación cuantitativa

Se aplicó un estudio en Retrospectiva al analizar los hechos y operaciones ocurridas en la cooperativa durante el segundo semestre del año 2017 y I semestre 2018

Se realizó una Investigación transversal considerando que el tiempo no es consecutivo para el estudio de la problemática, esto implica la recopilación de datos una vez, durante una cantidad de tiempo limitada de carácter explicativo, puesto que se especificaron las estrategias y procedimientos que se utilizaron para realizar las operaciones y realizar una narración del funcionamiento que tiene la empresa en el área de créditos

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



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

Los instrumentos seleccionados fueron: la encuesta y la entrevista, guías de Observación estas técnicas permitieron abordar con más detalle los aspectos que se propusieron analizar según las preguntas planteadas y los objetivos de investigación

La investigación de la encuesta, entrevistas fue aplicada al analista de crédito y Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 123R.L del municipio de Estelí, la aplicación de encuesta en esta investigación fue muy valiosa porque permitió recopilar información

La investigación documental se realizó con la búsqueda de información existente en libros e internet; esto permitió contar con una base para la redacción y organización de los instrumentos. De la misma manera, en esta etapa se llevó a cabo la coordinación con la institución y personas que brindaron la información



Discusión y Resultados

Política de créditos en la cooperativa 123R.L

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 123 R.L del municipio de Estelí tiene como monto máximo para el otorgamiento de un crédito Agrícola US\$ 10,000.00 y en casos especiales de US\$ 15,000.00, estos casos especiales son cuando la cooperativa tiene la certeza de que el cliente si puede responder económicamente y si su record crediticio es muy bueno, influyen muchas cosas en estos casos especiales, el interés del crédito es de 22% anual incluyendo el mantenimiento de valor. La tasa efectiva, en cambio, señala la tasa a la que efectivamente está colocado el capital.

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

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

La actividad crediticia representa para la financiera su principal actividad, más sin



embargo trae consigo algunos costos que se incurren en el proceso del otorgamiento del crédito.

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

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

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

Elaboración Propia a partir de entrevistas

Como se muestra en la tabla resumen el costo de colocación de un crédito que su monto sea de 10,000.00 dólares es aproximadamente de 1,075.93, dicho costo no es significativo para la cooperativa ya que al momento de colocar un crédito es más probable que sea el cliente que lo solicite y solo se le informa de las gestiones que tiene que realizar y de las garantías que se necesitan para luego hacer el proceso correspondiente para ver si el crédito es aprobado o no y el cliente asume los gastos que requieran e adquirir los documentos de las garantías

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

Se determinó que la principal problemática en la recuperación de la cartera de acuerdo a toda la información recopilada, es la manera errónea en que otorgan los créditos, el cual, solo el hecho de ser un cliente o un conocido de el mismo cliente de la cooperativa tiene el privilegio de obtener un crédito, muchas ocasiones sin la documentación que según la cooperativa se requiere para estas gestiones, todo esto lleva a unas consecuencias en donde el mismo cliente no presta atención a



las cláusulas de los contratos de a las fechas de pago que están estipulados, solo les interesa recibir el dinero y eso es todo, ni tampoco a la forma de pago que se escogió, si fue a plazo fijo o mensual.

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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



Recomendaciones

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

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

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

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



del vencimiento, y todo el tiempo que transcurre sin recibir cuota del préstamo, los gastos los solventan mediante el ingreso de otros créditos por ende la cooperativa no le presta importancia para esto se pueden dar las siguientes recomendaciones:

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

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

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

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



Bibliografía

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



[tps://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-367717](https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-367717)

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

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

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

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