



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo

FAREM – Carazo

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

**Seminario de Graduación para optar al título de Licenciado (a) en
Banca y Finanzas**

Tema: Administración de la cartera de créditos personales otorgados por cooperativa de viviendas y servicios múltiples COVISAMA R.L localizada en el municipio de san marcos, Carazo durante el periodo del año 2019 al año 2020.

Autores:	No. de Carné
Br. Ambrogi López Pedro Vicente	14090530
Br. García Miranda Belkys Azalí	16206613
Br. Ramos Quiroz Evam´s Adam´s	16098274

Tutores:

MSc. Daniela del Rosario Galán Pavón

Lic. Luis Alberto Acuña Ramírez

Jinotepe, diciembre del 2020

Tema: La administración del crédito en MYPIMES en la IV región.

Subtema: Administración de la cartera de créditos personales otorgados por cooperativa de viviendas y servicios múltiples COVISAMA R.L localizada en el municipio de san marcos, Carazo durante el periodo del año 2019 al año 2020.

Dedicatoria:

Dedicamos esta investigación a nuestro padre celestial por estar a nuestro lado y ser el guía en cada momento y su gran misericordia y amor que tiene por nosotros; y por enseñarnos cosas buenas de cada obstáculo que tuvimos en el proceso de elaboración.

A Nuestros padres ya que sin el esfuerzo de ellos esto no sería posible esperamos se sientan orgullosos de nosotros y que cada esfuerzo valió la pena.

A nosotros mismos Evams Adams Ramos Quiroz, Belkys Azali García Miranda y Pedro Vicente Ambrogi López porque sin nuestra fuerza de voluntad y pasión por lo que amamos no se hubiera llevado a cabo ya que hemos aprendido mucho durante todo este tiempo de aprendizaje.

Agradecimiento:

Agradecemos a Dios por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera por ser nuestra fuerza en los momentos de dificultades económicas, sociales y de salud, por ayudarnos con nuestro aprendizaje y experiencia y hoy nos ha permitido mostrar el fruto del esfuerzo y dedicación en el transcurso de estos cinco años.

A los docentes de nuestra Alma Mater Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM, CARAZO por brindarnos sus conocimientos sus sabios consejos que nos han ido formando como profesionales

A nuestros padres por el esfuerzo, sacrificio y dedicación para podernos dar la oportunidad de estudiar una carrera y el apoyo moral a lo largo de estos años.

A la cooperativa de vivienda y servicios múltiples COVISAMA R,L por habernos dado la oportunidad y apoyo para la presente investigación, brindándonos la información necesaria para poderla realizar.

Índice

Resumen:	9
1. Introducción	10
2. Justificación	11
3. Objetivos	12
3.1. Objetivo general	12
3.2. Objetivo específico	12
4. Marco Teórico	13
4.1. Crédito	13
4.1.1. Definición de crédito:	13
4.1.2. Características del crédito:	14
4.1.3. Importancia del crédito:	14
4.1.4. Elementos del crédito:	15
4.2. Crédito personal	16
4.2.1. Principales características del crédito personal.	17
4.2.2. Ventajas e inconvenientes de los créditos personales	18
4.3. Administración del crédito.	19
4.3.1. Políticas de créditos:	19
4.3.2. Importancia de las políticas de crédito:	19
4.3.3. Clasificación De Las Políticas De Crédito:	20

4.3.4.	Requisitos:.....	20
4.4.	LAS CUENTAS POR COBRAR	22
4.5.	Administración de las cuentas por cobrar	23
4.5.1.	Plazos de cobro de las cuentas por cobrar.	24
4.5.2.	Procedimientos de cobro.....	25
4.5.3.	Departamento de cobranza	26
4.6.	Cartera morosa o cartera vencida.	27
4.7.	Fondos Revolventes	28
4.8.	Cooperativas.	28
4.8.1.	Características de las Cooperativas:	29
4.8.2.	Principios y valores cooperativos:	30
4.8.3.	Tipos de cooperativas existentes en Nicaragua:	30
4.8.4.	Clasificación y definición de las cooperativas:	31
4.8.5.	Órgano regulador de cooperativas:	32
4.9.	Resultados	34
4.9.2.	Visión, misión y valores de COVISAMA R, L.....	37
4.9.3.	Organigrama.....	38
4.9.4.	Procedimientos desarrollados en las áreas operativas de la cooperativa	40
4.9.4.1.	Asamblea General de socios:.....	40
4.9.4.2.	Junta de vigilancia:	40
4.9.4.3.	Consejo administrativo:.....	40

4.9.4.4.	Comité de crédito:	40
4.9.4.5.	Contabilidad	40
4.9.4.6.	Áreas Productivas:	41
4.9.5.	Procedimiento, proceso y aprobación para el desembolso de los créditos personales.	41
4.9.6.	Clasificación de cartera de créditos personales de COVISAMA R,L	42
4.9.7.	Montos mínimos y máximos de créditos personales:	42
4.9.8.	Interés aplicable a los créditos	42
4.9.9.	Modalidad de pago	42
4.9.10.	Plazos pactados en los créditos.....	42
4.9.11.	Criterios que posee la empresa para otorgar crédito a clientes:..	42
4.10.	Políticas de cobranza de la Cooperativa COVISAMA R, L.....	43
4.10.1.	Acciones de control para las cuentas por cobrar.....	43
4.10.2.	Interés Moratorio que se genera a los clientes por la tardanza de pago	43
4.10.3.	Documentos comprobantes para realizar el cobro.....	43
4.10.4.	Áreas que intervienen en el proceso de recuperación.....	43
4.10.5.	Clientes de la cartera de cuentas por cobrar de COVISAMA R, L	44
4.11.	Procedimientos contables y administrativos de la cartera de crédito en la Cooperativa COVISAMA R,L.....	44

4.12.	Estudio comparativo	45
4.13.	FODA de la Cooperativa de vivienda y servicios múltiples	
COVISAMA R.L	48	
5.	Conclusiones:	50
6.	Recomendaciones:	52
7.	Bibliografía.....	53
8.	Anexo.	55
	Balance General y estado de resultado de junio 2019 y junio 2020 COVISAMA R. L .	55

Resumen:

Esta investigación se analiza la administración de la cartera de créditos personales otorgados por la cooperativa de vivienda y servicios múltiples COVISAMA R, L localizada en el municipio de San Marcos, Carazo durante el periodo del año 2019 al año 2020, y conocer a fondo los factores principales que inciden en la administración y manejo del crédito personal otorgados por la Cooperativa, tales como lo son las condiciones, requerimientos, procesos iniciales y finales del crédito, métodos de pago, gestión de cobranza, cartera en mora etc. Covisama es una organización financiera dedicada a la prestación de servicios crediticios y múltiples servicios.

En el estudio se abordan cuatro ejes teóricos: Cooperativa, Crédito, administración del crédito, cuentas por cobrar. Esta investigación es de tipo cualitativo, se aplicó entrevista semiestructurada a trabajador de Covisama, donde se desarrolló la investigación para cumplir con el objetivo de analizar los factores que inciden con la administración de los créditos personales. Como principal resultado se obtuvo que los factores que realizan el proceso de crédito de la empresa son: su política de entrevistar al fiador, tasas de intereses, gestión de cobro entre otras. Las principales estrategias propuestas son: aumento de periodicidad de los Comités de Aprobación, diseño de un plan publicitario y propagandístico más Eficaz en la administración de los créditos y sus métodos de cobranzas, diseño de un plan de actividades para el área de Crédito y capacitaciones de carácter operativas y administrativas.

1. Introducción

La presente tesis La Administración de la cartera de créditos personales otorgados por cooperativa de viviendas y servicios múltiples COVISAMA R.L localizada en el municipio de san marcos, Carazo durante el periodo del año 2019 al año 2020, se basa en un análisis diagnóstico para conocer el uso y manejo de la administración de los créditos personales de la cooperativa durante el periodo antes establecido, este contenido comprende el estudio de la administración del crédito, mediante el uso de métodos y técnicas que permiten formular conclusiones y recomendaciones que serán de gran ayuda para la Cooperativa de vivienda y servicios múltiples, (COVISAMA R.L), ya que colaborara con evidenciar fortalezas y debilidades dentro del proceso de la administración y recuperación efectiva del crédito personal convirtiendo a este resultado en un apoyo positivo para volver más eficiente todo este proceso y contribuir con nuestros objetivos planteados.

La aplicación de métodos para analizar los estados financieros de la cooperativa como es el método comparativo, cuyos resultados son la base para la toma de decisiones, manejo y al conseguir un proceso más eficiente de recuperación efectiva del crédito, mediante procesos que permitan un cobro a tiempo, una reducción considerable de cartera vencida, a fin de cumplir con las obligaciones que se mantiene con los socios que invirtieron sus recursos, así como cumplir con los índices establecidos.

El primer y segundo contenido está conformado por antecedentes, introducción y justificación de la misma. El tercer punto da a conocer los objetivos de la investigación (general y específicos), siendo los elementos claves y a la vez la base para la obtención de resultados. A continuación, en el cuarto punto trata del marco teórico donde lleva la base que sustenta el desarrollo del estudio. En el quinto contenido se realiza análisis de resultado, los procedimientos para llevar a cabo la misma y sobre todo las técnicas de recolección de datos que se utilizarán para adquirir la información y finalmente en el sexto capítulo se presentan, las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio del tema en cuestión.

2. Justificación

La presente investigación sobre el tema de la administración de la cartera de créditos personales otorgados por la cooperativa de vivienda y servicios múltiples COVISAMA R, L localizada en el municipio de San Marcos, Carazo durante el periodo del año 2019 al año 2020, esta investigación fue incitada por la necesidad de realizar un estudio detallado y conocer a fondo los factores principales que inciden en la administración y manejo del crédito personal otorgados por la Cooperativa, tales como lo son las condiciones, requerimientos, procesos iniciales y finales del crédito, métodos de pago, gestión de cobranza, cartera en mora etc. Por otra parte realizamos un marco teórico en donde nos ayudara a comprender de mejor manera los factores internos y externos que intervienen en el desarrollo del proceso del crédito y cuentas por cobrar así mismo detallando de manera teórica como se aplica dentro de la cooperativa.

También se valorara la importancia de un buen manejo y control de las cuentas por cobrar para ello realizamos un estudio comparativo de los estados financieros de los periodos del primer semestre del año 2019 y el primer semestre del año 2020 con el objetivo de ver de como se ha comportado la cartera de crédito durante ese tiempo, si hubo algún incremento o disminución de la misma y determinar debido a que motivos se dieron, también estudiaremos si la cartera en mora ha crecido o como la han podido manejar.

Gracias a esta información pretendemos elaborar y proponer algunas estrategias financieras que les ayude a mejorar la eficiencia del proceso de la administración y control de los créditos que puedan garantizar la obtención de mejores resultados en la recuperación de la cartera de cuentas por cobrar de la Cooperativa COVISAMA R, L

Así mismo por medio del enfoque cualitativo aplicamos el instrumento de la entrevista la cual nos ayudó a recolectar información necesaria relacionada al tema.

La debida investigación una vez realizada y concluida esperamos sirva como fuente de información a más estudiantes que indagan sobre las instituciones de este rubro y a la Cooperativa como tal para estudio, evaluación y mejoras dentro de los procesos que desempeña.

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Analizar los principales factores que inciden en la administración y manejo del Crédito personal otorgado por la Cooperativa COVISAMA R. L ubicada en el Municipio de San Marcos, Carazo durante el periodo del año 2019 al segundo semestre del año 2020

3.2. Objetivo específico

- Detallar el proceso de la administración y manejo de la cartera de crédito de la cooperativa COVISAMA R.L.
- Realizar un estudio comparativo de los estados financieros sobre la recuperación de cartera del primer semestre del año 2019 con el primer semestre del año 2020.
- Proponer estrategias para el proceso de la administración y control de los créditos que garanticen la obtención de mejores resultados en la recuperación de cartera de la Cooperativa COVISAMA R.L.

4. Marco Teórico

4.1. Crédito

4.1.1. Definición de crédito:

Según Castro Morales Arturo y José, (2014) define que el crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere.

Por otra parte (Seder, 2001) determina que el termino crédito proviene del latín *créditum*, de *credere*, tener confianza. La definición de crédito es dada como la capacidad que tienen las personas para obtener bienes y servicios hoy mediante una promesa formal de pago para un fecha determinada en el futuro. El denominador común de la palabra crédito es “confianza” que se da o se recibe a cambio de dinero, bienes o servicios.

En la vida económica y financiera, se entiende por crédito al contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses. Se distingue del préstamo en que en éste sólo se puede disponer de una cantidad fija, mientras que en el crédito se establece un máximo y se puede utilizar el porcentaje deseado.

El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado. Es la posibilidad que tiene el sujeto activo llamado acreedor de la relación obligacional, de demandar al deudor la prestación debida. (Todo Préstamos, 2020).

Según la página de todos préstamos el crédito será la confianza que se tiene en la capacidad de cumplir y en la solvencia de un individuo, de saldar dicha obligación contraída.

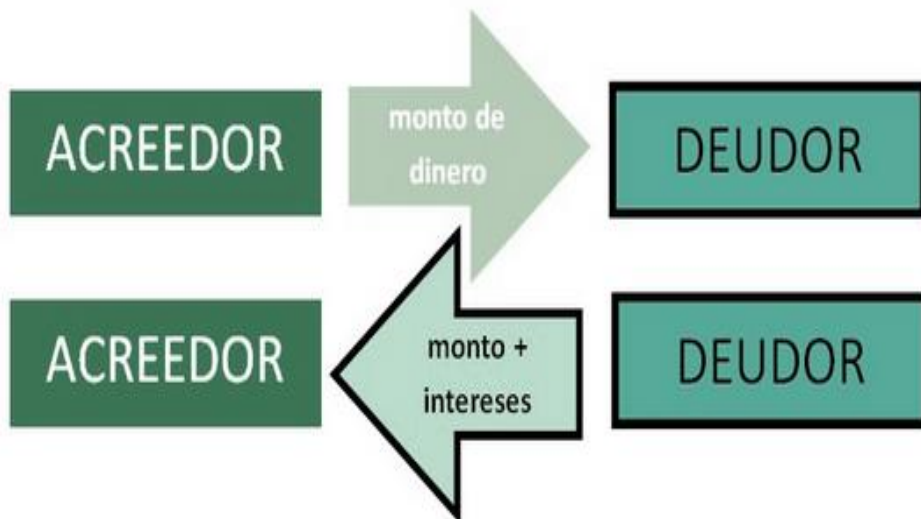


Figura 1: ilustrativo del proceso de crédito fuente: (Rankia, 2003)

4.1.2. Características del crédito:

- El acreedor tiene derecho de exigir y cobrar el crédito. En caso de que el deudor no cumpliera con el pago se podrían emprender acciones legales.
- Para el acreedor, además, un crédito consiste en ceder una parte de su dinero por otra ganancia mayor que obtendrá en el futuro.
- Se especifica el monto y tasa de interés a través de un contrato.
- Plazo de devolución de principal e intereses
- Métodos de pago

4.1.3. Importancia del crédito:

Uno de los principales aportes del crédito es que permite incentivar el consumo y la inversión presente de las familias, empresas y otros, que por diferentes motivos se encuentran con limitaciones de financiamiento. Permitiendo así la satisfacción de necesidades y contribuye a elevar el nivel de bienestar de la población en general. (Rugama A, 2016)

También el crédito es importante porque facilita, en un momento dado el tener liquidez para poder comprar, hacer pagos, algún tipo de inversión etc. Es la opción de comprar hoy y pagar después, por otra parte el crédito es un gran activador económico puesto que grandes masas de personas que no cuentan con el suficiente capital para realizar alguna

acción necesaria en un momento, las fuentes de financiamiento sirven para garantizar la continuidad de funciones y obtener dinero para lograr sus metas y objetivos

4.1.4. Elementos del crédito:

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

Acreedor: Es toda persona, física o jurídica, que entrega valores, efectos, mercancías, dinero, derechos o bienes de cualquier tipo y recibe, a cambio, la promesa de pago o devolución en una fecha determinada, más el pago del servicio prestado. (Guerrero, 2009)

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

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

4.1.5. Aspectos básicos para el análisis de créditos.

La evaluación de los créditos y su otorgamiento se fijan siempre a través de un área o departamento de créditos y cobranzas el cual tendrá algunas funciones específicas dentro de la organización o empresa.

Objetivos y funciones del Área de Créditos

El objetivo principal del Área de Crédito es minimizar el riesgo en las operaciones de créditos a fin de evitar que las cuentas por cobrar corran el riesgo de caer en morosidad alta. Para Añez, (2009), A lo largo de la tarea del otorgamiento del crédito, hay que realizar y ejecutar algunos pasos que hay que tomar en consideración, para que el mismo tenga validez y factibilidad de cobro:

- Determinación del cliente

- Evaluación del crédito
- Evaluación de las condiciones en que se otorga el crédito
- Aprobación del crédito
- Documentación y despacho
- Administración del crédito.

4.2. Crédito personal

Según Sanchez, (2020). Un crédito personal o préstamo personal es aquella operación en la cual un acreedor, que suele ser una entidad financiera, presta una cierta cantidad monetaria a un deudor, que debe ser una persona física, y que tendrá que devolverlo acompañado de unos intereses.

También un crédito personal es un contrato mediante el cual el prestamista (banco o entidad privada) concede una cantidad de dinero, con un límite fijado, que pone a disposición del cliente o deudor. Se trata de acuerdos a través de los cuales el banco se compromete al adelanto de una cantidad de dinero a una persona que recibe la denominación de prestatario. Dicha persona tiene la obligación de devolver ese importe y pagar además unos intereses pactados previamente y unos gastos vinculados a la transacción.

Al cliente no siempre se le entrega el dinero de golpe al inicio de la operación, sino que podrá utilizarla según las necesidades de cada momento, utilizando una cuenta de crédito o una tarjeta de crédito. Los créditos que analizamos en iAhorro.com normalmente se instrumentan de manera muy similar a los préstamos, entregando el prestamista una cantidad de dinero y devolviéndola el cliente en mensualidades, exactamente como ocurre con los préstamos personales. La diferencia es que, según el clausulado pactado, el cliente puede volver a disponer del dinero ya amortizado.

El crédito más utilizado por empresas y autónomos suele funcionar de la siguiente manera: la entidad irá realizando entregas parciales a petición del cliente, que el cliente dispondrá a conveniencia. Sólo se pagan intereses por el dinero efectivamente dispuesto, aunque suele cobrarse además una comisión mínima sobre el saldo no dispuesto. A medida que se devuelve el dinero se puede disponer de más, sin pasarse del límite. Los créditos también se conceden durante un plazo, pero a diferencia de los préstamos, cuando éste se termina se puede renovar o ampliar; en el caso de créditos personales a consumidores, no se suele pactar la posibilidad de renovación.

4.2.1. Principales características del crédito personal.

La principal característica de los créditos personales es que el deudor responde con todos sus bienes presentes y futuros, sin necesitar avales o garantías adicionales. En otro tipo de créditos, como los hipotecarios, además de la responsabilidad personal del deudor, es necesario acreditar una garantía hipotecaria (habitualmente sobre el bien inmueble sobre el que recae la hipoteca). Sanchez, (2020)

En el crédito personal intervienen dos elementos personales: acreedor y deudor

Acreedor: Habitualmente es una entidad financiera. Sin embargo, no hay ningún impedimento para que pueda ser cualquier otra persona jurídica o física.

Deudor: Tiene que ser una persona física. No cabe la concesión de créditos personales a personas jurídicas.

Como hemos comentado anteriormente, el principal elemento diferenciador del crédito personal es que el deudor responde con sus bienes presentes y futuros, sin necesidad de aportar una garantía hipotecaria.

Esto anterior implica un riesgo más elevado de impago por parte del deudor. Esto se produce al haber menos garantías que en otro tipo de créditos. Por ello la tasa de interés suele ser más elevada.

De la primera característica, también se deriva que el importe del crédito no sea demasiado elevado.

Antes de conceder un crédito personal, el acreedor debe analizar minuciosamente el patrimonio del deudor. Para ello, se le suele exigir una serie de documentación adicional que acrediten unos ingresos suficientes para hacer frente al crédito.

A pesar de la característica anterior, la tramitación de los créditos personales es mucho más rápida que en otros créditos. Esto se produce porque no tiene que avalar con ningún bien adicional (por ejemplo, la vivienda en los créditos hipotecarios).

Estos créditos suelen concederse para la compra de bienes de consumo y de servicios. Existe un tipo de crédito personal que se utiliza para la adquisición de estos bienes de consumo: los créditos al consumo.

Tabla N° 1: Gestión de créditos

Gestión de Créditos	Proceso Cuantitativo	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de dominio de elaboración e interpretación de estados - financieros e indicadores - financieros
	Proceso Cualitativo	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta y - Análisis - Documental - Tipos de garantías - Dependientes económicamente - Riesgo por edad - Antecedentes crediticios <p>Nivel de desarrollo del negocio</p>

Elaboración propia, Fuente: *Gestión y proceso de créditos* (2013)

4.2.2. Ventajas e inconvenientes de los créditos personales

Según Govindarajan, V, (2008). Los créditos personales tienen la principal ventaja de que se no se exigen tantas garantías o avales adicionales, como sí que ocurre en los créditos hipotecarios. De esta forma, el deudor tiene mayor accesibilidad a la concesión de estos créditos. Sin embargo, su principal inconveniente es su mayor tipo de interés, lo que implica que el coste de la operación es superior al de otros créditos. De esta forma el deudor debe analizar todos estos aspectos para comprobar si le resulta más económico un crédito personal o debe analizar otras alternativas, como el leasing o el renting.

4.3.Administración del crédito.

Administración del crédito: La administración del crédito maneja sus cuentas por pagar y sus cuentas por cobrar. Tiene como objetivo primordial el delinear con eficacia las políticas y procedimientos que brinden a sus clientes opciones cuando no pueden pagar en su totalidad dentro de los términos de crédito autorizados. (Bañuelos, 2014)

4.3.1. Políticas de créditos:

Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. (Conexionesan, 2016)

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no solamente debe ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

Asimismo, la empresa debe desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa y así evitar problemas futuros. Se debe considerar que una ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producirán resultados óptimos.

4.3.2. Importancia de las políticas de crédito:

Las políticas de crédito eficaces proporcionan un esquema o plan que le permitirá proveer adecuadamente los límites de crédito razonables para los clientes que gocen de crédito. Este plan también incluye información sobre cómo hacer frente a las cuentas por cobrar vencidas y la forma de eliminarlos de los libros contables.

Es importante tener pautas para recuperar legalmente dinero que su empresa no ha recuperado debido a clientes morosos, clientes que no pagan y cheques sin fondos. Estos procedimientos ayudarán a ser conscientes de qué cuentas están cayendo en mora y, sobre todo, actuar a tiempo para evitar o minimizar los montos que se van a cuentas incobrables.

Una vez que tenga establecidas sus políticas de administración de crédito o procedimientos de crédito, usted sabrá cómo mantener su flujo de efectivo en beneficio de su negocio. Usted sabrá cómo hacer que los clientes paguen con mayor facilidad y rapidez.

Figura 3: Criterios a evaluar para la creación de políticas de crédito y cobranza



Fuente: Salvador Bañuelos.

4.3.3. Clasificación De Las Políticas De Crédito:

Estas políticas generalmente se clasifican en liberales y conservadoras:

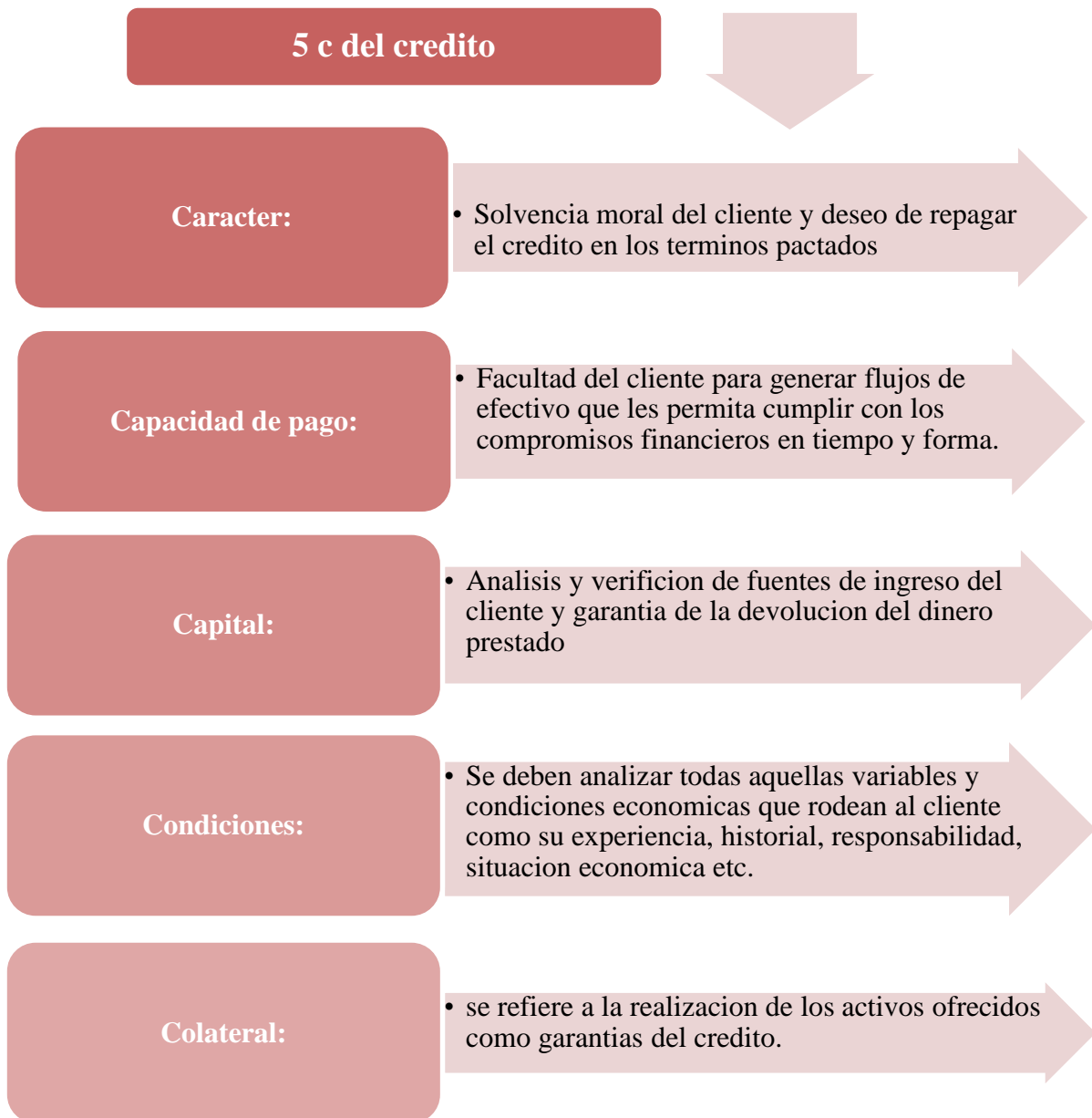
- Son liberales cuando las empresas se muestran generosas para otorgar créditos, tanto en el monto máximo para aprobar como en el grado de riesgo para asumir obviamente en este caso podría hablarse de ausencia total o temporal de garantías.
- Son conservadoras cuando las empresas se muestran restrictivas para otorgar créditos y para determinar el monto máximo por aprobar, así como para definir lo referente al riesgo que asumirán. A diferencia de la política liberal, en este caso se exigen garantías sólidas que aseguren la recuperación de las cuentas por cobrar.

4.3.4. Requisitos:

Algunos de los requisitos más comunes con los que deben contar una persona que solicita crédito son:

- Identificación oficial.
- Comprobante de ingresos.
- Historial crediticio.
- Referencias crediticias.
- Referencias personales.
- Capacidad de pago.

Figura 4: Administración de los créditos (5C del crédito).



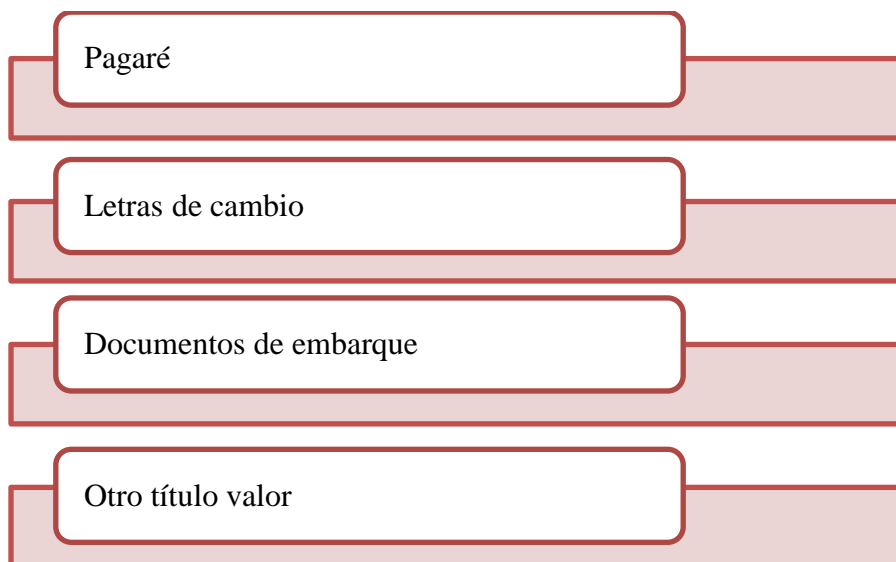
Elaboración propia. Fuente: *ABONAP Asociación de ahorros y préstamos*

4.4. LAS CUENTAS POR COBRAR

El cobro de una cuenta pendiente de pago como resultado de una venta realizada a crédito, lleva la transacción a una conclusión adecuada. Una empresa comercial pronto se quedará sin capital de trabajo si no se resarciera continuamente merced a la liquidación de sus ventas, originando un movimiento de efectivo por parte de sus clientes. Toda vez que la gran mayoría del comercio y la industria en el mundo entero utiliza hoy el crédito, la cobranza de las cuentas de clientes que esta actividad genera es una labor de gran importancia en la administración de las empresas. Definición MX (2014)

La cobranza es el proceso formal de presentar al girado un instrumento o documentos para que los pague o acepte:

Figura 5. Documentos de cuentas por cobrar



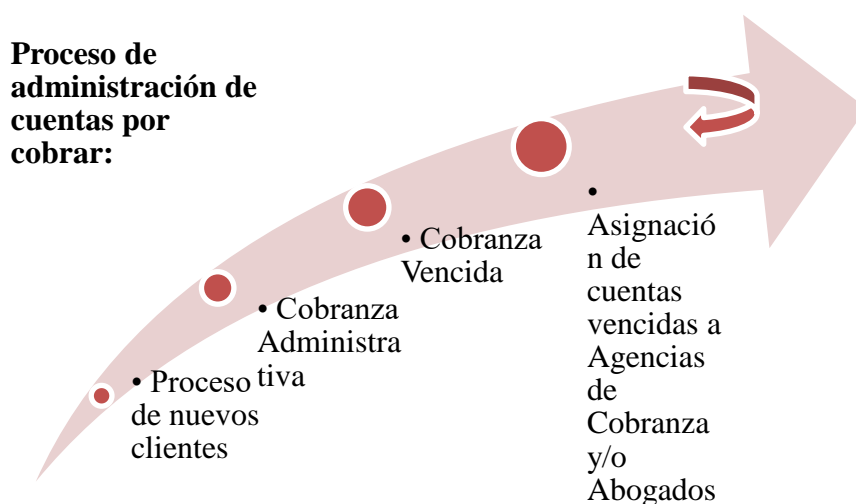
Elaboración propia. Fuente: Montaña Agustín, (2000)

Entre las cuentas por cobrar, puede hablarse de cuentas por cobrar al cliente (cuando éste toma crédito con la empresa) y cuentas por cobrar a empleados y funcionarios (registran anticipos de sueldo y otros criterios). Otra distinción entre las cuentas por cobrar está dada por el tiempo en que dicho crédito puede convertirse en efectivo (cuentas por cobrar a corto plazo, cuentas por cobrar a largo plazo, etc.).

4.5. Administración de las cuentas por cobrar

La rotación de esta cantidad es vital para la estabilidad de la empresa. En la mayoría de las firmas mejor administradas se realizan frecuentes pruebas para determinar el estado satisfactorio de estas cuentas. En ocasiones, la tarea de convertir esas cuentas en efectivo, medir la calidad y la rotación de las cuentas por cobrar y, en general, vigilar ese importante activo del negocio, se considera que va más allá de la función de cobranza, participando en ello los más altos niveles con responsabilidad de la situación financiera de la empresa. Es importante que los individuos responsables de la cobranza no sólo se familiaricen con este concepto, sino que además aprendan a utilizar algunas de estas herramientas para mejorar su propia contribución a la empresa en el más amplio sentido posible. Una diversidad de técnicas se utiliza ampliamente como medidas aceptables de la eficacia del esfuerzo de cobro, y de la liquidez o calidad de las cuentas por cobrar.

Figura N° 2: proceso de administración de cuentas por cobrar



Elaboración propia Fuente: *Montaño Austin (2000)*

4.5.1. Plazos de cobro de las cuentas por cobrar.

Otro aspecto importante según ETTINGER, Richard P. y GOLIEB David E., (2001) al establecer las políticas radica en determinar cuándo y cómo se hará el primer esfuerzo de cobro. Esto es, cuánto tiempo después de la fecha de vencimiento las cuentas morosas se convierten en elemento activo dentro del procedimiento de cobro. El intervalo determinado

puede ser de una semana, quince días o, en algunos casos, de un periodo mayor. Si la cuenta de un cliente no se recupera dentro de ese plazo, se iniciará el seguimiento de cobranza.

La política básica también debe especificar el intervalo después del cual deberán remitirse el segundo requerimiento y los subsecuentes, siempre que los primeros esfuerzos no hayan logrado la liquidación de la cuenta. Al considerar este aspecto de la política, es necesario tomar en cuenta las distancias físicas, los problemas de comunicación, el tiempo necesario para la entrega del correo, el número total de recordatorios, el personal disponible para manejarlos y el aspecto práctico de conceder al cliente un plazo razonable después de haber recibido el aviso de cobro para poder cumplir su compromiso.

4.5.2. Procedimientos de cobro

El verdadero trabajo de cobranza empieza al vencer una cuenta. Diversos sistemas pueden utilizarse para enfocar la atención del personal de cobranza en las cuentas vencidas. Seleccionar el sistema adecuado para determinado tipo de operación estará en relación directa con el sistema de contabilidad básico utilizado para facturar a los clientes y registrar las cuentas por cobrar. Para obtener una amplia información sobre los diversos sistemas en uso, es aconsejable solicitarla a las diversas empresas que venden este tipo de sistemas y equipos, con lo cual se podrá seleccionar el más económico y eficiente para un trabajo en particular. El costo del personal administrativo es un factor de capital importancia; por lo tanto, cualquier sistema de facturación y de seguimiento de cobranza demasiado complicado, podría retrasar el crecimiento de una organización comercial. El procedimiento de cobro es una de las muchas actividades de una empresa que en su conjunto determina su eficiencia.

Tabla N°2: Procedimiento de cobro

Procedimientos de cobro	El estado de cuenta	El uso de un simple estado de cuenta en que aparezcan las facturas pendientes y próximas a vencerse, representa el esfuerzo de cobro más generalizado.
	Cartas tipo	Aquellas negociaciones que se inclinan por el uso de cartas tipo exponen como principal argumento el considerable ahorro de tiempo y gasto.
	Correspondencia de cobranza	Aquellas negociaciones que se inclinan por el uso de cartas tipo exponen como principal argumento el considerable ahorro de tiempo y gasto.
	Cartas	Como consecuencia de remitir estados de cuenta y la primera carta de cobro, en la práctica el número

	intermedias de cobro	de cuentas por cobrar se reduce considerablemente. Aquellos clientes que no respondan a estos primeros recordatorios representan ya un problema y plantean un reto a la habilidad del cobrador en la etapa intermedia de cobro que sigue.
	Etapa final de la gestión de cobros	Cuando los procedimientos normales para recuperar una cuenta no han dado los resultados esperados, y se hace necesaria la asistencia legal, las actividades de cobro habrán alcanzado lo que se conoce como etapa final. El lapso entre la etapa final y la intermedia difiere de una empresa a otra. Las condiciones de venta, las características y costumbres de la industria y las condiciones económicas generales que confronte un cliente deben tomarse en consideración para determinar el ciclo de cobro.

Elaboración propia, fuente: SEDER, John W., Crédito y Cobranzas, México, CECOSA, 2001, 134 pp.

4.5.3. Departamento de cobranza

En un negocio pequeño, manejado directamente por el propietario, es normal que éste sea el responsable de la cobranza. Es común observar que muchos dueños de negocios se encuentran con que su capital se ha esfumado de la cuenta bancaria, sin estar siquiera representado por materiales o inventario listo para su venta, sino que simplemente constituye una cifra en el mayor de cuentas por cobrar. Ellos cobran personalmente sus ventas, y sus esfuerzos tienden a ser efectivos por estar plenamente conscientes de la necesidad de reabastecer su capital de trabajo.

No obstante, en una pequeña compañía no siempre es eficaz la labor de cobranza realizada por el propietario. Estudios realizados sobre las causas del fracaso en los negocios revelaron debilidad en las políticas de cobro y, en ocasiones, ninguna política.

Con demasiada frecuencia, el negocio de un propietario o una sociedad, puede estar organizado por personas dedicadas a ventas, quienes desempeñarán una labor extraordinaria en esa área, pero demasiado tarde se dan cuenta de la poca dedicación que han prestado a la labor de cobranza.

Por regla general, las técnicas se encuentran mejor desarrolladas en las grandes organizaciones, por contar con individuos especializados en la labor de cobranza.

Pero igual importancia tiene para una empresa asignar la responsabilidad de la cobranza y asegurarse de que ésta se lleve a cabo en forma adecuada. Cabe destacar en forma especial que la productividad de un negocio, y en muchos casos su éxito o su fracaso, puede verse determinado por la eficiencia con que recupere sus cuentas por cobrar. Por ello la gerencia debe asegurarse que la función de cobranza se centre en un individuo o en un departamento particular de la organización, que produzca los resultados más efectivos.

Para la comprensión lectora se toman los aspectos teóricos que abarca esta investigación, en donde se abordan cuatro ejes referentes al tema: Cooperativa, administración, crédito y cuentas por cobrar.

4.6. Cartera morosa o cartera vencida.

Cuando una institución crediticia otorga un crédito a una persona moral o física cobrará cierto interés financiero que previamente se da a conocer al usuario de dicho crédito, quien al firmar un contrato de apertura de crédito acepta pagarlo. Una vez que el usuario ha terminado de pagar el crédito la institución crediticia está obligada a extenderle un comprobante donde se indique que su crédito ha sido liquidado, así como a entregar todos los documentos en los que el usuario haya firmado respaldando dicho crédito, tales como pagares, contratos, etc. Apolo, (2015)

Si bien sabemos toda institución crediticia debe contar con personal e infraestructura que soporte la recuperación de sus créditos, llega un momento en que el atraso en el pago de un crédito es tal que ya no es costearable seguir invirtiendo dinero en intentar su recuperación, dependiendo del grado y tipo de riesgo del crédito este considerará en riesgo el total del adeudo, es decir el otorgante del crédito no solo está en riesgo de perder uno, dos o tres meses de adeudo, sino el total del crédito restante por pagar, por esta razón se considera un crédito en cartera vencida.

Por lo tanto, desde el momento en que los clientes solicitan un crédito en una empresa, se debería indicar claramente las políticas de pagos, a fin de crear en los clientes una cultura de pago, que genere una baja cartera vencida. El proceso de gestión de cobranza es interactivo y continuo, con la finalidad de tener acercamiento con el cliente, y brindar soluciones ante situaciones imprevistas en un crédito.

De acuerdo Ettinger & Golieb, (2012) “el cliente debe percibir la gestión de cobranzas como algo continuo y no esporádico, de allí que resulte muy importante el seguimiento

oportuno y rápido de las acciones de cobranza por los diversos participantes de la gestión: call center, personal departamento de cobranzas y gestores de campo”. Por lo que el cliente debe sentir que se lo está controlando constantemente. Es fundamental realizar acciones dirigidas a todas las personas que participaron en el crédito, incluyendo cónyuges, garantes, familiares o amigos que ofrecieron referencias.

4.7. Fondos Revolventes

El Fondo Fijo o Revolventes se limita a una cantidad constante, aunque puede aumentarse o disminuirse según lo justifiquen las necesidades de operación. En todo momento, el efectivo más el importe de los comprobantes de pago, debe ser igual al monto asignado como Fondo Fijo o Revolventes. Es un Importe o monto que se destina a pagos por necesidades urgentes que no rebasen determinados niveles, los cuales se regularizan en períodos establecidos convencionalmente o acordados y se restituye mediante la comprobación respectiva.

El fondo rotatorio o revolvente: son recursos de carácter financiero presupuestario que se autorizan a la dirección de finanzas y a la dirección de administración con el único propósito de cubrir las necesidades elementales mínimas e inmediatas del gasto corriente, derivadas de las múltiples funciones del ayuntamiento en el marco de la normatividad vigente aplicable. Tabasco, (2016).

Estos recursos se entregan con cargo a los beneficiarios autorizados para cubrir gastos urgente menores inherentes a las actividades de las diversas direcciones y coordinaciones que integran el ayuntamiento y sin registros en las cuentas presupuestales. De manera posterior, se regulariza la utilización de los fondos mediante la respectiva rendición de cuentas y la emisión de una cuenta por pagar. El registro contable se lleva a cabo registrando simultáneamente el comprometido, devengado y ejercido, al momento de su rendición (regularización) y emisión de la orden de pago.

Restricciones para el uso de los fondos revolvente: El fondo revolvente será asignada única y exclusivamente para su aplicación durante el ejercicio presupuestal vigente, por lo que deberá comprobarse y/o reintegrarse en el mismo ejercicio. Estarán excluidos los pagos por concepto de sueldos y salarios, honorarios asimilables a salarios, honorarios profesionales, arrendamiento y compra de activo fijo. Tabasco, (2016).

4.8. Cooperativas.

Según la ley general de cooperativas, la cooperativa es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada. Ley N° 499 (2004).

La Cooperativa es el conjunto de personas que se unen para formar una sociedad que tienen un fin en común el cual es producir ingresos mediante una actividad económica.

Requisitos necesarios para la constitución de una cooperativa:

- Número mínimo y máximo de asociados según lo establecido por la ley.
- Duración indefinida.
- Capital variable e ilimitado.
- Neutralidad y no discriminación.
- Responsabilidad limitada.
- Responsabilidad de las reservas sociales, donaciones y financiamientos.

4.8.1. Características de las Cooperativas:

Las cooperativas son empresas económicas de interés social y de administración democrática, por lo tanto, tiene las siguientes características:

- Cuenta o tiene recursos materiales y humanos para su funcionamiento, sus propietarios son los socios, quienes aportan los recursos materiales tales como:
 - a) La tierra.
 - b) Las herramientas
 - c) Dinero
 - d) Fuerza de Trabajo.
- Con los aportes recibidos la Cooperativa realiza actividades que van a beneficiar a los socios y a sus familias y a su comunidad.
- La propiedad sobre la empresa es colectiva.
- El mínimo de personas que puede conformar una Cooperativa es de 20, salvo en el caso de una cooperativa de producción agrícola en la cual el mínimo de personas que la conforman es de 10.
- Proporciona a los afiliados bienes y servicios a menor costo.
- Todos los socios tienen iguales derechos y obligaciones.(Sena, 2007)

4.8.2. Principios y valores cooperativos:

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

Los principios de las cooperativas son pautas mediante las cuales las cooperativas llevan a la práctica sus valores (CARUNA R,L, s,f)

- Membresía abierta y voluntaria
- Control democrático de los miembros
- Participación económica de los miembros
- Autonomía e independencia
- Educación, Entrenamiento e Información
- Cooperación entre cooperativas
- Compromiso con la comunidad
- Protección y Conservación del medio ambiente

4.8.3. Tipos de cooperativas existentes en Nicaragua:

La Ley General de Cooperativas (Ley N° 499, 2005) refiere que, en nuestro país, pueden organizarse cooperativas de todo tipo de rubro y actividad económica; incluso multifuncionales, que son aquellas que abarcan dos o más sectores económicos. También establece que las cooperativas pueden ser:

- De consumo
- De ahorro y crédito
- Multisectoriales
- Agrícolas
- De producción y de trabajo
- De vivienda
- Cooperativas pesqueras
- De transporte
- Cooperativas escolares

- De comercio
- De Culturales
- De turismo
- Juveniles
- Y otras de interés de la población.

4.8.4. Clasificación y definición de las cooperativas:

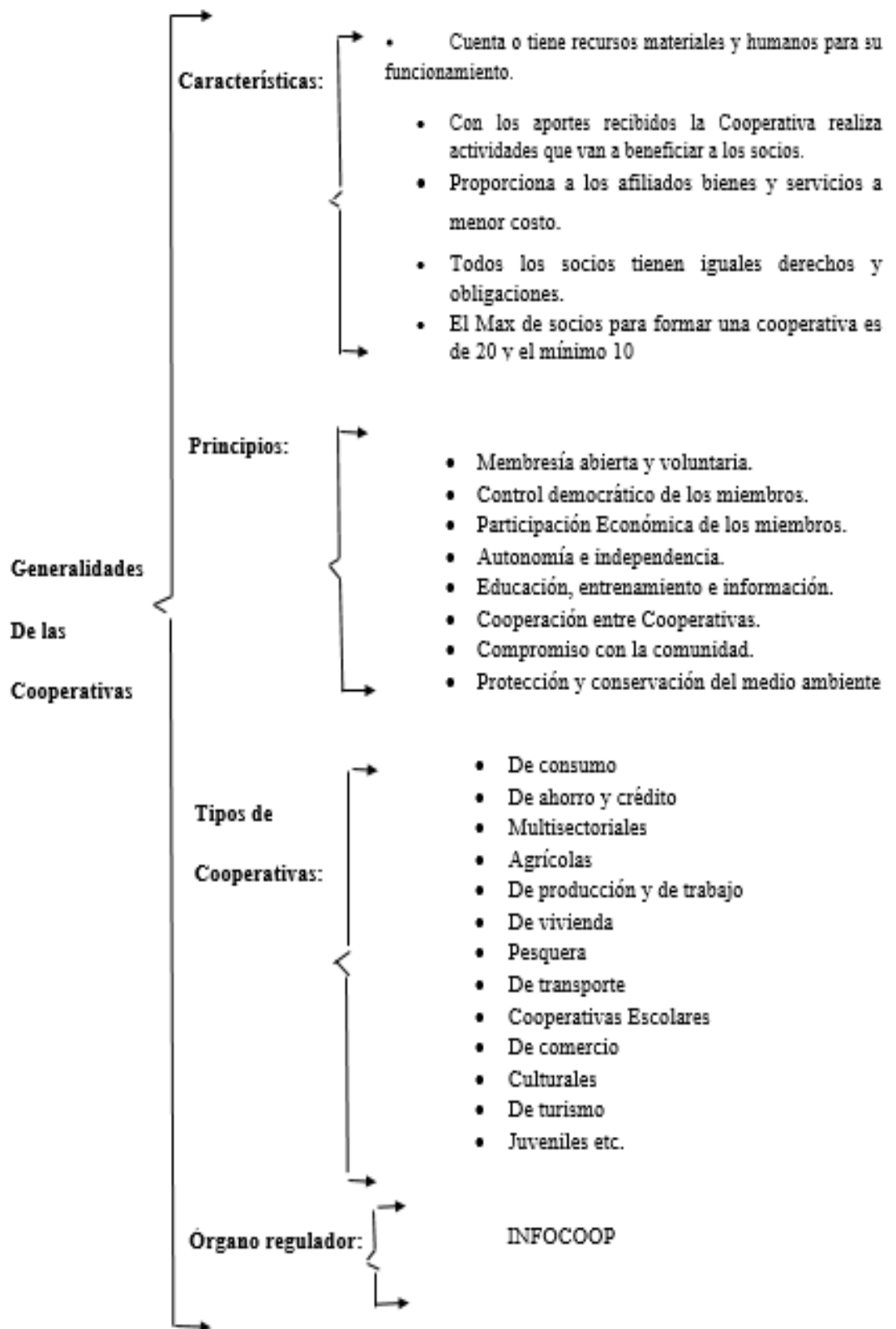
- Cooperativas de Consumo: Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus miembros con cualquier clase de artículo o producto de libre comercio. Esta Cooperativa puede operar con sus miembros, de contado o al crédito.
- Cooperativas de Ahorro y Crédito: Son las que se constituyen con el propósito de promover el ahorro entre sus cooperados y crear una fuente de crédito que les provea financiamiento a un costo razonable para solventar sus necesidades. Asimismo, para brindarles otros servicios financieros, sobre la base de principios democráticos, de ayuda mutua y con ello mejorar sus condiciones sociales, económicas y culturales.
- Cooperativas Agrícolas y/o Agropecuarias: Son las que se constituyen para fines de explotación de las tierras pertenecientes a los asociados; adquisición de abonos, plantas, semillas, maquinaria agrícola y demás elementos de la producción primaria y fomento agrícola o pecuario, ventas, exportación y otras actividades que establezca su estatuto, vinculadas a su actividad principal.
- Cooperativas de Producción: Son las integradas por productores que se asocian para producir, transformar o vender en común sus productos.
- Cooperativas de Vivienda: Son aquellas que procuran habitaciones a sus cooperados.
- Cooperativas Pesqueras: Son aquellas que, para la realización de sus objetivos y fines principales, sus actividades se encuentran dedicadas a la captura, procesamiento y comercialización, relacionadas con la pesca.
- Cooperativas de Servicios Públicos: Son aquellas que tienen por objeto brindar un servicio a los ciudadanos, mediando por ello una contraprestación o remuneración, a través de una tasa o tarifa, autorizada por los órganos competentes del Estado responsables de regular tales servicios.
- Cooperativas de Transporte: Son aquellas que se constituyen para brindar servicios de transporte de pasajeros o de carga, por vía terrestre, acuática y aérea.

- 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.

4.8.5. Órgano regulador de cooperativas:

El órgano regulador de las cooperativas en Nicaragua es El Instituto Nicaragüense de Fomento Cooperativo INFOCOOP se constituye con personalidad jurídica propia, con autonomía administrativa y funcional, cuya función principal es la de ser el organismo rector de la política nacional de protección, fomento y desarrollo cooperativo. Además de la regulación, suspensión, supervisión y control de las cooperativas. Tendrá como objetivo principal fomentar, promover, divulgar y apoyar el movimiento cooperativo a todos los niveles.

Figura 6: Generalidades de las cooperativas Nicaragüenses, Elaboración propia
fuente: Ley general de cooperativas N° 499.



4.9. Resultados

Los resultados de la aplicación del estudio comparativo de los estados financieros de la cartera de créditos personales otorgados por la cooperativa de vivienda y servicios múltiples COVISAMA R, L se obtuvieron tomando como datos de información la cartera de crédito del primer semestre del año 2019 y el primer semestre del año 2020 para verificar si hubo una variación y poder determinar qué factores influyeron en esta así como los comentarios y respuestas en las entrevistas por los funcionarios de la entidad.



Para dar inicio a los resultados de manera pertinente y específica se partirá de la información básica y esencial sobre la cooperativa y los tipos de servicios que esta ofrece.

4.9.1. Antecedentes de la cooperativa de vivienda y servicios múltiples COVISAMA R, L

Figura 7: Instalaciones de la cooperativa COVISAMA R.L



La cooperativa de vivienda y servicios múltiples COVISAMA R.L fue dedicada principalmente a la construcción de viviendas para familias de bajos y medianos recursos

económicos fundada en el 23 de octubre del año 1973 la cual consta de 150 socios activos debidamente inscritos en el INFOCOOP. COVISAMA se encuentra ubicada en la ciudad de San Marcos Carazo, Igl Católica 4c al sur.

En el año 1972 después del terremoto muchos habitantes de la capital ingresaron a diferentes municipios del país. San Marcos por ser uno de los municipios donde las afectaciones del terremoto fueron mínimas, y por conseguirse de forma temporal trabajo por ser una zona cafetalera origino que muchos de estos emigrantes se quedarán en esta ciudad, sin embargo la problemática de viviendas se agravó por no haber capacidad de albergue a tantas familias, que por la emigración Vivian en el hacinamiento.

Como una alternativa de solución de vivienda a la población de escasos, bajos y medianos recursos económicos, que no tenían una vivienda con las condiciones mínimas y básicas para vivir se fundó la cooperativa de viviendas san marcos COVISAMA R.L lo cual fue posible con el apoyo del Padre Benito Laplante Piccar, párroco de San Marcos en ese entonces y de origen canadiense quien motivado por el problema habitacional existente, considero que el organizar las familias alrededor de una cooperativa podía ser la solución a este problema.

El 23 de octubre de 1973, se constituye la cooperativa de vivienda San Marcos "Covisama R.L" iniciándose con la cantidad de 147 socios, teniendo como lema: "Una vivienda para Todos" obteniendo una personería jurídica el 02 de mayo de 1974, según resolución ministerial N° 06 folio 155-156, Tomo 1, del departamento de promoción del cooperativismo del ministerio del trabajo. El 31 de mayo del 2004 según la resolución N° 15-2000 de la dirección general de cooperativa del ministerio del trabajo, publicada en la Gaceta (Diario oficial) del 01-12-04 se cambia la razón social y en lo sucesivo se denomina "COOPERATIVA DE VIVIENDA Y SERVICIOS MULTIPLES COVISAMA R.L"

En 1974, se funda el primer reparto que lleva por nombre COVISAMA I ETAPA construida bajo la modalidad de autoconstrucción por ayuda mutua, gestionándose las viviendas a través de CARITAS DE NICARAGUA, el área total del terreno es de 6 Mz distribuidas en 230 lotes para beneficiar al igual número de socios, las viviendas construidas eran de madera prefabricadas de pino.

En 1980, se funda el reparto COVISAMA LOS MARQUESES, carretera hacia los 19 lotes en un área de una manzana utiliza la misma del reparto anterior.

En 1982 se funda el Reparto COVISAMA V ETAPA, ubicado en el municipio de san marcos al suroeste en un área de 2 Mz distribuidas en 49 lotes. La modalidad de construcciones es igual a la de la etapa anterior. Este reparto se encuentra ubicado al costado sur del estadio El Comal.

En 1983 se fundó el reparto COVISAMA VI ETAPA en el municipio La concepción departamento de Masaya, en un área de 14 Mz distribuidas en 219 lotes como modalidad de construcción se utiliza la misma de la etapa anterior.

En 1984 se funda el Reparto COVISAMA VII ETAPA en la ciudad de san marcos, en un áreas de 3 Mz distribuidas en 70 lotes. La modalidad de construcción de las viviendas es la misma utilizada en la etapa anterior. Este reparto se ubica contiguo a la quinta etapa costado sureste.

Actualmente

El 31 de mayo del 2004 según la resolución N^a 15-2000 de la dirección general de cooperativa del ministerio del trabajo, publicada en la Gaceta (Diario oficial) del 01-12-04 se cambia la razón social y en lo sucesivo se denomina “COOPERATIVA DE VIVIENDA Y SERVICIOS MULTIPLES COVISAMA R.L”

Cooperativa de Viviendas y Servicios múltiples cuenta con 10 asociados dirigiéndose ofrecer múltiples servicios: productos de consumo básico, materiales de construcción, muebles en general, educación privada de primaria y secundaria y cuenta con una guardería infantil, locales para arrendamiento y servicio de garaje. Dispuesta a satisfacer con las necesidades de sus clientes fomentando la calidad de sus necesidades.

4.9.2. Visión, misión y valores de COVISAMA R, L.

Figura 8: Misión, Visión y Valores constitucionales.

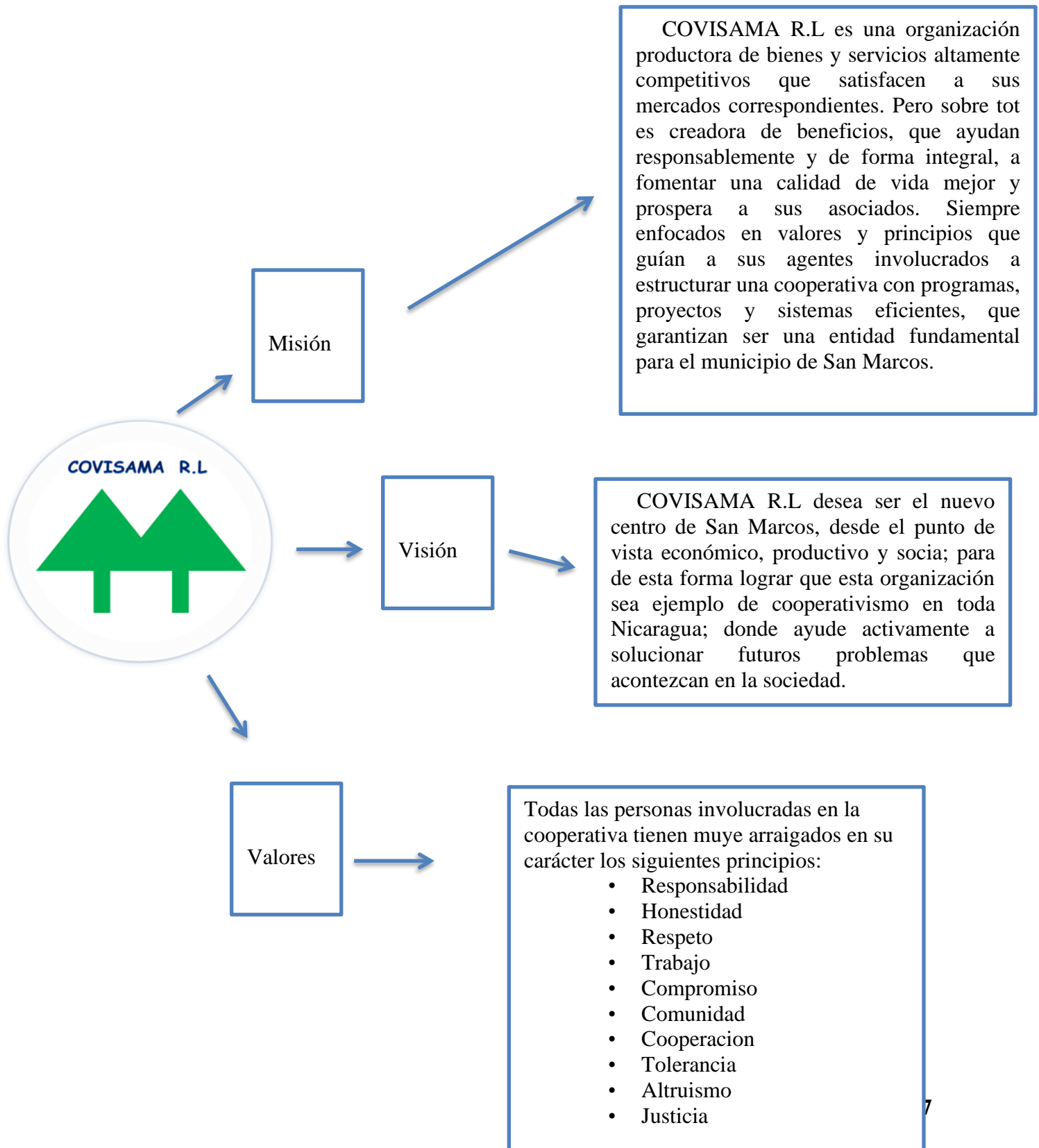
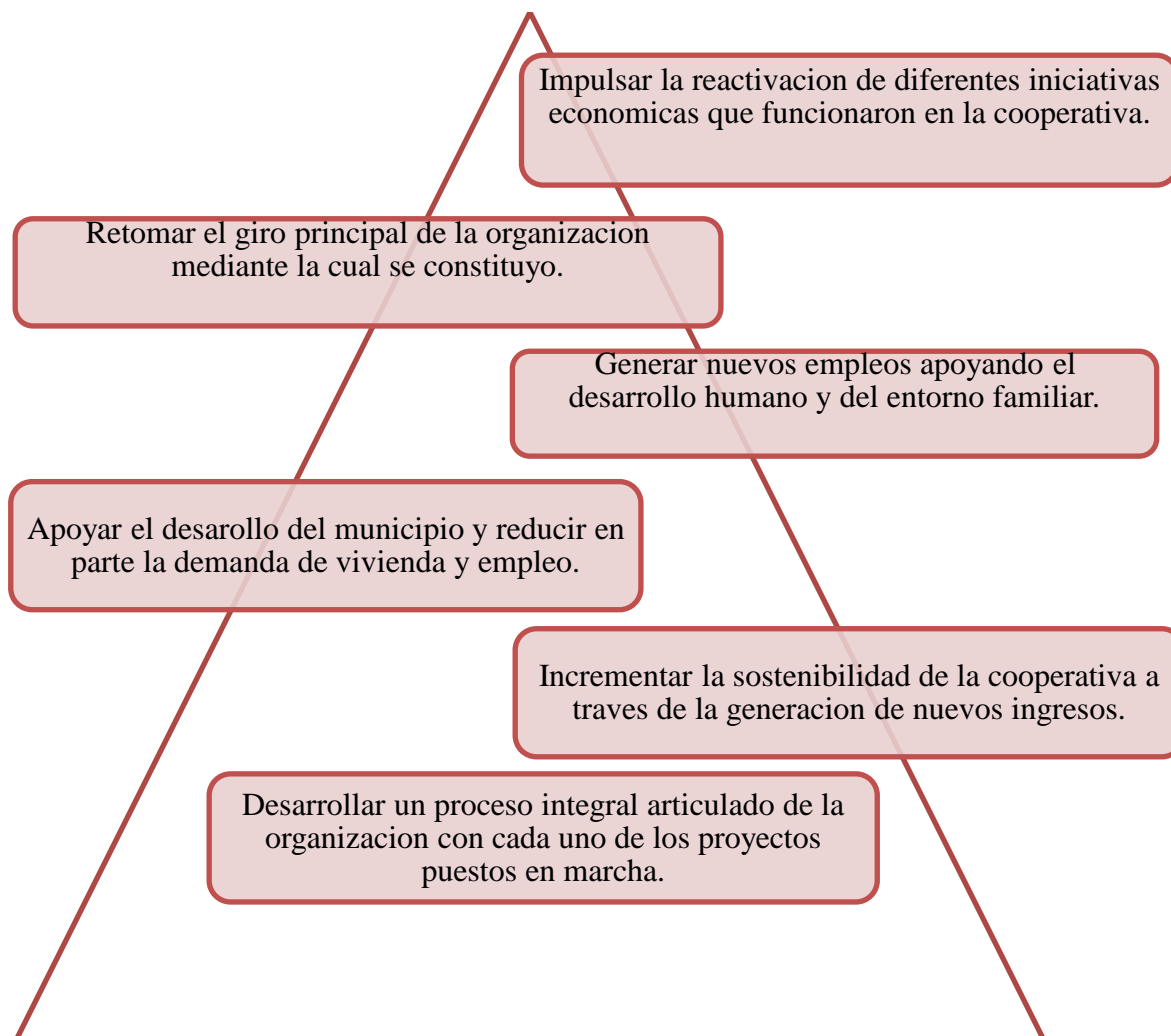


Figura 9: Metas Cooperativas.



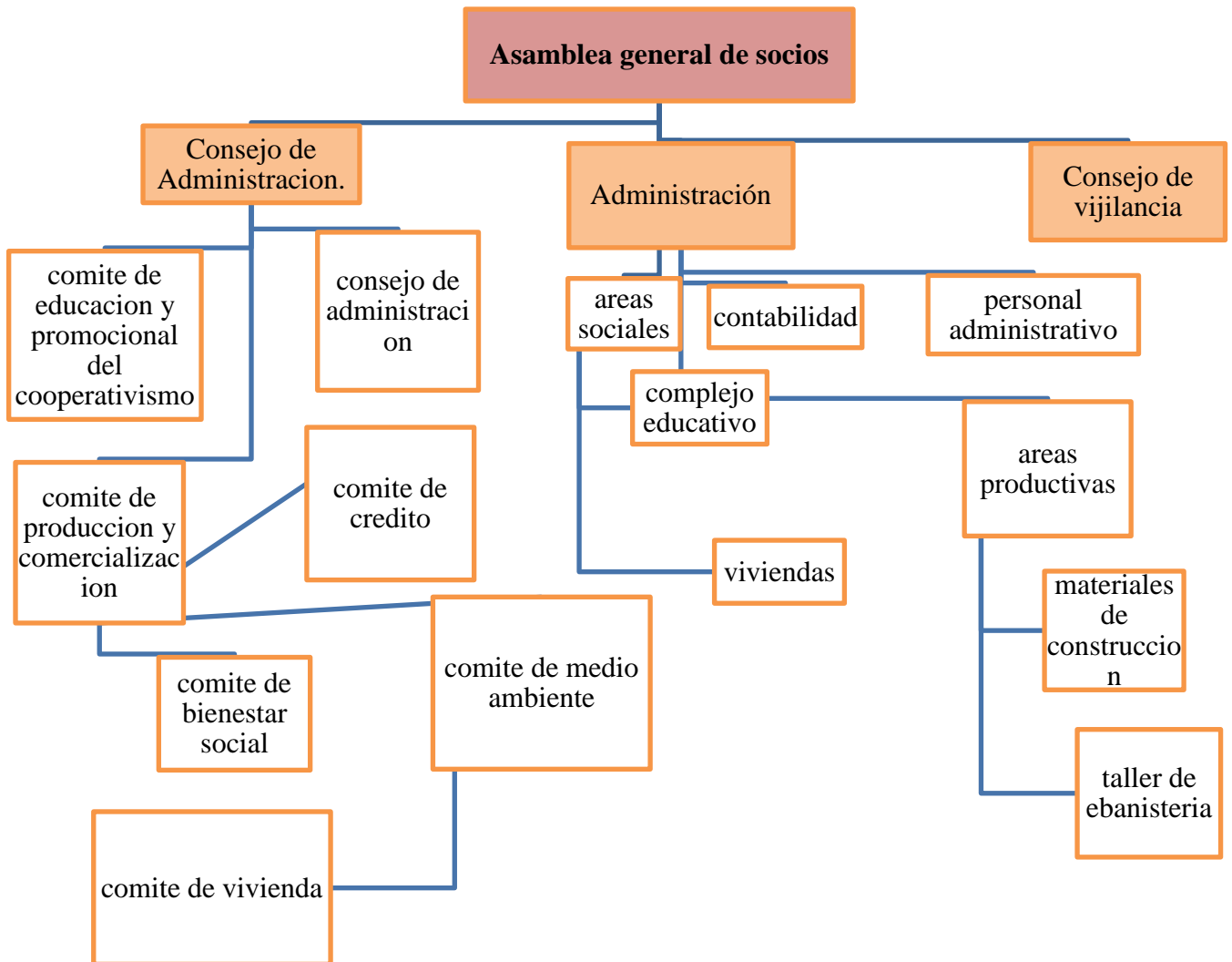
Elaboración propia, Fuente: COVISAMA R, L.

4.9.3. Organigrama.

En el Registro Nacional de cooperativas del Instituto Nicaragüense de fomento cooperativo INFOCOOP consta Acta N^o 41 de fecha 8 de noviembre del año dos mil nueve, e inscrita en los folios 083 al 091 del libro de actas y acuerdos de asamblea general de carácter extraordinaria, que lleva la COOPERATIVA DE VIVIENDA Y SERVICIOS MULTIPLES COVISAMA R.L del municipio de San Marcos departamento de Carazo, donde se eligió al consejo de administración y junta de vigilancia por un periodo de 3 años según los artículos N^o 27 inciso C y 38 de sus estatutos.

La Cooperativa COVISAMA R, L posee el siguiente organigrama el cual está conformado por la Asamblea General de socios que es la máxima autoridad, en donde aparecen registrados como miembros del consejo de administración:

Figura 10: Organigrama de la Cooperativa COVISAMA R, L.



Elaboración propia. Fuente: COVISAMA R.L

4.9.4. Procedimientos desarrollados en las áreas operativas de la cooperativa

4.9.4.1. Asamblea General de socios:

La asamblea general de asociados se encuentra en el peldaño más alto del organigrama ya que es la que regula y atiende asuntos de gran importancia dentro del funcionamiento de la cooperativa como lo es fijar los intereses, determinar las normativas necesarias para optimizar las actividades de la cooperativa se reúne una vez cada año donde se abordan solo temas de máxima importancia.

4.9.4.2. Junta de vigilancia:

La junta de vigilancia está conformada por algunos socios y esta se encarga de cuidar y salvaguardar los intereses de la cooperativa esto en cuanto a los proyectos que la misma atiende que no solo incluyen recursos monetarios sino también recursos materiales.

4.9.4.3. Consejo administrativo:

El consejo de administración está conformado por un mínimo de 5 socios los que se encargan de reconocer los problemas o dificultades de la cooperativa en diversos aspectos y propone posibles soluciones y estrategias para la optimización de actividades.

4.9.4.4. Comité de crédito:

El comité de crédito es quien se encarga de revisar minuciosamente la factibilidad de un crédito para su aprobación está conformado por los socios de la cooperativa, en donde se revisan montos, plazos y formas de pago de los créditos con nombre y apellido del solicitante.

4.9.4.5. Contabilidad

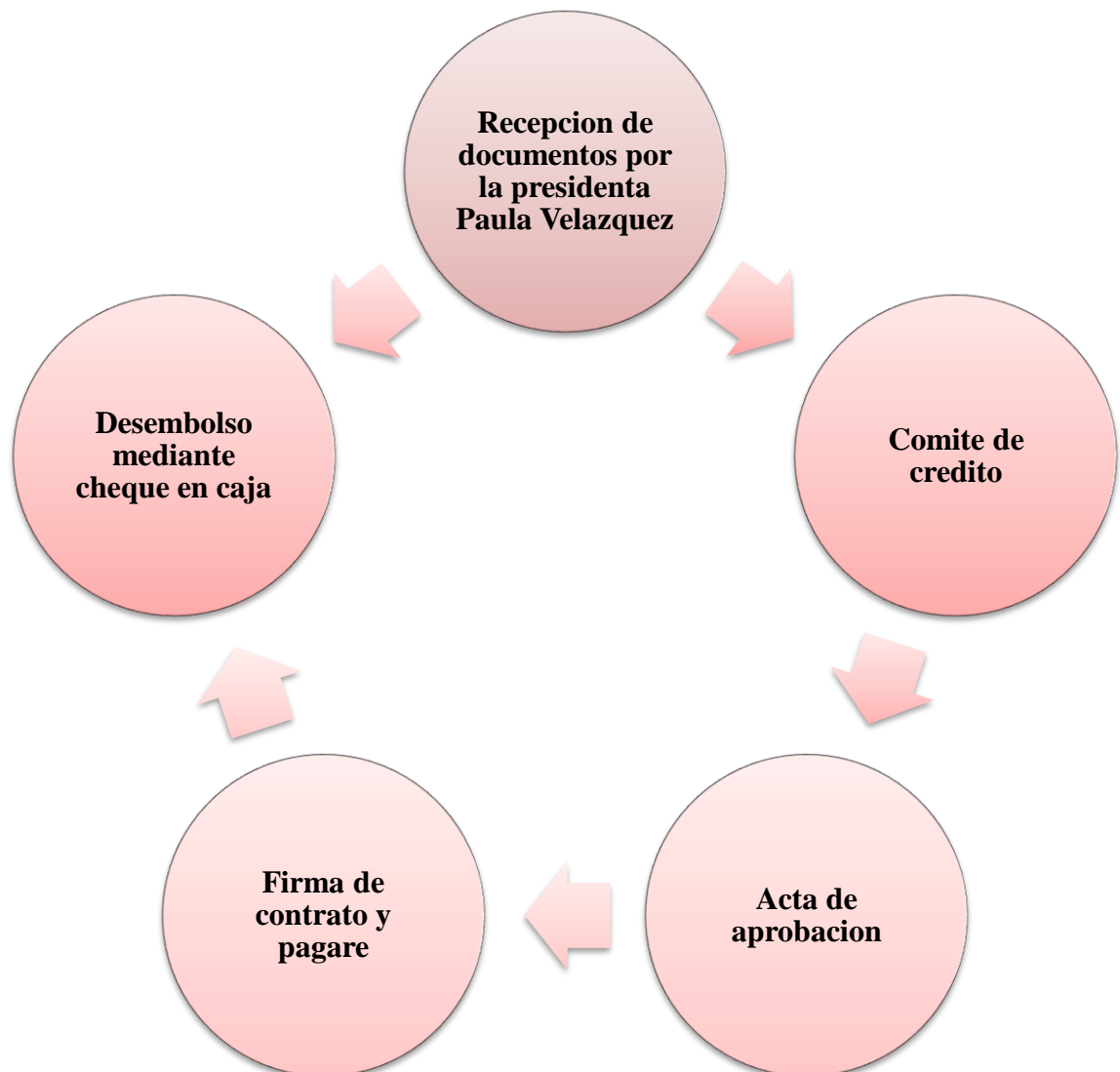
El área de contabilidad cuenta con la contadora general y la encargada de caja la contadora lleva registro de todos los servicios de la cooperativa, así como las obligaciones de la cooperativa, elabora los estados financieros, realiza informes, al igual que se encarga en algunos casos también de atender las inquietudes de los socios.

4.9.4.6. Áreas Productivas:

Son las secciones de la cooperativa en ebanistería y materiales de construcción que son las áreas fabricantes de productos de venta en los talleres generando ingresos.

4.9.5. Procedimiento, proceso y aprobación para el desembolso de los créditos personales.

Figura 11: proceso y aprobación de créditos otorgados por la cooperativa COVISAMA R, L



Elaboración propia, fuente: COVISAMA R, L

4.9.6. Clasificación de cartera de créditos personales de COVISAMA R,L

La cartera de cuentas por cobrar de COVISAMA R, L se divide en:

- Créditos personales por Fondos revolventes.
- Créditos personales a socios.
- Créditos personales a clientes.
- Créditos personales a trabajadores.

4.9.7. Montos mínimos y máximos de créditos personales:

Los montos de la cartera de créditos personales de COVISAMA van desde 3,000 hasta 15,000 córdobas.

4.9.8. Interés aplicable a los créditos

La tasa de interés aplicable a los créditos es variante según el tipo de crédito y sobre saldo, el 4% y 5% es a los créditos personales a socios, trabajadores y clientes, para los créditos de fondos revolventes se le aplica el 3% de interés corriente y el 1,5% por gastos de papelería

4.9.9. Modalidad de pago

Los pagos de créditos se realizan mediante efectivo en caja o deducciones de nómina.

4.9.10. Plazos pactados en los créditos

El tiempo en la que son acordados los créditos 6 meses mínimo y 18 meses como máximo

4.9.11. Criterios que posee la empresa para otorgar crédito a clientes:

Si cuenta con criterios para otorgar créditos estos se presentan mediante un consejo cumplir con su obligación monetaria, la cual se ve reflejada en las proyecciones de caja de quien solicita el crédito.

- Fotocopia de cedula.
- Colilla de pago.
- Fiador (En créditos de fondos revolventes)
- Solicitud de crédito.
- Firma del contrato.
- Firma del pagare.
- Solvencia patrimonial.
- Reputación del deudor.
- Perfil del deudor.

4.10. Políticas de cobranza de la Cooperativa COVISAMA R, L

- Calendarios de Pago
- Pagos a efectuarse en caja mensualmente.
- Notificaciones en caso de atraso.
- Llamadas de recordatorio de pagos.
- En caso de no pago, pasa a cobro judicial.

4.10.1. Acciones de control para las cuentas por cobrar

- Mantiene correctos los datos de los clientes.
- Cuenta con un proceso de aprobación de crédito claro y conciso.
- Establece procesos de facturación y tabla de amortizaciones.
- Hacen revisiones periódicas para verificación de pago de los clientes
- Recordatorios telefónicos a los clientes.

4.10.2. Interés Moratorio que se genera a los clientes por la tardanza de pago

Usualmente la tardanza de pago se produce un cargo por mora del 3% por interés corriente y 1.5% por gastos de papelería de notificación.

4.10.3. Documentos comprobantes para realizar el cobro

- Pagares
- Tabla de amortización
- Recibos
- Facturas
- Entre otros

4.10.4. Áreas que intervienen en el proceso de recuperación

Las áreas involucradas en el proceso de recuperación de cartera son el área contable y caja ya que no cuenta con gestores de cobro, también es recuperable mediante deducción de planillas.

4.10.5. Clientes de la cartera de cuentas por cobrar de COVISAMA R, L

- Cartera de Fondos revolventes 21
- Cartera de créditos personales 16
- Cartera de clientes por servicios 24
- Cartera de asociados 10
- Cartera saneada 12

4.11. Procedimientos contables y administrativos de la cartera de crédito en la Cooperativa COVISAMA R,L

De acuerdo a la información proporcionada por la contadora general de la cooperativa, se cuenta con un área contable donde se realizan diversos procedimientos de registros de transacciones incluyendo la elaboración de estados financieros, informes, recibos entre otros. Las principales actividades que se registran en contabilidad son ingresos y abonos de socios, cancelación de créditos, cartera saneada, cartera vencida, además recibe ciertos ingresos de otras actividades tales como arrendamiento de locales, servicios de garaje, pago de colegiaturas del CDI y el colegio Belapic así mismo la venta de materiales de construcción y productos elaborados en ebanistería y tienda de consumo donde se venden productos alimenticios.

Una actividad contable muy importante dentro de la cooperativa es la de clasificar los créditos en sus respectivas carteras, la cooperativa cuenta con cuatro tipos de cartera los cuales son los siguientes:

- **Cartera de créditos por fondos revolventes:** Estos créditos son exclusivos para socios de confianza los cuales tienen una trayectoria amplia dentro de la cooperativa.
- **Cartera de crédito Corriente:** A esta cartera se ingresan todos los créditos vigentes, es decir los nuevos créditos, los créditos al día, los créditos que han sido reestructurados y ya están siendo cancelados por parte de socios y clientes.
- **Cartera Saneada:** A la cartera saneada se ingresan los créditos que son sacados del sistema es decir la cartera saneada es el procedimiento de dar de baja a un crédito en el sistema e ingresarlo a una hoja de Excel donde se lleva un control más específico de los mismos
- **Cartera Vencida:** Se ingresan los créditos vencidos según su fecha límite de pago, es decir aquellos créditos que fueron otorgados a un plazo estipulado, y que el socio no

logró cumplir, aunque siga cumpliendo o no con su obligación se le denomina crédito vencido.

Todos estos datos se respaldan en Excel como medio de control y manejo de cartera.

4.12. Estudio comparativo

El balance general comparativo es el que muestra las alteraciones que han tenido los elementos que integran el activo, el pasivo y el capital contable por las operaciones efectuadas por la entidad durante el periodo contable.

Como parte de la investigación está la elaboración de estudio comparativo que nos permita contrastar el balance general de un periodo respecto otro en este caso el primer semestre del año 2019 y el primer semestre del año 2020 esto nos facilitara recolectar información necesaria para lograr determinar si hubo un incremento o disminución de las cuentas por cobrar.

Tabla 3: Comparativo de cuentas por cobrar de préstamos personales del primer semestre 2019 y el primer semestre 2020

Cooperativa de vivienda y servicios múltiples							
COVISAMA R,L							
San Marcos, Carazo Nicaragua							
Balance comparativo Periodo 2019 - 2020							
100-00-000	Activos	2020	2019	Diferencia	signo	Variación Porcentual	Observación
130-00-000	Cuentas por cobrar entre secciones	C\$ 618.891,92	C\$ 618.891,92	C\$ -	=	0%	Las cuentas por cobrar entre secciones se mantienen ya que son todas las áreas que conforman COVISAMA R,L
160-00-000	Préstamos por cobrar a Corto Plazo	C\$ 415.113,05	C\$ 302.637,86	C\$ 112.475,19	+	37%	Las cuentas por cobrar de préstamos personales a corto plazo aumentaron un 37% respecto al año 2019 debido a un crecimiento de cartera y a la crisis sanitaria ocurrida desde Marzo del año 2020 en donde se tuvieron que hacer reestructuraciones de créditos y arreglos de pago para recuperar la cartera reduciendo la mora.
161-00-000	Cuentas por cobrar	C\$ 53.176,05	C\$ 66.461,10	C\$ - 13.285,05	-	-20%	Las cuentas por Cobrar disminuyeron un 20% esta cuenta es para el cobro de arriendo de terrenos y a clientes.
162-00-000	Otras cuentas por cobrar	C\$ 238.269,73	C\$ 233.458,30	C\$ 4.811,43	+	2%	Las otras cuentas por cobrar por servicios múltiples aumento un 2% debido al crecimiento de movimiento de servicios prestados.
169-00-000	Provisión para incobrabilidad de cuentas por cobrar	C\$ - 107.608,55	-C\$ 107.608,55	C\$ -	=	0%	El estimado para cuentas incobrables se mantiene.

Elaboración propia, Fuente Libros Contables de COVISAMA R, L.

4.12.1. Resultados del análisis comparativo

Al realizar el análisis comparativo dentro del balance general de la cooperativa de vivienda y servicios múltiples COVISAMA R, L nos enfocamos en las cuentas que conforman la cartera de cuentas por cobrar resaltando la más importante que son los créditos personales los cuales abarca los créditos por fondos revolventes, créditos a socios y créditos a trabajadores de las diferentes áreas que conforman la institución.

Gracias a esto logramos identificar un notable aumento en las cuentas por cobrar de créditos personales y los factores que intervinieron dentro de la recuperación de cartera, el estudio comparativo arrojó un porcentaje de variación de crecimiento de las cuentas por cobrar a corto plazo (cuentas por cobrar de créditos personales) de un 37% en el primer semestre del año 2020 en comparación al primer semestre del año 2019 esto se debió a que a inicios del año 2020 hubo un crecimiento de cartera es decir un aumento en el otorgamiento de créditos personales por parte de la Cooperativa el cual posteriormente se vio afectado en la recuperación de cartera debido a la crisis sanitaria de Marzo 2020 ya que varios socios se vieron afectados económicamente por la pandemia, esto conllevó a que la cooperativa aplicara estrategias y planes de acción para la recuperación de cartera evitando que todas sus cuentas por cobrar estuvieran en mora o pasaran a cobro judicial, por consiguiente se tomó la decisión de hacer reestructuraciones de créditos y arreglos de pago.

Por tal motivo la cartera de cuentas por cobrar de créditos personales creció requiriendo de mayor atención por parte de la cooperativa.

4.13. FODA de la Cooperativa de vivienda y servicios múltiples COVISAMA R.L

Fortalezas:

1. Tasas de interes de credito variante y competitivo.
2. Compromiso Institucional.
3. Compromiso y Cercania con los socios.
4. Los servicios prestados son economicos.
5. Ofrece multiples servicios a los socios.
6. No establece limites de edad para hacer uso de sus servicios.
7. Aplica principios del cooperativismo.

Oportunidades:

1. Los socios prefieren contratar servicios financieros en la Cooperativa en vez de las Microfinancieras y los bancos debido a su facilidad y capacidad.
2. Poca competencia a nivel municipal.
3. Ofrece Multiples servicios.
4. Pocas limitantes legales para su expansion debido a su razon social.
5. La llegada de nuevos socios mejora su capacidad crediticia.

Debilidades:

1. Estrategias publicitarias limitadas.
2. Programacion y distribucion de actividades deficientes.
3. Sistema de arcivacion obsoleta
4. No cuentan con un sistema especializado para registrar los movimientos de cartera de las distintas areas.
5. Debil proceso de cobranza.
6. Gastos en Procesos judiciales.

Amenazas:

1. Creciente competencia.
2. Posibilidad de perdidas si se aplica una mala gestion de cobranza.
3. Cartera Morosa

Matriz DAFO

Fortalezas internas:

- Tasas de interés de crédito variante y competitivo.
- Compromiso Institucional.
- Compromiso y Cercanía con los socios.
- Los servicios prestados son económicos.
- Ofrece múltiples servicios a los socios.
- No establece límites de edad para hacer uso de sus servicios.
- Aplica principios del cooperativismo.

Debilidades internas:

- Estrategias publicitarias limitadas.
- Programación y distribución de actividades deficientes.
- Sistema de almacenamiento de documentos obsoleto.
- No cuentan con un sistema especializado para registrar los movimientos de cartera de las distintas áreas.
- Débil proceso de cobranza.
- Gastos en Procesos judiciales.

Oportunidades externas:

- Los clientes prefieren contratar servicios financieros en Cooperativas, Microfinancieras y no en bancos debido a su facilidad y capacidad.
- Poca competencia a nivel municipal. • Ofrece Múltiples servicios de financiamiento.
- Pocas limitantes legales para su expansión

Estrategias: F1O1: Establecer más planes estratégicos para la captación de nuevos socios.

Estrategia F5O2: Al ofrecer múltiples servicios y tener poca competencia municipal debería crear un proceso publicitario que le permita promocionar sus servicios

Estrategia D2O1: Diseñar un mejor plan de división de actividades para que se realicen de manera eficiente.

Estrategia D4O5: Modernizar el sistema operativo de la cooperativa donde se permita llevar un mejor registro de los clientes.

<p>Debido a su razón social.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La llegada de nuevos socios mejora su capacidad crediticia 		
<p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Creciente competencia. •Posibles pérdidas si se aplica una mala gestión De cobranza. •Cartera Morosa. 	<p>Estrategias F1A1: Al tener tasas de interés más bajas que la creciente competencia tiene ventaja en el mercado competitivo.</p> <p>Estrategia F5A2: Al tener créditos con tasas de interés bajas se podría realizar planes de cobranza para evitar posibles pérdidas u otro tipo de garantías.</p>	<p>Estrategias D5A3: Diseñar nuevos procesos y métodos de cobranza que mitigue los riesgos del no pago y mora en los créditos.</p> <p>Estrategia D6A2: Implementar Procesos alternativos para la reducción de gastos en procesos judiciales por cobros.</p>

Realizamos un Esquema FODA para la Cooperativa, específicamente respecto al departamento de Crédito, en el área de Cobranzas. La definición de estrategias para realzar los factores positivos (oportunidades-fortalezas) y reducir los negativos (amenazas-debilidades) se presenta bajo el mismo esquema. En este caso, las estrategias apuntan principalmente a:

- Manejo de sus cuentas
- Automatización de procesos
- Manejo de riesgo crediticio.

Bajo estas 3 características básicas (eficiencia y deficiencia) del departamento de Crédito, descritas en la segunda tabla del análisis DAFO, obtenemos, el proceso en sí, una visión más clara del porqué de los resultados, tanto positivos como negativos.

De manera integral el FODA apunta a la importancia de la presentación de la cooperativa; sin embargo para este segundo caso más específico, la principal fortaleza es el comportamiento, información, necesidades, actividad, etc. El número reducido de clientes, en comparación de años anteriores, le ha permitido a la cooperativa mantener niveles de compromiso y cercanía con sus clientes.

No obstante se vuelve a mencionar la importancia en la automatización de procesos, partiendo desde la definición e implementación de normativas, manuales e instructivos que guíen el accionar y los procedimientos del personal, y combinarlos con tecnología e innovación. En ese aspecto abarcaríamos también de alguna manera el manejo del riesgo crediticio; pues al normarse los procedimientos se definiría asimismo cuáles son los aspectos indispensables a considerar en la concesión de crédito y el posterior proceso de recuperación.

5. Conclusiones:

Luego de realizar la debida investigación sobre el tema de la administración de la cartera de créditos personales otorgados por la cooperativa de vivienda y servicios múltiples COVISAMA R,L logramos identificar los factores que influyen en la administración de cartera y su manejo los cuales son los procesos, las gestiones de cobranza, las estructuraciones de cartera, condiciones y requisitos que se aplican en los créditos personales detallándolas en el documento.

Así mismo realizamos un estudio comparativo para determinar aumentos o disminuciones en las principales cuentas del balance general del periodo 2019 – 2020 así como sus causales en donde encontramos que:

La cooperativa de vivienda y servicios múltiples COVISAMA R, L presenta una situación financiera en la que existe un aumento de las cuentas por cobrar a C/P en créditos personales durante el primer semestre del año 2020 en comparación al primer semestre del año 2019 con un incremento 37% debido a los factores antes mencionados como lo es el aumento de otorgamiento de créditos a principios del año 2020 en donde la recuperación de cartera se vio afectada a causa de la crisis sanitaria.

Mediante el estudio comparativo se logró conocer más a fondo la situación de la cooperativa lo que fue de gran importancia para la estructura de estrategias respecto a la gestión de cobranza y recuperación de cartera por consiguiente el otorgamiento de créditos es un activo de riesgo para la cooperativa, en donde deben de tomar en consideración establecer otros métodos de pago, visitas a clientes este es útil para persuadir a los socios o clientes para que cancelen los créditos otorgados, e invertir en recursos humanos ya que es necesario que amplíe su personal en la área de cobranza para una recuperación de cartera óptima.

Por ultimo un estudio general de la cooperativa permitió estructurar un análisis FODA en donde se reflejan las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas a la que se enfrenta la cooperativa al contrastarlas dio paso para poder proponer estrategias que permitan la obtención

de mejores resultados en la recuperación de cartera de la cooperativa de una manera eficiente que mitigue los riesgos de cartera en mora y el riesgo de no pago.

6. Recomendaciones:

- Se recomienda a la cooperativa de vivienda y servicios múltiples COVISAMA R,L aplicar análisis financieros, estudios comparativos y herramientas que les permita obtener información para poder identificar las cuentas que requieren mayor atención y poder realizar toma de decisiones en cuanto estrategias y planes de contingencia para salvaguardar la vida de la cartera crediticia, optimizar sus ingresos financieros y mejorar su rentabilidad financiera evitando cuentas vencidas y saneadas que representan una potencial perdida.
- Es necesario que la cooperativa mejore la división de actividades dentro de la cooperativa en las áreas administrativas y contables para un desempeño más eficiente. La cooperativa debería establecer otros métodos en la gestión de cobranza para mitigar los riesgos de no pago ya que con los métodos actuales de esperar al cliente a que llegue a cancelar, no realizar la visita al cliente, no realizar recordatorios de pago y el notificar en caso de mora y por ultimo mandarlo a cobro judicial genera gastos legales y administrativos.
- La cooperativa debe considerar la captación de recurso humano que se encargue de la cobranza de los créditos.
- Por otra parte procurar registrar al día las transferencias recibidas diariamente evitando la acumulación de datos hace que la contabilidad y manejo de cuentas lleven un mayor control.
- De la misma manera la cooperativa debe considerar la posibilidad de establecer un sistema especializado que facilite los procesos del día a día y su respaldo.

7. Bibliografía

- Añez, M. (2009). Aspectos basicos del analisis del credito . En M. Añez, *Aspectos basicos del analisis del credito* (pág. 32). santa fe argentina: El Cid editor.
- Apolo. (17 de Agosto de 2015). *Recuperado de <https://www.pagalojusto.org/t2411-que-son-cartera-morosa-cartera-vencida-y-cartera-castigada>*. Obtenido de Recuperado de <https://www.pagalojusto.org/t2411-que-son-cartera-morosa-cartera-vencida-y-cartera-castigada>.
- Bañuelos, S. (06 de 03 de 2014). *administracion del credito*. Obtenido de <http://t21.com.mx/opinion/arte-cobrar/2014/03/06/administracion-credito>
- CARUNA R,L. (s,f). *Caruna R.L*. Obtenido de www.Caruna.com
- Conexionesan. (13 de 12 de 2016). *Apuntes empresariales*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>
- Ettinger, R., & Golieb, D. (2012). *credito y cobranza*. Mexico, continantal, Mexico.
- Ley N° 499. (29 de 09 de 2004). *Asamblea nacional de la Republica de Nicaragua*. Obtenido de Ley General de cooperativas: [http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/F133348E36258F4A062570A100583C72?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/F133348E36258F4A062570A100583C72?OpenDocument)
- Porto, J. P. (2013). *finanzas personales*.
- Rankia. (2003). *Rankia*. Obtenido de Rankia.com: www.Rankia.com
- Sanchez, A. D. (2020). *Econopedia*. Recuperado el 25 de octubre de 2020, de <https://economipedia.com/definiciones/credito-personal.html#:~:text=Un%20cr%C3%A9dito%20personal%20o%20pr%C3%A9stamo,de%20volverlo%20acompa%C3%B1ado%20de%20unos%20intereses>.

Tabasco,

T.

(2016).

http://www.tenosique.gob.mx/archivos_transparencia/2016/2doTrimestre/art76/Administracion/fraccXXVI/criterios_aplicacion_fodo_revolvente.pdf. Recuperado el 29 de Octubre de 2020, de

http://www.tenosique.gob.mx/archivos_transparencia/2016/2doTrimestre/art76/Administracion/fraccXXVI/criterios_aplicacion_fodo_revolvente.pdf

8. Anexo.

Balance General y estado de resultado de junio 2019 y junio 2020 COVISAMA R. L

COOPERATIVA DE VIVIENDA Y SERVICIOS MULTIPLES				
COVISAMA R.L				
San Marcos, Carazo-Nicaragua				
Tel. 2535-2258 E-Mail: ccovisamarl@yahoo.com				
BALANE GENERAL AL 31 DE JUNIO 2019				
100-00-000	ACTIVOS			C\$ 77,795.42
101-00-000	ACTIVOS CIRCULANTES		C\$ 1,885,657.31	
111-00-000	EFFECTIVO EN CAJA Y BANCOS	-C\$ 4,669.56		
112-00-000	CAJA CHICA	C\$ 4,124.00		
113-00-000	BANCOS	C\$ 364,513.51		
114-00-000	INVENTARIOS	C\$ 380,537.12		
115-00-000	ANTICIPO A JUSTIFICAR	C\$ 27,311.61		
130-00-000	CUENTAS POR COBRAR ENTRE SECCIONES	C\$ 618,891.92		
152-00-000	PRESTAMOS POR COBRAR A CORTO PLAZO	C\$ 302,637.86		
161-00-000	CUENTAS POR COBRAR	C\$ 66,461.10		
162-00-	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	C\$		

000		233,458.30		
169-00-000	PROVICION PARA INCOBRABILIDAD DE CUENTAS POR COBRAR	-C\$ 107,608.55		
170-00-000	ACTIVOS FIJOS		C\$ 75,905,964.11	
171-00-000	BIENES MUEBLES	C\$ 75,837,375.17		
172-00-000	MAQUINARIA Y EQUIPO DE PRODUCCION	C\$ 182,120.51		
173-00-000	MOBILIARIO Y EQUIPO DE TIENDA	C\$ 1,729.02		
174-00-000	MOBILIARIO DE COCINA	C\$ 6,649.05		
179-00-000	DEPRECIACION ACUMULADA	-C\$ 121,909.64		
200-00-000	PASIVO + CAPITAL			C\$ 77,795,795.47
210-00-000	<u>PASIVO CIRCULANTE</u>		C\$ 703,015.88	
231-00-000	CUENTAS POR PAGAR	C\$ 24,522.51		
241-00-000	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	C\$ 631,102.56		
242-00-000	RETENCIONES POR PAGAR	-C\$ 517.50		
244-00-000	SERVICIOS POR PAGAR	C\$ 47,908.31		
300-00-000	PATRIMONIO		C\$ 77,092,779.54	
311-01-000	PATRIMONIO INICIAL (BIENES MUEBLES E INMUEBLE)	C\$ 75,931,156.47		

311-02-000	APORTACIONES PAGADAS (CAPITAL SOCIAL)	C\$ 2,433.79		
312-01-000	DONACIONES RECIBIDAS	C\$ 1,025,889.89		
318-02-000	RESULTADO ACUMULADO DEL PERIODO 2009-2019	C\$ 59,498.50		
318-02-000	RESULTADO ACUMULADO DEL PERIODO 2016-2017-2018	C\$ 220,992.46		
318-02-000	RESULTADO ACUMULADO DEL PERIODO 2019	-C\$ 167,191.57		

Cooperativa de vivienda y servicios múltiples

COVISAMA R, L

San Marcos, Carazo Nicaragua

Telf. 25352248 E-mail: ccovisamarl@yahoo.com

Balance General al 30 de Junio del 2020

100-00-000	Activos			C\$ 77.969.241,27
101-00-000	Activos Circulantes		C\$ 1.765.103,16	
111-00-000	Efectivo en caja y Bancos	C\$ 62,35		
112-00-000	Caja Chica	C\$ 4.124,00		
113-00-000	Bancos	C\$ 355.372,69		
114-00-000	Inventarios	C\$ 167.766,43		
115-00-000	Anticipos a Justificar	C\$ 19.935,49		
130-00-000	Cuentas por cobrar entre secciones	C\$ 618.891,92		
160-00-000	Prestamos por cobrar a C/P	C\$ 415.113,05		
161-00-000	Cuentas por cobrar	C\$ 53.176,05		
162-00-000	Otras cuentas por cobrar	C\$ 238.269,73		
169-00-000	Provisión para incobrabilidad de cuentas por cobrar	C\$ -107.608,55		
170-00-000	Activos Fijos		C\$ 76.204.138,11	
171-00-000	Bienes Muebles	C\$ 75.842.749,17		
172-00-000	Maquinaria y equipos de producción	C\$ 474.920,51		
173-00-000	Mobiliario y equipo de tiendas	C\$ 1.729,02		
174-00-000	Mobiliario de cocina	C\$ 6.649,05		

175-00-000	Depreciación acumulada	C\$ -121.909,64		
200-00-000	Pasivo + Capital			C\$ 77.969.241,27
210-00-000	Pasivos circulantes		C\$ 675.981,12	
231-00-000	Cuentas por pagar	C\$ 24.522,51		
241-00-000	Otras cuentas por pagar	C\$ 595.685,80		
242-00-000	Retenciones por pagar	C\$ 191,05		
244-00-000	Servicios por pagar	C\$ 55.581,76		
300-00-000	Patrimonio		C\$ 77.293.260,15	
311-01-000	Patrimonio Inicial (Bienes muebles e inmuebles)	C\$ 75.931.156,47		
311-02-000	Aportaciones Pagadas (capital social)	C\$ 22.433,79		
312-01-000	Donaciones recibidas	C\$ 1.025.889,88		
318-02-000	Resultado acumulado del periodo 2009 al 2019	C\$ 258.346,12		
319-02-000	Resultado acumulado del periodo 2020	C\$ 55.433,89		

COOPERATIVA DE VIVIENDA Y SERVICIOS MULTIPLES														
COVISAMA R.L														
San Marcos, Carazo-Nicaragua														
Tel. 2535-2258 E-Mail: ccovisamarl@yahoo.com														
ESTADO DE RESULTADO AL 31 DE JUNIO 2019														
CODIGO	DESCRIPCION	MOV ACUMU MAYO 2019	COVISAMA	BELAPIC	CDI	CYBER / RECARGAS	BLOQUERA	GTOS GREM	FREVOL	EBANISTERIA	CAMION HINO	TIENDA DE CONSUMO	MOV TOTAL MAYO 2019	ACUM TOTAL MAYO 2019
INGRESOS														
450-01-000	MATERIALES DE CONSTRUCCION	C\$ 35,632.00											C\$ 3,812.00	C\$ 39,444.00
452-00-000	SERVICIOS	C\$ 1,432,802.28	C\$ 96,187.90	C\$ 18,957.00	C\$ 32,632.70								C\$ 247,777.60	C\$ 1,660,579.00
451-03-000	Ventas de Muebles y otros											C\$ 9,500.00	C\$ 9,500.00	C\$ 9,500.00
471-07-000	Ventas Tienda de Consumo COVISAMA	C\$ 244,941.83										C\$ 43,184.30	C\$ 43,184.30	C\$ 288,125.13
451-09-000	Ventas cafetin Colegio BELAPIC	C\$ 135,729.07												C\$ 135,729.07
452-07-000	Ventas Recargas Cyber	C\$ 8,899.00												C\$ 10,420.00
452-09-000	Viajes Transporte camion Hino													C\$ 1,521.00
411-00-000	Ingresos financieros	C\$ 11,508.91												C\$ 12,366.00
419-00-000	OTRO INGRESOS	C\$ 368,966.64	C\$ 122.51	C\$ 748.00	C\$ 61,644.00							C\$ 122.51	C\$ 857.57	C\$ 443,944.42
441-00-000	Donaciones.	C\$ 540.00	C\$ 160.00											C\$ 540.00
	TOTAL INGRESOS	C\$ 2,239,019.73	C\$ 96,470.41	C\$ 119,827.51	C\$ 94,399.21	C\$ 1,521.00	C\$ 3,934.51		C\$ 11,548.06	C\$ 10,622.51		C\$ 43,307.04	C\$ 381,630.25	C\$ 2,620,649.93
EGRESOS Y GASTOS														
550-01-000	Costo de ventas de materiales de construccion	C\$ 21,181.15												C\$ 24,097.48
550-04-001	Costo de recargas cyber	C\$ 7,084.00					C\$ 964.00							C\$ 8,048.00
550-02-000	Costo de ventas muebles de ebanisteria											C\$ 4,384.35		C\$ 4,384.35
550-10-000	Costos de ventas tienda de consumo COVISAMA	C\$ 217,172.94											C\$ 30,706.66	C\$ 247,879.60
550-11-000	Costo de ventas cafetin colegio Belapic	C\$ 108,793.00												C\$ 108,793.00
535-00-000	OTRO EGRESOS	C\$ 23,386.18	C\$ 139.89	C\$ 139.89	139.89							C\$ 139.88	C\$ 979.22	C\$ 24,355.40
541-00-000	GASTOS DE ADMINISTRACION	C\$ 1,954,056.70	C\$ 171,171.76	C\$ 135,089.49	C\$ 92,683.94	C\$ 1,505.59	C\$ 4,000.00		C\$ 2,774.86	C\$ 1,230.59		C\$ 7,760.75	C\$ 416,217.01	C\$ 2,370,273.72
1	Sueldo p/permanente	C\$ 969,845.93	C\$ 27,971.65	C\$ 79,234.31	C\$ 58,544.91								C\$ 5,818.85	C\$ 1,147,440.68
2	Sueldo p/p contratado	C\$ 53,386.30											C\$ 23,552.84	C\$ 76,939.14
3	Vacaciones	C\$ 80,151.54	C\$ 8,948.16	C\$ 32,912.81	C\$ 14,331.85								C\$ 512.79	C\$ 19,077.15
4	Treceavo mes	C\$ 80,151.54	C\$ 2,240.34	C\$ 6,877.92	C\$ 4,878.72								C\$ 1,025.57	C\$ 95,135.50
5	INSS Patronal	C\$ 222,777.33	C\$ 8,668.46	C\$ 18,962.41	C\$ 12,607.16								C\$ 209.38	C\$ 265,539.88
6	Inatec	C\$ 17,056.00	C\$ 1,166.98	C\$ 1,650.91	C\$ 585.40								C\$ 252.55	C\$ 20,907.89
9	Hora extras	C\$ 33,522.23	C\$ 3,631.77	C\$ 3,301.20									C\$ 50.25	C\$ 37,484.20
11	Viaticos y transporte	C\$ 14,862.00	C\$ 445.00	C\$ 102.70	C\$ 875.00								C\$ 25.13	C\$ 16,284.70
12	Indemnizacion	C\$ 80,151.54	C\$ 2,240.34	C\$ 6,877.92	C\$ 4,878.72								C\$ 104.00	C\$ 95,135.50
15	Bonificacion e incentivos	C\$ 1,700.00												C\$ 1,700.00
17	Atencion Social	C\$ 13,613.45	C\$ 600.00	C\$ 142.00										C\$ 14,355.45
22	Recargas	C\$ 9,588.00	C\$ 1,085.00	C\$ 30.00	C\$ 205.00								C\$ 742.00	C\$ 10,928.00
23	Honorarios profesionales	C\$ 2,228.60											C\$ 20.00	C\$ 2,228.60
24	Papelaria y Utilize de oficinas	C\$ 26,297.00	C\$ 1,934.00	C\$ 2,291.00	C\$ 556.00									C\$ 31,078.00
25	Reparacion y mant. De Equipo de oficina	C\$ 2,500.00												C\$ 2,500.00
26	Energia electrica	C\$ 64,212.69	C\$ 12,245.16	C\$ 2,518.34	C\$ 1,337.91								C\$ 135.38	C\$ 80,584.86
27	Agua potable	C\$ 23,644.82	C\$ 2,473.90	C\$ 1,938.75	C\$ 776.85								C\$ 80.48	C\$ 28,995.28
28	Telefonos y comunicaciones	C\$ 9,927.81	C\$ 782.23		C\$ 985.28								C\$ 97.78	C\$ 11,890.88
29	Combustible y lubricante	C\$ 400.00												C\$ 400.00
30	Fotocopias	C\$ 483,245.45	C\$ 426.00	C\$ 910.70										C\$ 6,169.15
31	Libros, Revistas y Periodicos	C\$ 491.00												C\$ 491.00
31	Limpieza y Aseo	C\$ 12,781.89	C\$ 1,829.00	C\$ 1,779.00	C\$ 504.00									C\$ 16,894.19
33	Reparacion y mant. De edificio	C\$ 44,310.63	C\$ 107,236.84	C\$ 17,522.00	C\$ 2,768.20									C\$ 171,837.00
34	Reparacion y mant. De equipo de transporte	C\$ 212.00												C\$ 212.00
36	Propaganda y publicidad	C\$ 1,750.00												C\$ 1,750.00
38	Gastos legales	C\$ 23,760.00												C\$ 23,760.00
40	Celebraciones y aniversarios													
41	Asambleas	C\$ 941.60												C\$ 9,541.60
42	Impuestos sobre bienes muebles e inmuebles	C\$ 1,397.00												C\$ 1,397.00
45	Otros gastos generales	C\$ 11,320.90	C\$ 923.00	C\$ 310.00	C\$ 2,039.00								C\$ 561.96	C\$ 15,154.86
46	Ofrendas florales													
49	Dieta de consejo y vijilancia	C\$ 19,000.00												C\$ 2,300.00
54	Cafeteria	C\$ 8,348.00	C\$ 3,530.25											C\$ 11,878.25
55	Novedades atrasadas y multas													
56	Derecho de funcionamiento (BELAPIC)	C\$ 2,500.00												C\$ 3,500.00
67	Viaticos y Ayuda	C\$ 3,128.00	C\$ 500.00											C\$ 3,620.00
69	Bono Solidario	C\$ 42,000.00												C\$ 50,250.00
70	Alimentacion de CDI	C\$ 59,891.45												C\$ 67,115.10
75	Impuesto de servicios	C\$ 2,775.00	C\$ 190.00											C\$ 3,330.00
	TOTAL EGRESOS Y GASTOS	C\$ 2,332,073.97	C\$ 171,311.65	C\$ 135,229.38	C\$ 92,823.83	C\$ 954.00	C\$ 4,161.81	C\$ 4,000.00	C\$ 2,914.75	C\$ 5,754.83		C\$ 38,607.32	C\$ 455,767.57	C\$ 2,757,841.55
	UTILIDAD Y/O DEFICIT DEL EJERCICIO	-C\$ 93,054.24	-C\$ 74,841.24	-C\$ 15,401.87	C\$ 1,575.38	C\$ 557.00	-C\$ 227.30	-C\$ 4,000.00	C\$ 8,633.31	C\$ 4,867.68		C\$ 5,699.72	-C\$ 74,137.32	-C\$ 167,191.57

541-00-000	Gastos de Administracion	C\$ 1,748,197.38	C\$ 67,356.56	C\$ 85,983.53	C\$ 64,619.89		C\$ 839.91	C\$ 4,000.00	C\$ 971.27		C\$ 6,250.00	C\$ 7,599.99	C\$ 237,621.15	C\$ 1,985,818.53
1	Sueldo p/ permanente	C\$ 854,706.66	C\$ 38,255.24	C\$ 62,171.20	C\$ 49,921.31		C\$ 275.00		C\$ 550.00			C\$ 6,851.72	C\$ 158,024.47	C\$ 1,012,731.13
2	Sueldo p/p contratado	C\$ 72,695.33		C\$ 18,007.00									C\$ 18,007.00	C\$ 90,702.33
3	Vacaciones	C\$ 79,299.59	C\$ -14,719.30	C\$ -31,839.45	C\$ -23,421.59		C\$ -113.68		C\$ -802.79			C\$ -2,853.45	C\$ -73,750.26	C\$ 5,549.33
4	Treceavo	C\$ 79,299.59	C\$ 3,816.70	C\$ 5,937.82	C\$ 4,160.09		C\$ 22.92		C\$ 189.24			C\$ 570.99	C\$ 14,697.76	C\$ 93,997.35
5	INSS Patronal	C\$ 196,198.02	C\$ 12,475.52	C\$ 16,332.54	C\$ 13,542.49		C\$ 52.25		C\$ 231.49			C\$ 1,452.05	C\$ 44,086.34	C\$ 240,284.36
6	INATEC	C\$ 10,833.26	C\$ 734.44	C\$ 550.40	C\$ 506.49		C\$ 5.50		C\$ 45.42			C\$ 137.03	C\$ 1,979.28	C\$ 12,812.54
9	Horas Extras	C\$ 23,010.97												C\$ 23,010.97
11	Viaticos y transporte	C\$ 8,870.00	C\$ 570.00	C\$ 140.00	C\$ 230.00								C\$ 940.00	C\$ 9,810.00
12	Indemnizacion	C\$ 73,241.89	C\$ 3,816.70	C\$ 5,937.82	C\$ 4,160.09		C\$ 22.92		C\$ 189.24			C\$ 570.99	C\$ 14,697.76	C\$ 87,939.65
15	Bonificaciones e incentivos	C\$ 841.20												C\$ 841.20
17	Atencion social	C\$ 8,885.25		C\$ 8.00									C\$ 8.00	C\$ 8,893.25
22	Recargas	C\$ 9,901.00	C\$ 1,154.00									C\$ 40.00	C\$ 1,194.00	C\$ 11,095.00
23	Honorarios Profesionales	C\$ 2,343.60	C\$ 659.00	C\$ 450.00									C\$ 1,109.00	C\$ 3,452.60
24	Papeleria y Utiles de Oficina	C\$ 21,618.49	C\$ 1,900.00	C\$ 950.00									C\$ 2,850.00	C\$ 24,468.49
25	Reparacion y mantenimiento de Equipos de Oficina	C\$ 8,210.00												C\$ 8,210.00
26	Energia Electrica	C\$ 54,096.37	C\$ 7,031.03	C\$ 491.40	C\$ 228.30				C\$ 337.99			C\$ 337.98	C\$ 8,426.70	C\$ 62,523.07
27	Agua Potable	C\$ 20,776.27	C\$ 829.88	C\$ 3,950.45	C\$ 586.55				C\$ 132.87			C\$ 132.87	C\$ 5,632.62	C\$ 26,408.89
28	Telefono y comunicaiones	C\$ 9,830.90	C\$ 782.54	C\$ 1,215.35	C\$ 1,001.02				C\$ 97.81			C\$ 97.81	C\$ 3,197.53	C\$ 13,028.43
29	Combustible y lubricantes													
30	Fotocopias	C\$ 1,903.66	C\$ 102.00										C\$ 102.00	C\$ 2,005.66
32	Limpieza y aseo	C\$ 12,419.21	C\$ 1,658.81	C\$ 954.19									C\$ 2,613.00	C\$ 15,032.21
33	Reparacion y mantenimiento de edificio	C\$ 29,424.97	C\$ 5,404.00	C\$ 250.00	C\$ 1,723.00								C\$ 7,377.00	C\$ 36,801.21
	Reparacion y mantenimiento de equipo de transporte										C\$ 6,250.00		C\$ 6,250.00	C\$ 6,250.00
34	Propaganda y Publicidad	C\$ 1,200.00												C\$ 1,200.00
38	Gastos legales	C\$ 13,800.00	C\$ 750.00										C\$ 750.00	C\$ 14,550.00
42	Impuestos sobre bienes muebles e inmuebles	C\$ 867.00												C\$ 867.00
45	Otros Gastos Generales	C\$ 10,020.99	C\$ 250.00									C\$ 162.00	C\$ 712.00	C\$ 10,732.99
46	Ofrendas Florales	C\$ 1,000.00												C\$ 1,000.00
49	Dieta del Consejo y vigilancia	C\$ 20,000.00						C\$ 4,000.00						C\$ 24,000.00
54	Cafeteria	C\$ 13,308.75	C\$ 1,586.00	C\$ 476.81										C\$ 15,371.56
58	Derecho de Funcionamiento (BELAPIC)	C\$ 2,500.00												C\$ 2,500.00
67	Viaticos y ayudas	C\$ 14,101.50	C\$ 100.00										C\$ 100.00	C\$ 14,201.50
69	Bono solidario	C\$ 38,250.00			C\$ 6,000.00								C\$ 6,000.00	C\$ 44,250.00
70	Alimentacion CDI	C\$ 46,712.91			C\$ 5,979.14								C\$ 5,979.14	C\$ 52,692.05
	Mantenimiento y reparacion de equipos y herramientas	C\$ 4,580.00												C\$ 4,580.00
74	Fumigacion													
75	Impuesto de servicios	C\$ 3,450.00	C\$ 200.00				C\$ 275.00					C\$ 100.00	C\$ 575.00	C\$ 4,025.00
	TOTAL EGRESOS Y GASTOS	C\$ 2,019,666.79	C\$ 71,954.92	C\$ 86,333.53	C\$ 64,735.83	C\$ 1,110.00	C\$ 4,952.54	C\$ 4,000.00	C\$ 4,042.68	C\$ 56.39	C\$ 6,250.00	C\$ 47,843.32	C\$ 291,222.82	C\$ 2,310,889.61
	UTILIDAD Y/O DEFICIT DEL EJERCICIO	C\$ 23,004.73	21,316.02	C\$ 5,641.39	C\$ 16,233.56	C\$ 987.00	C\$ -726.71	C\$ -4,000.00	C\$ -2,364.29	C\$ 56.39	C\$ -6,250.00	C\$ 1,535.80	C\$ 32,429.16	C\$ 55,433.89
							SUMA TOTAL DE SEC	C\$	32,429.16					

Balance Comparativo por medio de Análisis Horizontal

Cooperativa de vivienda y servicios múltiples							
COVISAMA R,L							
San Marcos, Carazo Nicaragua							
Balance comparativo Periodo 2019 – 2020							
100-00-000	Activos	2020	2019	Diferencia	signo	Variación Porcentual	Conclusión
101-00-000	Activos Circulantes	C\$ 1.765.103,16	C\$ 1.885.657,31	C\$ - 120.554,15	-	-6%	Los activos circulantes es decir el dinero líquido disminuyo relativamente un 6% en el año 2020 respecto al 2019
111-00-000	Efectivo en caja y Bancos	C\$ 62,35	-C\$ 4.669,56	C\$ 4.731,91	-	-101%	el efectivo en caja disminuyó considerablemente un 101%
112-00-000	Caja Chica	C\$ 4.124,00	C\$ 4.124,00	C\$ -	=	0%	el efectivo en caja chica se mantiene el mínimo

000							
113-00-000	Bancos	C\$ 355.372,69	C\$ 364.513,51	C\$ - 9.140,82	-	-3%	el efectivo en banco disminuyo un 3%
114-00-000	Inventarios	C\$ 167.766,43	C\$ 380.537,12	C\$ - 212.770,69	-	-56%	los inventarios de la cooperativa se redujeron más del 50%
115-00-000	Anticipos a Justificar	C\$ 19.935,49	C\$ 27.311,61	C\$ - 7.376,12	-	-27%	los anticipos a justificar se redujeron un 27%
130-00-000	Cuentas por cobrar entre secciones	C\$ 618.891,92	C\$ 618.891,92	C\$ -	=	0%	las cuentas por cobrar entre secciones de la cooperativa se mantiene
160-00-000	Prestamos por cobrar a C/P	C\$ 415.113,05	C\$ 302.637,86	C\$ 112.475,19	+	37%	Los préstamos personales a corto plazo aumentaron un 37% respecto al año 2019
161-00-000	Cuentas por cobrar	C\$ 53.176,05	C\$ 66.461,10	C\$ - 13.285,05	-	-20%	las cts x cobrar disminuyeron un 20%
162-00-000	Otras cuentas por cobrar	C\$ 238.269,73	C\$ 233.458,30	C\$ 4.811,43	+	2%	y otras cuentas por cobrar a clientes por servicios prestados aumentaron un 2%
169-00-000	Provisión para incobrabilidad de cuentas por cobrar	C\$ - 107.608,55	-C\$ 107.608,55	C\$ -	=	0%	El estimado para cuentas incobrables se mantiene
170-00-000	Activos Fijos	C\$ 76.204.138,1 1	C\$ 75.905.964,1 1	C\$ 298.174,00	+	0%	Activos fijos se mantienen
171-00-000	Bienes Muebles	C\$ 75.842.749,1 7	C\$ 75.837.375,1 7	C\$ 5.374,00	=	0%	los bienes muebles se mantienen es decir no ha habido alguna nueva adquisición
172-00-000	Maquinaria y equipos de producción	C\$ 474.920,51	C\$ 182.120,51	C\$ 292.800,00	+	161%	la maquinaria y equipos de producción para fabricación aumentaron este año 2020

173-00-000	Mobiliario y equipo de tiendas	C\$ 1.729,02	C\$ 1.729,02	C\$ -	=	0%	se mantiene
174-00-000	Mobiliario de cocina	C\$ 6.649,05	C\$ 6.649,05	C\$ -	=	0%	se mantiene
175-00-000	Depreciación acumulada	C\$ - 121.909,64	-C\$ 121.909,64	C\$ -	=	0%	se mantiene
200-00-000	Pasivo + Capital						
210-00-000	Pasivos circulantes	C\$ 675.981,12	C\$ 703.015,88	C\$ - 27.034,76	-	-4%	las obligaciones disminuyeron un 4%
231-00-000	Cuentas por pagar	C\$ 24.522,51	C\$ 24.522,51	C\$ -	=	0%	Las cuentas u obligaciones por pagar siguen siendo las mismas del 2019
241-00-000	Otras cuentas por pagar	C\$ 595.685,80	C\$ 631.102,56	C\$ - 35.416,76	-	-6%	las cuentas por pagar se redujeron un 6%
242-00-000	Retenciones por pagar	C\$ 191,05	-C\$ 517,50	C\$ 708,55	-	-137%	Las retenciones por pagar redujeron
244-00-000	Servicios por pagar	C\$ 55.581,76	C\$ 47.908,31	C\$ 7.673,45	+	16%	y los servicios por pagar es decir energía agua teléfono e internet aumentaron
300-00-000	Patrimonio	C\$ 77.293.260,15	C\$ 77.092.779,54	C\$ 200.480,61	+	0%	se mantiene
311-01-000	Patrimonio Inicial (Bienes muebles e inmuebles)	C\$ 75.931.156,47	C\$ 75.931.156,47	C\$ -	=	0%	se mantiene

311-02-000	Aportaciones Pagadas (capital social)	C\$ 22.433,79	C\$ 2.433,79	C\$ 20.000,00	+	822%	Aportaciones pagadas por los socios aumentaron
312-01-000	Donaciones recibidas	C\$ 1.025.889,88	C\$ 1.025.889,89	C\$ -0,01	=	0%	no ha habido alguna donación recibida
319-02-000	Resultado acumulado del periodo 2020	C\$ 55.433,89	C\$ - 167.191,57	C\$ 111.757,68	+	-67%	El resultado del ejercicio del primer semestre 2020 resulto ser favorable respecto al ejercicio anterior

Formato de entrevista



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

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

Año y Carrera: BANCA Y FINANZAS 5TO AÑO

Entrevista

Somos estudiantes de la carrera de Banca y finanzas, estamos realizando una entrevista basada en diferentes tópicos, para la recolección de información necesaria sobre el proceso administrativo que dispone la Cooperativa COVISAMA R,L para el otorgamiento de financiamientos, procedimientos y políticas, gestión de cobranza y carteras morosas.

De antemano agradecemos la atención prestada.

Nombre y apellido: _____

Cargo: _____

Fecha:

1. ¿Actualmente en la cooperativa Covisama R, L cuantos créditos personales vigentes tiene?

2. ¿Qué requisitos debe presentar un cliente para solicitar un crédito personal?

3. ¿Qué procedimiento, proceso y aprobación se lleva a cabo para el desembolso de un crédito de un crédito?

4. ¿Cuáles son los máximos y mínimos en montos de crédito personal otorgado por la Cooperativa COVISAMA R, L?

5. ¿Bajo qué modalidad de pago son otorgados los créditos y a qué plazo?

- Planilla**
- Tarjeta**
- Efectivo**
- Otros**

6. ¿Qué modalidad tienen los intereses devengados de los créditos son:

- Variables**
- Fijos**
- Sobre saldo**
- Otros**


7. ¿Qué métodos utiliza para la gestión de cobro?

8. ¿Qué gestión realiza para llevar al día los cobros según la fecha pactada con los clientes?

9. ¿Cómo mitiga los riesgos de morosidad?

10. ¿Qué procedimientos utiliza para la gestión la cartera en mora?

Foto de la entrevista realizada.

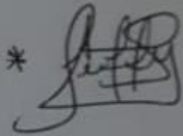
 UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA
MANAGUA

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas
Año y Carrera: BANCA Y FINANZAS 5TO AÑO

Entrevista

Somos estudiantes de la carrera de Banca y finanzas, estamos realizando una entrevista basada en diferentes tópicos, para la recolección de información necesaria sobre el proceso administrativo que dispone la Cooperativa COVISAMA R.L. para el otorgamiento de financiamientos, procedimientos y políticas, gestión de cobranza y carteras morosas.

De antemano agradecemos la atención prestada.

Nombre y apellido: Jennifer Alvarez * 

Cargo: Contadora de COVISAMA R.L

Fecha: 23 / 10 / 20

1. ¿Actualmente en la cooperativa Covisama R, L. cuantos créditos personales vigentes tiene?

83 Clientes vigentes

2. ¿Qué requisitos debe presentar un cliente para solicitar un crédito personal?

Foto copia cédula, colilla, fiador, solicitud de crédito, presupuesto, firma de contrato, pagaré y testimonio con abogado

