



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

## **Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí**

Evaluación del proceso de otorgamiento y recuperación de créditos en la  
Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo de Palacagüina-Madriz durante el II  
trimestre del 2023

Trabajo de seminario de graduación para optar

al grado de

**Licenciado (a) en Contaduría Pública y Finanzas**

### **Autores**

Ayling Yissel Martínez Cruz

Indira Iveth Monzón Serrano

Jeselin Raquel Canales López

### **Tutora**

Lic. Jessica Azucena Valdivia Montenegro

Estelí, lunes, 19 de febrero de 2024



## **i. DEDICATORIA**

Esta investigación está dedicada a Dios por ser nuestro guía, que nos ha permitido culminar nuestros estudios con éxito.

A nuestros padres y familiares que, con su paciencia e inteligencia y confianza, han sido fortaleza y apoyo todo el tiempo a lo largo de nuestra carrera, para el desarrollo de este trabajo y que siempre nos animan a salir adelante y no rendirnos, a seguir con los estudios para llegar a ser profesionales exitosas.

También dedicamos este trabajo a los docentes educadores que nos han apoyado, que cada día han dado lo mejor de ellos participando con su labor educativa y eficiente, siendo exigentes en el aprendizaje de cada estudiante.

## ii. AGRADECIMIENTO

Agradecemos primeramente a Dios por permitirnos la vida, darnos fuerza, sabiduría, perseverancia y su amor infinito, por siempre estar en todo momento, por iluminar nuestra mente y permitirnos poder culminar esta investigación.

Agradecemos grandemente a nuestros padres por su apoyo incondicional que nos han brindado en los años de estudio, también a la Lic. Jessica Valdivia por ser la docente a cargo de este trabajo investigativo que nos ha guiado paso a paso, para poder culminar con éxito dicha investigación.

Así mismo agradecemos a las personas que nos han brindado su apoyo, a todos los maestros quienes también han compartido sus experiencias, nuevos conocimientos, nuevas ideas e inquietudes, dedicación y por exigirnos día a día superarnos y ser mejores.

### iii. VALORACIÓN DEL DOCENTE

A través de la presente hago constar que **Ayling Yissel Martínez Cruz, Indira Iveth Monzón Serrano y Jeselin Raquel Canales López**, estudiantes de V año de Contaduría Pública y Finanzas han finalizado su trabajo investigativo denominado:

***“Evaluación del proceso de otorgamiento y recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo de Palacagüina-Madriz durante el segundo trimestre del 2023”***

Este trabajo fue apoyado metodológica y técnicamente en la fase de planificación, Ejecución, procesamiento, análisis e interpretación de datos, así como sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Es relevante señalar que la investigación ***“Evaluación del proceso de otorgamiento y recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo de Palacagüina-Madriz durante el segundo trimestre del 2023”***, es un tema que por primera vez se ha trabajado, valoro positivo el análisis de sus datos los que están estrechamente relacionados con sus objetivos.

Después de revisar la coherencia y contenido del trabajo, el artículo científico y la incorporación de las observaciones del jurado en la defensa, se valora que el mismo cumple con los requisitos establecidos en la normativa de cursos de pregrado vigente y por lo tanto está listo para ser entregado el documento final.

Dado en la ciudad de Estelí a los doce días del mes de diciembre del 2023.

Atentamente

---

**Lic. Jessica Azucena Valdivia Montenegro**

**Docente Tutora**

**FAREM- Estelí**

#### **iv. RESUMEN**

La evaluación del otorgamiento de créditos en una Cooperativa es esencial para asegurar la estabilidad financiera, es por eso que se analiza la capacidad de pago de los solicitantes, su historial crediticio y se evalúa la calidad y valor de las garantías ofrecidas.

También se consideran los posibles riesgos asociados, como la estabilidad laboral del solicitante. Una vez solicitado el Crédito, se realiza un seguimiento constante para asegurar los pagos oportunos. En caso de atrasos o incumplimiento se implementan estrategias de recuperación.

Por lo tanto, la investigación también consiste en la recuperación de Créditos otorgados, lo cual se refiere al proceso de recuperar el dinero que se ha prestado a cada uno de los socios y que no ha sido pagado. Por lo general implica tomar medidas para la recuperación de fondos. Algunas opciones incluyen, ofrecer planes de pago flexibles, enviar recordatorios de pago frecuentes, establecer acuerdos de refinanciamiento. Además, es importante comunicarse de manera efectiva y mantener registros detallados de todas las transacciones para llevar un eficiente control dentro de la Cooperativa.

## ÍNDICE

|      |   |    |
|------|---|----|
| I.   | INTRODUCCIÓN .....  | 1  |
| II.  | ANTECEDENTES .....  | 2  |
| III. | PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....                                    | 4  |
|      | 3.2 Preguntas de Investigación .....                                | 6  |
|      | 3.2.1 Pregunta General .....  | 6  |
|      | 3.2.2 Preguntas Específicas .....                                   | 6  |
| IV.  | JUSTIFICACIÓN .....   | 7  |
| V.   | OBJETIVOS.....  | 8  |
|      | 5.1. Objetivo General .....   | 8  |
|      | 5.2. Objetivos Específicos.....                                     | 8  |
| VI.  | FUNDAMENTACION TEÓRICA .....  | 9  |
|      | 6.1 Cooperativa de Ahorro y Crédito .....                           | 9  |
|      | 6.1.2 Definición de Cooperativas .....                              | 10 |
|      | 6.1.3 Principios de las cooperativas .....                          | 10 |
|      | 6.1.4 Importancia de las cooperativas .....                         | 12 |
|      | 6.2 Selección y estándares de crédito.....                          | 12 |
|      | 6.2.1 Condiciones de Crédito .....                                  | 12 |
|      | 6.2.2 Evaluación de Crédito .....                                   | 13 |
|      | 6.3 Planes de Mejora .....  | 13 |
|      | 6.3.1 Estrategias preventivas de cobranzas en las cooperativas..... | 14 |
|      | 6.3.2 Cuentas y documentos por cobrar.....                          | 15 |
|      | 6.3.3 Cuentas por cobrar.....                                       | 15 |
|      | 6.4 Créditos .....  | 16 |
|      | 6.4.1 Definición de crédito.....                                    | 16 |
|      | 6.4.2 Definición de créditos incobrables.....                       | 16 |
|      | 6.4.3 Solicitud de crédito .....                                    | 16 |
|      | 6.4.4 Administración de créditos .....                              | 17 |
|      | 6.5 Tipos de créditos .....   | 17 |
|      | 6.6 Reestructuración y renovación de créditos .....                 | 18 |
|      | 6.6.1 Definición de reestructuración de créditos .....              | 18 |
|      | 6.7 Garantía de los créditos .....                                  | 19 |
|      | 6.7.1 Definición de garantía .....                                  | 19 |

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 6.7.1  | Clasificación de las garantías.....   | 19 |
| 6.8    | Tasa de interés .....   | 19 |
| 6.8.1  | Definición de tasa de interés .....   | 20 |
| 6.8.2  | Intereses corrientes .....  | 20 |
| 6.8.3  | Intereses moratorios.....   | 20 |
| 6.9    | Políticas de créditos .....   | 20 |
| 6.9.1  | Definición de políticas de créditos .....                                     | 20 |
| 6.9.2  | Definición del plazo de los créditos .....                                    | 21 |
| 6.9.3  | Aspectos generales del plazo .....  | 21 |
| 6.10   | Cartera de crédito .....  | 21 |
| 6.10.1 | Definición de cartera de crédito .....  | 21 |
| 6.11   | Recuperación de cartera .....   | 22 |
| 6.11.1 | Definición de recuperación de cartera .....                                   | 22 |
| 6.11.2 | Definición de recuperación de crédito.....                                    | 22 |
| 6.12   | Otorgamiento de crédito .....   | 22 |
| 6.13   | Controles de/para una cooperativa .....                                       | 22 |
| VII.   | SUPUESTO .....  | 25 |
| 7.1    | Supuesto de Investigación .....   | 25 |
| VIII.  | MATRIZ DE CATEGORIAS Y SUBCATEGORIAS. ....                                    | 26 |
| IX.    | DISEÑO METODOLOGICO.....  | 31 |
| 9.1    | Tipo de investigación .....   | 31 |
| 9.2    | Área de estudio .....   | 31 |
| 9.3    | Tipo de Estudio.....  | 31 |
| 9.3.1  | Según el tipo de ocurrencia de los hechos y registros de la información. .... | 31 |
| 9.3.2  | Según periodo y secuencia del estudio.....                                    | 31 |
| 9.3.3  | Según el análisis y alcance de los resultados .....                           | 32 |
| 9.4    | Universo, Muestra y unidad de Análisis.....                                   | 32 |
| 9.4.1  | Universo o Población .....  | 32 |
| 9.4.2  | Muestra .....   | 32 |
| 9.4.3  | Unidad de Análisis .....  | 32 |
| 9.4.4  | Criterios de Selección de la Muestra .....                                    | 32 |
| 9.4.5  | Tipo de Muestreo .....  | 33 |
| 9.5    | Técnicas de Recolección de Datos .....  | 33 |

|   |    |
|---|----|
| 9.5.1 La Entrevista .....   | 33 |
| 9.5.2 Revisión documental.....  | 33 |
| 9.6 Etapas de la Investigación .....  | 34 |
| 9.6.1 Investigación documental .....  | 34 |
| 9.6.2 Elaboración de instrumentos .....   | 34 |
| 9.6.3 Trabajo de campo .....  | 34 |
| 9.6.4 Elaboración de documento final .....  | 34 |
| X. RESULTADOS .....   | 35 |
| 10.1. Descripción del proceso de evaluación y análisis que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo de Palacagüina Madriz para el otorgamiento de créditos. ....                             | 35 |
| 10.2 Identificación de los controles que efectúa la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo de Palacagüina Madriz para el otorgamiento y recuperación de créditos personales y créditos ordinarios. .. | 45 |
| 10.3 Estrategias que abonen a una adecuada selección y evaluación en el otorgamiento de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo. ....  | 56 |
| XI. CONCLUSIONES .....  | 64 |
| XII. RECOMENDACIONES .....  | 65 |
| XIII. BIBLIOGRAFIA.....   | 66 |
| XIV. ANEXOS .....   | 67 |
| Licenciatura en Contaduría Pública y Finanzas .....   | 68 |
| Trabajo de campo: Entrevista .....  | 68 |

## I.INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se abordará el tema detalladamente con respecto a la evaluación del proceso de otorgamiento y recuperación de créditos, donde se establece cada uno de los procesos a seguir para que se lleve a cabo un correcto desempeño al momento de otorgar préstamos, esto les permitirá realizar sus actividades con niveles de riesgo que estén de acuerdo a su operatividad.

Para dicha investigación se investigaron antecedentes en el cual su tema principal presentaba similitud, con la función principal de conocer a fondo las diferentes situaciones problemáticas debido al mal manejo del manual de políticas. En el planteamiento del problema se realizó el estudio a fondo de la cooperativa para resaltar el problema con exactitud, se realizaron preguntas problemas las cuales se les dará salida en todo el proceso de la investigación.

En el marco teórico se abordan todos los temas principales que de una u otra manera ayudan a entender más sobre el tema de la investigación, ya que cada uno de ellos esta con su definición e importancia.

En el supuesto se presenta la idea principal de nosotros como investigadores, es una opinión que se dio en el momento que deducimos el problema principal. La matriz de categoría está conformada por las preguntas que dan salida cada uno de los objetivos con las categorías, subcategorías, ejes de análisis, fuentes de investigación y sus técnicas de recolección.

El diseño metodológico abarca el tipo de investigación, así como el área de estudio, población, muestra, métodos y los tipos de técnicas de recolección de la información dando como finalidad los resultados de cada objetivo inicial.

Los resultados obtenidos se detallaron de manera puntual por medio de la entrevista que se realizó al Lic. Santos Isidro Contreras quien es el responsable del área de cartera y cobro de la Cooperativa, la revisión documental para llegar a la conclusión donde se describen cada una de las dificultades que se encontraron, por lo tanto, se brindan las recomendaciones con el fin de aportar estrategias correctas y positivas para su bienestar.

Finalmente, está la bibliografía donde se detallarán cada uno de los sitios web y diferentes medios que se obtuvo dicha información, como anexos están las pruebas de que esta investigación si fue realizada.

## II. ANTECEDENTES

Para el desarrollo de los antecedentes de esta investigación fue necesario realizar diferentes consultas en sitios web y en el repositorio de la UNAN Managua, encontrando las siguientes tesis:

### **A Nivel Internacional**

Solano Duran, Luisa Gladis, en su tesis “Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa mercantil S.A.C” para optar el grado de bachiller en ciencias contables y financieras, presentado en la Universidad Peruana de las Américas en el año (2018) se plantea el objetivo de analizar las cuentas por cobrar, mediante la gestión administrativa, con la finalidad de optimizar y obtener el mayor provecho posible a los recursos disponibles para la toma de decisiones en un futuro, concluyendo que analizar las cuentas por cobrar, mediante la gestión administrativa eleva el nivel de liquidez en la empresa. (Solano Duran, Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa mercantil S.A.C, 2018)

### **A Nivel Nacional**

Cerca Silva, López Domínguez, Mayorga Rosales, en su tesis “ Evaluación del sistema de control interno en proceso de gestión de crédito y cobranzas de la empresa Equipos AB de Nicaragua S.A” para optar el título de Licenciados en Contaduría Pública y Finanzas, presentado en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (UNAN MANAGUA) en el año (2020) se plantea evaluar el sistema de control interno del área de cuentas por cobrar a clientes a base de la metodología COSO 2013, llegando a la conclusión que la empresa carece de una adecuada segregación de funciones, además de la falta de una estructura organizativa funcional definida y enfocada en los procesos de créditos . (Cerca Silva, Lopez Dominguez, & Mayorga Rosales, 2020)

### **A Nivel Local**

Mendoza Quintero, Palacios Velásquez, Rodríguez Rivas, en su tesis “Implementación de un sistema de cartera y cobro en la estación de servicios de las Segovia, de la ciudad de Estelí en el segundo semestre del año 2019”, para optar el título de Licenciados en Contaduría Pública y Finanzas, presentado en la Facultad Regional Multidisciplinaria (FAREM- ESTELÍ), en el año (2020) se plantea el objetivo de analizar la implementación del sistema de cartera y cobro de la empresa, llegando a la conclusión que la estación de servicios de la empresa contaba con un software enfocado en un manejo de la cartera, el cual no se adapta a las necesidades actuales de información, además que la entidad no poseía un instructivo por la administración, que proporcionara

lineamientos orientados al ambiente de control de la entidad. (Mendoza Quintero, Palacios Velasquez, & Rodriguez Rivas, 2020)

Podemos afirmar, que las tesis antes mencionadas como antecedentes, tienen relación con el trabajo de investigación que consiste en la evaluación del proceso de otorgamiento y recuperación de créditos, ya que hablan del análisis de las cuentas por cobrar.

Como se puede observar no existe un estudio de investigación sobre la evaluación del proceso de otorgamiento y recuperación de créditos. Por lo tanto, el interés en desarrollar esta investigación que será de gran utilidad y beneficio para los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo de Palacagüina-Madriz, es para ayudar a aplicar los procedimientos adecuados para el proceso de otorgamiento y recuperación de créditos, así como mejorar el control sobre los intereses, mantener un flujo de caja adecuado y eliminar el impacto negativo que se da por el incumplimiento de pago.

### III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La constitución de las cooperativas en Nicaragua será decidida por la asamblea general de los asociados en la que se aprobará el estatuto, se suscribirán las aportaciones y se elegirán los miembros de los órganos de dirección y control de estas. Las Cooperativas se formalizan mediante la obtención de la personalidad jurídica que se acredita su inscripción en el registro nacional de Cooperativas que lleva el ministerio de economía familiar a través de la dirección general de asociatividad y fomento Cooperativo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo, es una cooperativa para el desarrollo económico situada en Palacagüina, Madriz; la función principal de esta es facilitarles beneficios financieros a los clientes que no cuenten con entes regulares situados en Palacagüina. El objetivo principal es satisfacer una necesidad humana de tipo económico, cultural o social a través de una empresa cuya propiedad es colectiva y que se gestiona en forma democrática.

La situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo de Palacagüina Madriz, es que presenta disminución de los fondos, debido al incremento de mora que se ha producido en los últimos años por parte de los clientes. El principal problema de la Cooperativa se debe a que se otorgan créditos de manera anticipada sin realizar una adecuada evaluación y análisis; así como la falta de una estructura orgánica que permita una organización apropiada, lo que ocasiona una reducción de los ingresos o liquidez en la cooperativa.

La Cooperativa ha tenido dificultad en la recuperación de créditos vencidos lo cual se llega a la morosidad, debido a que los asociados se les dificulta su cancelación porque les fue mal en su inversión o no generan una rentabilidad en los rubros productivos. Este problema que se presenta se vuelve flexible con los asociados y debido a esto se corre el riesgo de que afecte las utilidades en la cooperativa.

Otro problema que está enfrentando la Cooperativa es que debido al alto porcentaje del 30% de cartera vencida por parte de los clientes, las cuentas por cobrar están afectando la calificación crediticia de la cooperativa y también la posibilidad de que la cooperativa se desarrolle económicamente. Por lo tanto, el riesgo de crédito en mora es la posibilidad que tiene como acreedor de sufrir pérdidas derivadas de un pago incumplido lo cual genera un descontrol financiero dentro de la cooperativa.

Las consecuencias que puede ocasionar una inadecuada administración del riesgo crediticio de la cartera puede afectar gravemente a la entidad financiera ya que esto conlleva a que el índice de

morosidad se encuentre por encima de la cartera total de la cooperativa, impidiéndole que se dirija al cumplimiento de objetivos, así como también su supervivencia, aumento de participación en el mercado, entre otros, por tal razón se sugiere proponer estrategias que permitan gestionar la morosidad como solución a los acontecimientos suscitados.

## 3.2 Preguntas de Investigación

### 3.2.1 Pregunta General

¿Cómo se evalúa el proceso de otorgamiento y recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo de Palacagüina Madriz?

### 3.2.2 Preguntas Específicas

1- ¿Cuál es el proceso que se sigue para el otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo de Palacagüina Madriz?

2- ¿Cuáles son los controles que efectúa la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo de Palacagüina Madriz para el otorgamiento de créditos?

3- ¿Qué estrategias se podrían implementar para una efectiva cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo?

## IV.JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se realiza con el objetivo de que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo de Palacagüina Madriz, evalúe las políticas del otorgamiento de crédito. La administración de préstamos es importante porque a través de ellas se hace referencia al conjunto de estrategias y normas que sigue un determinado colaborador en un sector financiero para considerar si debe o no otorgar un crédito a una persona, lo cual le permita un mejor control al momento de tomar una decisión. Tener políticas de cobranzas dentro de la cooperativa es de gran importancia, para mantener un flujo de efectivo apropiado para las operaciones de la cooperativa, ya que permite evaluar el crédito de forma positiva y evitar el alto índice de cartera vencida.

El desarrollo de la presente investigación permitirá a sus directivos acceder a la información sobre los resultados obtenidos acerca de la situación financiera en el proceso de otorgamiento y recuperación de créditos, por lo tanto, el adecuado seguimiento que se les deberá dar a estos.

Así mismo la investigación se justifica en la importancia que tienen las cuentas por cobrar para la empresa ya que en este rubro están invertidos los recursos, por lo tanto, su recuperación es necesaria para el desarrollo y crecimiento de la cooperativa. Del mismo modo es preciso formalizar un eficiente control y corregir los inadecuados procedimientos, mediante una propuesta de mejora con el fin de prevenir el incremento de las cuentas incobrables, evitar el exceso y acumulación de créditos vencidos por parte de los clientes.

Esta investigación es de gran utilidad para los directivos y responsables de áreas de la cooperativa que necesitan saber más de lo que se maneja, como información eficiente y eficaz con el fin de tener mejores capacidades en dicha cooperativa ya sea para mejorar las habilidades de resolución, fomentar interacción social, promover la diversidad, mejorar las habilidades de comunicación además de inspirar creatividad, confianza y fomenta el compromiso.

La información establecida en el tema de investigación sobre la evaluación del proceso de otorgamiento y recuperación de crédito también será de utilidad y servirá como instructivo para estudiantes que realicen futuras investigaciones relacionadas al contenido obteniendo, así como fuentes de referencias que sea útil para su trabajo de monografía.

La cooperativa encontrará muchos beneficios en este estudio, por ejemplo, mayor organización, fluidez en su información, confianza, incluso problemas que puede llegar a tener la cooperativa, pero mediante el análisis puede superarlos con métodos específicos, de manera precisa, hasta lograr sus propósitos.

## V.OBJETIVOS

### 5.1. Objetivo General

5.1.1 Evaluar las políticas de otorgamiento y recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo de Palacagüina Madriz correspondiente al II trimestre del 2023.

### 5.2. Objetivos Específicos

5.2.1 Describir el proceso de evaluación y análisis que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo de Palacagüina Madriz para el otorgamiento de créditos personales y créditos ordinarios.

5.2.2 Identificar los controles que efectúa la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo de Palacagüina Madriz para el otorgamiento y recuperación de créditos personales y créditos ordinarios.

5.2.3 Proponer estrategias que abonen a una adecuada selección y evaluación en el otorgamiento de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo de Palacagüina Madriz.

## VI. FUNDAMENTACION TEÓRICA

### 6.1 Cooperativa de Ahorro y Crédito

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son organizaciones sin fines de lucro creadas para prestar servicios a sus socios. Al igual que los bancos, las cooperativas de ahorro y crédito aceptan depósitos, otorgan préstamos y ofrecen una amplia variedad de otros servicios financieros.

La ley 499 de cooperativas en Nicaragua, establece el conjunto de normas jurídicas que regulan la promoción, constitución, autorización, funcionamiento, integración, disolución y liquidación de las cooperativas como personas de derecho cooperativo y de interés común y de sus interrelaciones dentro de ese sector de la economía nacional.

Asimismo, declara el interés económico y social, de la nación, la promoción, fomento y protección del movimiento cooperativo como instrumento eficaz para el desarrollo del sector cooperativo, contribuyendo así al desarrollo de la democracia participativa y la justicia social.

Finalmente, determina que es deber del estado garantizar y fomentar la libre promoción, el desarrollo, la educación la autonomía de las cooperativas y sus organizaciones el esfuerzo mutuo para realizar las actividades socio- económicas y culturales, con el propósito de satisfacer necesidades individuales y colectivas de sus asociados y de la comunidad. (Ley General de Cooperativas, 2021)

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen características muy particulares e interesantes que se debe de conocer antes de asociarse.

- **Es voluntaria:** Asociarse a una cooperativa es de libre elección y es el primer paso para aportar una membresía y comenzar a recibir beneficios.
- **Es independiente.** Cuando surgen problemas, el mecanismo de trabajo se desarrolla bajo la “autoayuda”. Así mismo se administra con los propios socios de la organización.
- **Tiene un fin social:** A un lado quedan las intenciones lucrativas para dirigir los beneficios a los socios de las cooperativas.

### 6.1.2 Definición de Cooperativas

Una cooperativa es una empresa formada por personas físicas o jurídicas que se unen de forma voluntaria para satisfacer las necesidades y las aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democrática controlada.

La cooperativa es una asociación (unión) de personas económicamente débiles que suavizan la rudeza de las relaciones económica, hábitos de ayuda mutua y de solidaridad.

Es por estas características que la cooperativa puede clasificarse como una asociación u organización popular ya que desde sus inicios sus orígenes fueron instrumentos de las clases o sectores sociales más débiles, económica, cultural o socialmente. (Bakovic, pág. 11)

Las cooperativas son empresas centradas en las personas, que pertenecen a sus miembros, quienes las controlan y dirigen para dar respuesta a las necesidades y ambiciones de carácter económico, social y cultural comunes.

Las cooperativas unen a las personas de manera democrática e igualitaria. Se gestionan de forma democrática con la regla de “*un miembro, un voto*”, independientemente de si sus miembros son clientes, empleados, usuarios o residentes. Todos los miembros tienen los mismos derechos de voto, independientemente del capital que aporten a la empresa.

Son empresas basadas en valores y su objetivo no es solamente crear riqueza. Por ello, las cooperativas comparten una serie de principios y actúan juntas para construir un mundo mejor a través de la cooperación. Gracias a los valores, las cooperativas de todo el mundo permiten a la gente trabajar junta para crear empresas sostenibles que generan prosperidad y puestos de trabajo a largo plazo.

Las cooperativas permiten que las personas tomen el control de sus economías futuras, y al no ser propiedad de accionistas, los beneficios económicos y sociales de su actividad permanecen en las comunidades en las que se establecen. Las ganancias generadas se reinvierten en la empresa o se devuelven a los miembros. (Delegados, 1895)

### 6.1.3 Principios de las cooperativas

#### **Primer Principio: Membresía abierta y voluntaria**

Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

### **Segundo Principio: Control democrático de los miembros**

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros.

En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.

### **Tercer Principio: Participación económica de los miembros**

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa.

Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía.

Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: El desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía.

### **Cuarto Principio: Autonomía e independencia**

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.

### **Quinto Principio: Educación, formación e información**

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

## **Sexto Principio: Cooperación entre cooperativas**

Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

## **Séptimo Principio: Compromiso con la comunidad**

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros. (Social, Instituto Nacional De La Economía, 2020)

### **6.1.4 Importancia de las cooperativas**

Las cooperativas dentro de la sociedad son de gran importancia, ya que permiten que las personas tomen el control de sus economías futuras, y al no ser propiedad de accionistas, los beneficios económicos y sociales de su actividad permanecen en los lugares que se establecen. Las ganancias generadas se reinvierten en la empresa o se devuelven a los miembros.

La importancia de las cooperativas es que no solo representan una forma de organización, sino que son unas formas humanas del manejo de la economía porque en ellas, interviene la familia, la comunidad, la sociedad", dice el fundador de las cooperativas de ahorro y crédito rural. (Usuario, 2021)

## **6.2 Selección y estándares de crédito**

Los estándares de créditos de las cooperativas definen el criterio mínimo para conceder créditos a un cliente. Por lo tanto, se hacen evaluaciones de crédito, referencias, períodos promedio de pago y ciertos índices financieros, además ofrecen una base cuantitativa para establecer y hacer cumplir los estándares de créditos.

Al realizar el análisis de los estándares se deben tener en cuenta una serie de variables fundamentales como la inversión de cuentas por cobrar, la estimación de cuentas incobrables.

### **6.2.1 Condiciones de Crédito**

Las condiciones de crédito especifican el periodo en que se extiende el crédito y el descuento si lo hay, concedido por pronto pago. Por lo tanto, las condiciones de crédito se basan en tres aspectos; descuento sobre pronto pago, periodo del crédito y periodo de descuento. Cualquier cambio en los términos de crédito puede tener efecto sobre su rentabilidad total. (Eco-finanzas, s.f.)

### 6.2.2 Evaluación de Crédito

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

- Todo crédito debe ser sometido a una etapa de evaluación previa, por simple y rápida que esta sea
- Todo crédito tiene riesgo, así parezca fácil, bueno y bien garantizado
- Es importante que el analista de crédito, además de las herramientas tecnológicas que tiene a su alcance, tenga buen criterio y sentido común

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

En general, las entidades financieras necesitan saber a quién están por darle un crédito y deben establecer los procedimientos para obtener la información necesaria que les permita construir un perfil del solicitante. (Conexion Esan , 2016)

### 6.3 Planes de Mejora

Es el conjunto de acciones programadas para conseguir un incremento en la calidad y el rendimiento de la organización. Los planes de mejora pueden ser proactivos. Es decir, dirigirse a mejorar un área de gestión, un servicio o un proceso. En todo caso, su planificación y desarrollo requiere de acciones determinadas de forma que aseguren el éxito.

Solo hay una forma de mejorar el funcionamiento de una empresa de forma constante, y esa es construyendo una estrategia detallada. Un plan de mejora continua o plan de mejora de procesos es una herramienta que permite establecer todo lo que debe hacer una empresa para evolucionar y optimizar su método de producción y su rendimiento.

Un plan de mejora continua permite identificar y analizar los procesos de una empresa con el objetivo de optimizarlos y obtener mejores resultados. Forma parte de la gestión de proyectos y tiene como objetivo eliminar cuellos de botella, reforzar puntos débiles o reducir el tiempo y los recursos utilizados. En definitiva, se trata de un documento que permite a las empresas crecer de una forma estratégica de manera continuada.

Elaborar un plan de mejora no debería suponer un gran problema para las empresas, pues todas conocen a la perfección su negocio y sus productos. Lo único que hay que hacer es plasmar todo este conocimiento en un documento, de esta forma todo estará más ordenado, se podrá consultar cuando sea necesario y se podrán realizar revisiones regulares del mismo. (Plan de Mejora, 2008)

### **6.3.1 Estrategias preventivas de cobranzas en las cooperativas**

Las estrategias de cobranzas son el conjunto de procedimiento y métodos de cobranzas que se emplean en una organización, con el objetivo de recuperar la cartera de cobranza vencida o por vencer. También se puede decir, que la estrategia de cobranzas establece orden y coordinación para adquirir un efectivo resultado de la liquidez de las cuentas por cobrar.

#### **Técnicas de cobranza efectivas:**

##### **1. Mejorar la comunicación con el cliente**

Con mensajes o llamadas que permitan notificar a las personas respecto a las deudas que están por vencer o las deudas vencidas. Estas comunicaciones deben seguir un guion que busque que la persona entienda los riesgos del retraso en el pago, así como las soluciones que tiene disponibles para no caer en este problema o para poder salir de él en el menor tiempo.

##### **2. Ofrecer opciones o facilidades de pago**

Existen diferentes motivos por los cuales los clientes se pueden retrasar en los pagos. Es importante analizarlos para a partir de ello ofrecerles un plan de pagos que evite que el retraso se prolongue y llegue a la fase de cobranzas extrajudiciales o judiciales.

##### **3. Automatizar las cobranzas**

El uso de software de gestión de cobranzas permitirá tener en orden la cartera de cobranzas y las fechas de pago de cada deudor. Asimismo, facilitará la programación de notificaciones de cobros o de deudas atrasadas según la etapa de gestión de cobranza en el que se encuentren.

##### **4. Ofrece incentivos que motiven el pago de la deuda**

Crear un incentivo es una estrategia de recuperación de cobranza que busca motivar a que cliente cumpla con el pago de su deuda. Después de todo esta acción lo hace sentir que la empresa le tiene consideración. Existen muchas formas de ofrecer incentivos; por ejemplo, a través de descuentos, bonos para compras futuras luego de liquidar la deuda, etc.

## 5. Analizar los procesos de cobro

Es importante medir las estrategias que se están siguiendo para saber si están siendo o no efectivas. En el segundo caso es importante replantearlas. La medición de las estrategias a partir de indicadores trazados inicialmente favorecerá la creación de informes que permitan optimizar los futuros procesos de cobranza. (Karin, 2023)

### 6.3.2 Cuentas y documentos por cobrar

#### 6.3.3 Cuentas por cobrar

Estas cuentas por cobrar representan un crédito que la empresa concede a sus clientes, contribuyendo así a financiar la actividad económica de aquellos. De esta manera las cuentas por cobrar representan para la empresa que concede el crédito, un dinero que está pendiente de cobrar por la venta de bienes y/o servicios. Por lo tanto, las cuentas por cobrar son fruto de la actividad económica diaria de la empresa. (Sanjuan, Economipedia, 2020)

La empresa Administración Financiera, S.A. de C.V., desea determinar la relación de sus Cuentas por Cobrar contra Ventas y saber cuánto ha recuperado, proporciona la información siguiente: Cuentas por Cobrar (neto): 12,300; Ventas Netas: 34,370; =35.7%.

El resultado representa el porciento de las ventas anuales que están pendientes de ser liquidadas por los clientes. Para ser una medida correcta deben tomarse las ventas netas a crédito, las cuales están relacionadas con las Cuentas por Cobrar a clientes; sin embargo, es aceptable tomar el total de ventas netas siempre y cuando no hubiera una influencia importante de ventas de contado. En algunas ocasiones en el numerador se emplea el promedio de Cuentas por Cobrar, aunque es más correcto usar el saldo de fin de año o periodo. ((Windows), 2011)

#### 6.3.4 Documentos por cobrar

Se trata de documentos que se firman con la promesa que se va a pagar determinado bien o servicio en un lapso que en la mayoría de los casos se encuentra establecido, estos lapsos suelen tener una fecha límite de la que no se puede pasar.

Al hablar de lo que son los documentos por cobrar es necesario saber que son acuerdos que se generan a largo plazo, pues existe una estructura que se denomina cuentas por cobrar y corresponde a aquellos pagos que tienen que realizarse en periodos cortos de tiempo.

Por supuesto en este tipo de acuerdos se incluyen los intereses, ya que forman parte de lo que vendría siendo el registro contable de la empresa, es necesario que los documentos sean detallados para evitar cualquier tipo de problema. (Euroinnova, 2023)

## **6.4 Créditos**

### **6.4.1 Definición de crédito**

Un crédito es una operación de financiación donde una persona llamada acreedor normalmente una entidad financiera, presenta una cierta cifra monetaria a otro, llamado deudor, quien, a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional llamada intereses. (Oca, 2020)

Ahora bien, no cualquier persona puede tener acceso a un crédito bancario. Para ello debe cumplir con ciertos requisitos, siendo los principales contar con antecedentes comerciales y crediticios adecuados y demostrar ingresos actuales y futuros que le permitan atender de manera adecuada la deuda que va a contraer.

### **6.4.2 Definición de créditos incobrables**

Se dice crédito incobrable de aquel crédito que por alguna razón no es susceptible de cobro, ya sea por insolvencia del deudor o por haber prescrito las acciones para su cobro. Cuando en un concurso o quiebra se ha solicitado la quita, los créditos resultan incobrables.

A efectos de contabilización, habrá que distinguir entre insolvencias posibles e insolvencias firmes. En el primer caso se trata de insolvencias de carácter reversible, contabilizándose por medio de las provisiones. Las segundas son insolvencias irreversibles y deben ser consideradas como pérdidas definitivas. (Dominguez, 2016)

### **6.4.3 Solicitud de crédito**

La acción de pedir o pretender algo se conoce como solicitud. Una solicitud, por lo tanto, es una diligencia o un pedido. Se conoce como solicitud de crédito al procedimiento que consiste en pedir un préstamo a una institución financiera o una cooperativa.

La solicitud en si está compuesta por los documentos que solicita el banco o cooperativas para realizar la evaluación del crédito, si la persona cumple con los requisitos exigidos por la entidad, se aprobará la concesión del préstamo.

Aunque varía en cada entidad, la solicitud de crédito suele incluir un formulario a completar por el solicitante, un justificante de ingresos estables (como un recibo de sueldo) y la fotocopia de su documento nacional de identidad. (Perez Porto, 2014)

#### **6.4.4 Administración de créditos**

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.

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 en su empresa. Este plan también incluye información sobre cómo hacer frente a las cuentas por cobrar vencidas, asignaciones a terceros para su recuperación y la forma de eliminarlos de los libros contables. (Bañuelos, 2014)

#### **6.5 Tipos de créditos**

- **Créditos personales**

Los créditos personales son aquellos créditos cuya finalidad es una emergencia y no un negocio fijo. (Manual de políticas de credito, 2010)

- **Crédito para capital de trabajo**

El objetivo de estos préstamos es facilitar al socio(a) los recursos financieros necesarios para la compra de materia prima, insumos de producción, bienes y servicios, repuestos y gastos probados para la comercialización de bienes y servicios. Es preferible que el primer crédito sea para capital de trabajo.

- **Crédito para inversión fija**

Los préstamos para inversión fija están orientados a cubrir cualquier bien de capital fijo. Este tipo de crédito es preferible se otorgue a socios(as) que ya tienen una relación crediticia con la cooperativa.

- **Crédito mixto**

Los créditos mixtos son aquellos que incluyen los dos componentes, financiamiento para capital de trabajo y para inversión fija. Este tipo de préstamo requiere de una relación establecida entre el socio (a) de la cooperativa.

- **Créditos vencidos**

Son todos aquellos créditos que no fueron pagados en la fecha estipulada, la sumatoria del saldo de todos los créditos vencidos será la cartera vencida.

- **Prórroga**

Se considera prórroga a todo plazo adicional menor de tres meses al originalmente pactado por el socio(a).

- **Mora**

Es el incumplimiento en el pago de un crédito, este puede ser parcial o total. Es parcial cuando no se ha amortizado una o varias cuotas de un crédito, pero este aún se encuentra vigente. Es total cuando el crédito se encuentre totalmente vencido (ambos serán considerados cartera vencida y así serán clasificados en el Balance General).

- **Clasificación de la mora**

Los créditos morosos pueden clasificarse en créditos morosos activos y créditos morosos inactivos. Los activos son aquellos que pueden estar corrientes o vencidos, pero el deudor está abonando con alguna frecuencia a su cuenta. Morosos inactivos son aquellos que pueden estar corrientes o vencidos, pero el deudor no amortiza absolutamente nada a su cuenta respectiva.

Un crédito se considera en mora cuando no es amortizado en la fecha que le corresponde, por lo que se empieza a contar la mora a partir del día siguiente del vencimiento de la cuota. (Manual de políticas de credito, 2010)

## **6.6 Reestructuración y renovación de créditos**

### **6.6.1 Definición de reestructuración de créditos**

Se considera reestructuración, toda extensión de plazo mayor de tres meses y menor de seis meses, a los vencimientos de préstamos que la cooperativa concede a sus socios para efectuar el pago de las obligaciones respectivas. (Manual de políticas de credito, 2010)

### **6.6.2 Definición de renovación de créditos**

En el caso de las personas jurídicas para renovar el crédito se deberá hacer un análisis del socio(a) para determinar cualquier cambio en la capacidad de pago identificada originalmente. En cada

renovación de crédito deberá realizarse una revisión de las garantías y los documentos de formalización, seguros y personerías. Para cada renovación deberá visitarse al socio(a). (Manual de Políticas de crédito, 2010)

## **6.7 Garantía de los créditos**

### **6.7.1 Definición de garantía**

Una garantía crediticia es un mecanismo de transferencia de riesgo que permite a los prestamistas mitigar el riesgo de contraparte en las operaciones crediticias.

Cuando una entidad financiera presta dinero, se expone al riesgo de no recuperar en tiempo y forma el dinero prestado más los intereses asociados al préstamo. Por esta razón existen las garantías crediticias. Estas se establecen mediante un contrato en el que el prestamista aporta una garantía de pago adicional a su buena fe y su compromiso tanto verbal como escrito de reembolsar su deuda. Con lo cual, una garantía crediticia en palabras más simples no es más que un seguro contra impago. (Sanjuan, Economipedia, 2019)

### **6.7.1 Clasificación de las garantías**

**Garantías personales:** En este tipo de garantía existe una tercera o terceras personas que se comprometen de forma solidaria a pagar la deuda contraída en el caso de que la persona o sociedad que contrae la deuda no pueda pagarla. Esta tercera o terceras personas funciona como aval y se comprometen a hacerse cargo de la deuda en caso de impago se cual sea el importe de ésta. (Sanjuan, Economipedia, 2019)

**Garantías reales:** En el caso de las garantías reales existe un bien material de por medio que sirve para respaldar la deuda en caso de impago. El ejemplo más comúnmente conocido es la hipoteca. En este caso, el inmueble que funciona de garantía ha de estar a nombre de la persona o sociedad que ha contraído la deuda. (Sanjuan, Economipedia, 2019)

## **6.8 Tasa de interés**

### **6.8.1 Definición de tasa de interés**

El tipo de interés o tasa de interés es el precio del dinero, es decir, es el precio a pagar por utilizar una cantidad de dinero durante un tiempo determinado. Su valor indica el porcentaje de interés que se debe pagar por utilizar una cantidad determinada de dinero en una operación financiera.

Igual que los bienes y servicios tienen un precio que debemos pagar para poder adquirirlos, el dinero también tiene un precio. El precio del dinero se mide en porcentaje sobre un principal y generalmente se expresa en términos anuales. (Kiziryan, 2020)

### **6.8.2 Intereses corrientes**

Las tasas de interés activas serán fijadas, basadas en el costo de los recursos conseguidos más el margen fijado por la administración, en concordancia con las tasas vigentes en el mercado. Deberá obtener en sus operaciones una rentabilidad acorde con su costo de operación y o/ de oportunidad. (Manual de políticas de credito, 2010)

### **6.8.3 Intereses moratorios**

Toda cuota de pago que no sea amortizada totalmente en la fecha que le corresponde, tienen que pagar adicional a la tasa de interés corriente nominal pactada, una tasa de recargo en concepto de mora aplicado al saldo adeudado.

### **6.7.2 Mantenimiento del valor del crédito**

Todo crédito en moneda nacional será otorgado con mantenimiento de valor, teniendo en cuenta para ello, lo estipulado por el Banco Central de Nicaragua en esta materia. (Manual de políticas de credito, 2010)

## **6.9 Políticas de créditos**

### **6.9.1 Definición de políticas de créditos**

Son lineamientos por los cuales se rigen las instituciones financieras para otorgarle un préstamo a un cliente con facilidades de pago. Las políticas de crédito están determinadas por la selección del crédito, normas de crédito y las condiciones del mismo.

Conocer lo que son las políticas de crédito le permite al cliente estar al tanto de su estatus, de cuánto puede solicitar, que cantidad debe tener en sus cuentas para solicitar una cantidad determinada a la entidad financiera, entre otros aspectos. (Euroinnova, 2023)

### **6.9.2 Definición del plazo de los créditos**

Los plazos de los créditos serán diferenciados, por lo que el plazo de un préstamo debe estar íntimamente ligado a la capacidad de pago, al monto del crédito y ajustado al ciclo del negocio. A continuación, describimos las clasificaciones de los créditos:

**Corto plazo:** Se entiende por corto plazo el periodo menor a dieciocho (18) meses.

**Largo plazo:** Por largo plazo se entiende el periodo comprendido entre 18 hasta 36 meses. (Manual de políticas de crédito, 2010)

### **6.9.3 Aspectos generales del plazo**

El plazo de las operaciones crediticias estará en función del plazo de las diferentes fuentes de recurso y de las características de la utilización de las mismas. En todo caso siempre deberá mantener una adecuada correlación, entre los plazos de los saldos pasivos y los plazos de los saldos activos, excluyendo de tal relación el patrimonio disponible.

El plazo de todas las operaciones de crédito otorgadas deberá responder a las necesidades y capacidad real de pago del deudor. El plan de inversión y el ciclo de recuperación de cada negocio debe ser siempre la base de la inversión y recuperación del crédito. (Manual de políticas de crédito, 2010)

## **6.10 Cartera de crédito**

### **6.10.1 Definición de cartera de crédito**

Es un conjunto de créditos y financiamiento otorgados por el sistema bancario a las personas físicas y a las diversas instituciones del sector público y privado.

También lo podemos definir como el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto.

La cartera de Crédito es la información que posee una entidad para amparar los activos financieros y el saldo de los montos en concesión de préstamos o créditos. Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados. (Creditforce, 2021)

## **6.11 Recuperación de cartera**

### **6.11.1 Definición de recuperación de cartera**

Conocemos como recuperación de la cartera al conjunto de actividades destinadas a evitar el vencimiento de las cuentas por cobrar, que incluye la evaluación, el seguimiento y la gestión de los pagos pendientes, dirigir los esfuerzos para garantizar el reembolso rápido y completo de la deuda.

El objetivo principal de recuperar una cartera de crédito es eliminar el impacto negativo por incumplimiento de pago de las obligaciones crediticias de los clientes, para mantener un flujo de caja adecuado en la empresa que brinda el crédito. (Creditforce, 2021)

### **6.11.2 Definición de recuperación de crédito**

La recuperación de crédito es un proceso llevado a cabo por empresas especializadas en la búsqueda del reembolso de la deuda negativa. Lo que hacen muchas de estas empresas es adquirir (comprar) las deudas que pertenecen a bancos u otros tipos de instituciones financieras y de crédito.

Con la deuda de la empresa, el proceso se convierte en la recuperación del crédito vencido. Debido a que están especializados en el tema, pueden ofrecer medios a los deudores para que puedan pagar más fácilmente, como en cuotas o renegociaciones.

(Tu economía, 2020)

### **6.12 Otorgamiento de crédito**

El otorgamiento de crédito es el proceso por el que se concede un préstamo a un cliente y se le abona en su cuenta una determinada cantidad de dinero. Para llevar a cabo este proceso con éxito, las instituciones financieras necesitan mantener datos y documentos sobre sus clientes, de manera que puedan evaluar su capacidad para cumplir con sus compromisos y reducir los riesgos de cartera vencida. (Crisko credit community, 2021)

### **6.13 Controles de/para una cooperativa**

Una cooperativa para cumplir con los objetivos para la cual fue formada debe organizarse internamente con el fin de que cada uno de los asociados posean funciones y roles que cumplir.

La cooperativa se organiza mediante la conformación de tres “órganos”: Asamblea, consejo de administración y Sindicatura.

Asamblea: Es el órgano máximo y soberano. Se forma por la reunión de todos los asociados y es la encargada de delimitar las políticas y estrategia a desarrollar los marcos generales. Aquí se expresa la voluntad de todos y cada uno de los asociados, decidiéndose democráticamente el rumbo a seguir. Por supuesto la asamblea es soberana, siempre y cuando las decisiones que tome se encuentren dentro de las leyes y reglamentaciones vigentes.

Consejo de administración: Es un grupo de personas designadas por la asamblea para ejecutar y desarrollar efectivamente lo dispuesto por ella. Es el órgano encargado de la ejecución y

administración de la cooperativa. Este Consejo de Administración rinde cuentas de su accionar en forma anual ante la Asamblea General Ordinaria, mediante el tratamiento del “balance” o ejercicio económico anual, entre otra documentación contable y social.

Sindictadura: Es el órgano de fiscalización privada de la cooperativa. El o los síndicos son personas designadas por la asamblea para verificar que el Consejo de Administración cumpla con la ley, el estatuto, los reglamentos y lo dispuesto por la asamblea. Es decir, el órgano que controla el accionar del Consejo de Administración. Anualmente rinde cuenta ante la Asamblea General que lo eligió, mediante un informe.

(Rio Negro, 2013)

## **6.14 Control de crédito**

### **6.14.1 Definición de control de crédito**

El control de crédito son las operaciones de seguimiento de cobros y pagos pendientes de aplicar en el ámbito de una organización.

El control de los créditos en las compañías resulta fundamental para llevar un control efectivo y eficiente de las labores de previsión de tesorería. Pues, a partir de la previsión de ingresos, se pueden establecer previsión de pagos posterior.

Además, se pueden prever las necesidades de financiación exterior necesarias, así como los excedentes. Excedentes que pueden ser destinados a inversiones financieras temporales para obtener una rentabilidad a cambio.

### **6.14.2 Dimensión interna y externa**

Desde el punto de vista interno, las tareas de control de crédito están aparejadas a la gestión de cobros. Por tanto, la gestión y control de los créditos de una empresa son entendidos como el seguimiento, reclamación y gestión de los cobros procedentes de clientes y demás agentes pendientes de ingresar en la compañía. Todo ello, con el fin de llevar unos controles efectivos sobre créditos vencidos y pendientes de vencer en fecha y forma y no incurran en deuda una vez que pasen su vencimiento. (Steven Jorge Pedrosa, 2020)

### **6.14.3 Métodos de control de crédito**

El control crediticio efectivo es vital para cualquier negocio que quiera mantener la estabilidad financiera y evitar deudas incobrables. Se pueden implementar cuatro métodos clave de control

de crédito para ayudar a lograr esto: verificaciones de crédito, límites de crédito, condiciones de pago y cobros.

**Las verificaciones de crédito:** implican verificar la solvencia de un cliente al verificar su historial crediticio y evaluar su capacidad de pago. Esto puede ayudar a identificar riesgos potenciales y permitir que la empresa decida si ofrece crédito.

**Los límites de crédito:** establecen la cantidad máxima de crédito a la que puede acceder un cliente. Esto ayuda a controlar la cantidad de crédito disponible en el mercado y reduce el riesgo de deudas incobrables.

**Los términos de pago:** dictan cuándo se espera que un cliente realice un pago. Esto puede incluir establecer una fecha de vencimiento u ofrecer descuentos por pago anticipado. Los términos de pago claros pueden ayudar a garantizar que los pagos se realicen a tiempo.

**Los cobros:** implican perseguir deudas atrasadas o impagas. Esto puede incluir el envío de recordatorios, la emisión de declaraciones y, en última instancia, la adopción de medidas legales si es necesario.

#### 6.14.4 Tipos de control de crédito

Hay dos tipos principales: control de crédito cuantitativo y control de crédito cualitativo.

El control cuantitativo del crédito consiste en administrar la cantidad de crédito disponible en el mercado. Este tipo de control crediticio se implementa a través de herramientas como los requisitos de reserva y las operaciones de mercado abierto.

Por otro lado, el control crediticio cualitativo se enfoca en la calidad del crédito otorgado por los bancos comerciales. El dinero de este tipo de control recae en el banco central de un territorio. Este tipo de control crediticio se implementa a través de herramientas como controles de tasas de interés y racionamiento crediticio. (Devshali, 2023)

## VII. SUPUESTO

### 7.1 Supuesto de Investigación

Una adecuada evaluación del otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo, incidirá de manera positiva en la recuperación de la cartera y las operaciones financieras.

## VIII.MATRIZ DE CATEGORIAS Y SUBCATEGORIAS.

| Cuestiones de investigación  | Propósitos específicos   | Categoría                            | Definición conceptual  | Subcategoría   | Ejes de Análisis  | Fuente de Información   | Técnica de Recolección de información                 |
|--|--|--------------------------------------|--|--|---|---|---|
| <p><b>Cuestión #1</b></p> <p>¿Cuál es el proceso que se sigue para el otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo de Palacagüina Madriz?</p> | <p>Describir el proceso de evaluación para el otorgamiento de créditos que desarrolla la cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo de Palacagüina-Madriz.</p> | <p><b>Evaluación de crédito.</b></p> | <p>En general, las entidades financieras necesitan saber quiénes están por darle un crédito y deben establecer los procedimientos para obtener la información necesaria que les permita construir un perfil del solicitante.</p> | <p>- Todo crédito debe ser sometido a una etapa de evaluación previa.</p> <p>- Todo crédito tiene riesgo, así parezca fácil, bueno y bien garantizado.</p> <p>Es importante que el analista de crédito tenga, además de las herramientas</p> | <p>Solicitud de créditos.</p> <p>Créditos corrientes.</p> <p>Créditos vencidos.</p> <p>Prórroga</p> <p>Mora</p> <p>Reestructuración.</p> <p>Renovación.</p> | <p><b>Primaria:</b></p> <p>Responsable de cartera.</p> <p>Promotor de Crédito.</p> <p>Contador</p> <p><b>Secundaria:</b></p> <p>Libros</p> <p>Tesis</p> <p>Sitios web</p> | <p>Entrevista dirigida</p> <p>Revisión documental</p> |

| Cuestiones de investigación | Propósitos específicos | Categoría | Definición conceptual | Subcategoría  | Ejes de Análisis | Fuente de Información | Técnica de Recolección de información |
|-----------------------------|------------------------|-----------|-----------------------|---|------------------|-----------------------|---------------------------------------|
|                             |                        |           |                       | tecnológicas que tiene a su alcance, tenga buen criterio y sentido común. |                  |                       |                                       |

| Cuestiones de investigación  | Propósitos específicos   | Categoría  | Definición conceptual  | Subcategoría  | Ejes de Análisis               | Fuente de Información   | Técnica de Recolección de información                 |
|--|--|--|--|---|--------------------------------|---|---|
| <p><b>Cuestión #2</b></p> <p>¿Cuáles son los controles que efectúa la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo de Palacagüina Madriz para el otorgamiento de créditos?</p> | <p>Identificar los controles que efectúa la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo de Palacagüina Madriz para el otorgamiento y recuperación de créditos</p> | <p><b>Otorgamiento y recuperación de crédito</b></p> | <p>El otorgamiento del crédito es el proceso por el que se concede un préstamo a un cliente y se le abona a su cuenta una cantidad determinada de dinero. La recuperación de crédito es un proceso llevado a cabo por las empresas especializadas en la búsqueda del reembolso</p> | <p>Cartera de crédito.</p> <p>Recuperación de cartera de crédito.</p> | <p>Operaciones de crédito.</p> | <p><b>Primaria:</b></p> <p>Responsable de cartera.</p> <p>Promotor de Crédito</p> <p>Contador.</p> <p><b>Secundaria:</b></p> <p>Libros</p> <p>Tesis</p> <p>Sitios web</p> | <p>Entrevista dirigida</p> <p>Revisión documental</p> |

| Cuestiones de investigación   | Propósitos específicos   | Categoría                                       | Definición conceptual   | Subcategoría   | Ejes de Análisis  | Fuente de Información   | Técnica de Recolección de información        |
|---|--|---|---|--|---|---|--|
| <p><b>Cuestión #3</b></p> <p>¿Qué estrategias se podrían implementar para una efectiva cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo?</p> | <p>Proponer estrategias para una efectiva cobranza en la cooperativa de ahorro y crédito 1º de mayo.</p> | <p><b>Estrategias efectivas de cobranza</b></p> | <p>de la deuda negativa.</p> <p>Las estrategias de cobranzas es el conjunto de procedimiento y métodos de cobranzas que se emplean en una organización, con el objetivo de recuperar la cartera de cobranza vencida o por vencer.</p> | <p>Cuentas por cobrar.</p> <p>Créditos</p> <p>Créditos incobrables.</p> <p>Administración de créditos.</p> | <p>Políticas de crédito.</p> <p>Plazo de los créditos.</p> <p>Aspectos generales del plazo.</p> | <p><b>Primaria:</b></p> <p>Responsable de cartera.</p> <p>Promotor de Crédito.</p> <p>Contador</p> <p><b>Secundaria:</b></p> <p>Libros</p> <p>Tesis</p> <p>Sitios web</p> | <p>Entrevista</p> <p>Revisión documental</p> |

## **IX. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **9.1 Tipo de investigación**

La investigación cualitativa analiza datos no numéricos con el objetivo de obtener una aproximación exploratoria a los fenómenos que estudia. En otras palabras, este tipo de investigación se centra en el análisis, en profundidad, del tema concreto. Habitualmente, busca conocer el objeto de estudio de forma detallada para posteriormente, poder realizar otras, como las de tipo cualitativo. (Arias, Economiapedia, 2021)

Esta investigación es cualitativa ya que se pretende evaluar el otorgamiento y recuperación de créditos verificando previamente el cumplimiento de las políticas de créditos primordial para el funcionamiento de estos en la Cooperativa de Ahorro y crédito 10 de mayo.

### **9.2 Área de estudio**

Las áreas de estudio están definidas por las líneas de investigación de la UNAN MANAGUA, esta investigación se sitúa en la.

Línea: Desarrollo socio productivo, emprendimiento y bienestar

Sub-Línea: Comportamiento de unidades económicas

### **9.3 Tipo de Estudio**

#### **9.3.1 Según el tipo de ocurrencia de los hechos y registros de la información.**

De acuerdo con el tiempo de ocurrencia de los hechos y registro de la información, el estudio es retrospectivo, porque éste indaga sobre los hechos ocurridos en el pasado (Canales, Alvarado y Pineda, 1994).

#### **9.3.2 Según periodo y secuencia del estudio**

Según el período y secuencia del estudio es transversal por que se estudian simultáneamente las variables haciendo un corte en el tiempo. (Canales, Alvarado y Pineda, 1994).

### **9.3.3 Según el análisis y alcance de los resultados**

Es descriptivo, porque se describe el proceso de evaluar el otorgamiento y recuperación de créditos, por otra parte, el incumplimiento de obligaciones es el resultado de caer en morosidad obteniendo así pérdidas y disminución del capital en la cooperativa.

## **9.4 Universo, Muestra y unidad de Análisis**

### **9.4.1 Universo o Población**

La población estadística, también conocida como universo, es el conjunto o la totalidad de elementos que se van a estudiar.

La población que se va a evaluar son los 213 créditos ordinario y créditos personales otorgados a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito en el II trimestre del 2023.

### **9.4.2 Muestra**

La muestra se realizará para los créditos personales y ordinarios otorgados en el II trimestre del 2023, Lo cual está constituida para realizarse en el área de cartera y crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo, con la finalidad de verificar el proceso de otorgamiento de crédito personales, crédito ordinario, recuperación y cancelación esto para obtener información que permita brindar recomendaciones y aplicar estrategias preventivas de cobranzas que serán de utilidad para la cooperativa.

### **9.4.3 Unidad de Análisis**

La unidad de análisis se realizará en el área de cartera y cobro de la cooperativa donde se obtendrá la información, lo cual nos brindaran los responsables de las áreas. Los tipos de créditos que se otorgan son créditos personales, créditos ordinarios.

### **9.4.4 Criterios de Selección de la Muestra**

La muestra en una parte representativa de una población donde sus elementos comparten características comunes o similares. Se utiliza para estudiar a la población de una forma más fácilmente. Cuando se va a realizar algún estudio sobre el comportamiento, propiedades o gustos del total de una población específica, se suelen extraer muestras.

Estos estudios que se realizan a las muestras sirven para crear normas o directrices que permitirán tomar acciones o simplemente conocer más a la población estudiada. (Lujo, 2014)

La investigación que se está desarrollando es cualitativa y el tipo de muestreo es no probabilístico puesto que siendo un trabajo cualitativo se seleccionó la muestra de acuerdo al área que brinda la información que se requiere con respecto al tema de investigación.

#### **9.4.5 Tipo de Muestreo**

El tipo de muestreo es no probabilístico por ser una investigación cualitativa lo que significa que no todo el universo tiene la misma probabilidad de ser seleccionado.

### **9.5 Técnicas de Recolección de Datos**

#### **9.5.1 La Entrevista**

La entrevista es un género del periodismo y a la vez una herramienta de distintas disciplinas para obtener información de algún asunto, acontecimiento o problema a partir de la realización de preguntas.

Es básicamente un diálogo entre el entrevistador, quien hace las preguntas, y el entrevistado, aquel que proporciona las respuestas. Se trata de una técnica que se utiliza especialmente en el periodismo y en las organizaciones o empresas. (Ayala, 2022)

Se aplicará la guía de entrevista al responsable del área de cartera y cobro quien proporcionará información relacionada con el otorgamiento y recuperación de créditos otorgados en la cooperativa, con el fin de obtener información confiable para el desarrollo de la investigación.

Se realizará la entrevista para obtener repuestas más detalladas, esto permitirá comprender mejor los procesos, desafíos y oportunidades específicas del área de cartera y cobro

#### **9.5.2 Revisión documental**

La revisión documental, es una técnica de observación complementaria, por lo tanto, permite hacer una idea del desarrollo y las características de los procesos y también la información que se confirma o se pone en duda

La revisión documental se realizará en el área de cartera y cobro, para poder evidenciar que los controles se realizan, por ejemplo: La solicitud de crédito, garantías y documentos adjuntos etc.

## **9.6 Etapas de la Investigación**

### **9.6.1 Investigación documental**

La investigación documental es un método de estudio e interpretación basado en la revisión de libros, artículos, vídeos y documentales. También se puede definir como un proceso de recolección, organización y análisis de una serie de datos que tratan sobre un tema en particular. (Gonzalez, 2022)

Con la intención de recolectar información para la elaboración de esta tesis se recurrió a diferentes recursos donde se visitaron sitios web, tesis y libros de la biblioteca “Urania Zelaya” de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (UNAN Managua FAREM Estelí); donde se obtuvo la información necesaria para alimentar el desarrollo de esta investigación.

### **9.6.2 Elaboración de instrumentos**

En esta fase se empieza a desarrollar con el diseño metodológico, se dan a conocer procedimientos utilizados para la obtención de información necesaria para el trabajo de campo el cual se realiza mediante visitas a las áreas correspondientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo. Las técnicas para emplear son: Entrevista y revisión documental; su principal función es extraer o construir datos de primera mano de la población a los fenómenos que se desean conocer en dicha investigación.

### **9.6.3 Trabajo de campo**

Para esta etapa y sustento de esta investigación se diseñaron elementos importantes para el avance de esta como son los instrumentos: la entrevista, con el objetivo de observar y analizar el proceso de otorgamiento de crédito, recuperación y cancelación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo.

### **9.6.4 Elaboración de documento final**

En esta fase se procede a ordenar y presentar la información del presente estudio investigativo considerando la estructura de la guía metodológica para el seminario de graduación facilitado y aprobado por la UNAN Managua-FAREM Estelí.

## X. RESULTADOS

Los siguientes resultados se obtuvieron a través de la aplicación de técnica de recolección de datos, lo cual permiten dar respuesta a los objetivos planteados de la investigación. Las técnicas utilizadas como la entrevista fueron aplicadas en las áreas más relevantes para la investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo, haciendo énfasis en la evaluación del proceso de otorgamiento y recuperación de créditos que se aplica en la cooperativa.

En el primer objetivo se realizará la descripción del proceso de evaluación y análisis que realiza la cooperativa para el otorgamiento de créditos y su recuperación.

### **10.1. Descripción del proceso de evaluación y análisis que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo de Palacagüina Madriz para el otorgamiento de créditos.**

Según entrevista realizada al Lic. Santos Contreras, responsable del área de cartera y cobro, en relación a la evaluación de los créditos, menciona que: El crédito será otorgado bajo condiciones financieras, por lo tanto, la tasa de interés a cobrar es positiva y competitiva dentro del mercado financiero local, garantizando de esta forma la cobertura operativa, financiera, protección de la cartera y el crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo a través de los excedentes, considerando para ello lo que estipula la ley lo publicado por el Banco Central de Nicaragua en esa materia.

Según Lic. Contreras responsable del área de cartera y cobro lo créditos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo son: créditos personales, créditos ordinarios (agrícola, pecuario, infraestructura, reparación de vivienda, comercio). Rubros con los que trabaja la cooperativa para el otorgamiento de créditos para los socios de las zonas rural y urbana del municipio de Palacagüina-Madriz.

#### **Los tipos de créditos que se otorgan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo son:**

Créditos personales y créditos ordinarios. En los personales el monto es de C\$ 1,500.00 córdobas netos a los C\$ 9,999.00 córdobas netos, respaldado con garantía prendaria y debe cubrir el 200% del valor de solicitud de crédito, por un periodo de seis meses con un pago al vencimiento o mensual, trimestral a opción del socio(a).

En los créditos ordinarios el monto mínimo es de C\$ 10,000.00 córdobas netos y el monto máximo es de C\$ 100,000.00 córdobas netos respaldados con garantía hipotecaria la cual debe cubrir el 200% del valor solicitado del crédito. En caso de que el socio no posea garantía el fiador puede servirle con su garantía.

Con relación a la evaluación y análisis que realiza la cooperativa para cuando un crédito es solicitado por primera vez el monto solicitado no puede ser de C\$ 10,000.00 porque la Cooperativa puede poner en riesgo su cartera.

El manual de políticas es por el cual se rigen las instituciones financieras para otorgarle un préstamo a un cliente con facilidades de pago. Las políticas de crédito están determinadas por la selección del crédito, normas de crédito y las condiciones de este.

El procedimiento que aborda la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo es desarrollado en base a la ley 499 de las Cooperativas, se apega a las normas ya que limita a los prestatarios el monto según el tipo de préstamo que se solicita.

De acuerdo con las políticas todo crédito en moneda nacional será otorgado con mantenimiento de valor, teniendo en cuenta para ello, lo estipulado por el Banco Central de Nicaragua en esta materia; con el propósito de que el capital de trabajo de la Cooperativa de ahorro y crédito 10 de mayo mantenga su valor real, los préstamos se valoran y administran en su equivalente en U\$ (Dólares estadounidenses), pero se desembolsan y se reciben córdobas, a la tasa de cambio oficial vigente al día de entrega y/o recibo respectivamente, para ello se considerará lo estipulado por el Banco Central de Nicaragua en esta materia. (Manual de políticas de crédito, 2010)

El otorgamiento de crédito es el proceso por el que se concede un préstamo a un cliente y se le abona en su cuenta una determinada cantidad de dinero. Para llevar a cabo este proceso con éxito, las instituciones financieras necesitan mantener datos y documentos sobre sus clientes, de manera que puedan evaluar su capacidad para cumplir con sus compromisos y reducir los riesgos de cartera vencida. (Crisko credit community, 2021)

### ✓ **Solicitud de créditos**

A través de la revisión documental realizada se pudo constatar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo realiza los siguientes pasos.

#### **Pasos para solicitar un crédito**

- 1) El prestatario deberá llenar un formato de solicitud y presentarlo ante cualquier promotor.
- 2) El interesado podrá solicitar en todo momento asistencia de parte del promotor de crédito o responsable de cartera para llenar dicho formato.

- 3) El interesado deberá presentar toda la documentación requerida tales como: Escrituras de propiedad, licencia de negocios, cartas de ventas, facturas, certificado de desmembramiento, libertad de gravamen, títulos de propiedad, cesión de derechos, poder general o generalísimo, cedula de identidad del prestatario y de fiador, comprobante de ingresos, cedula del INS, certificado RUC, etc. (Los requerimientos de documentación serán potestad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo R.L.).
- 4) El promotor está en la obligación de preparar toda la documentación para presentarla ante el comité de crédito.
- 5) Si un socio(a) no presenta toda la documentación requerida o no reúne las condiciones para ser elegible a crédito, se le debe informar la causa específica de porque no es sujeto a crédito.
- 6) Una vez aprobado un crédito, el promotor deberá informar al socio(a), al respecto para que este retire el financiamiento.
- 7) Toda documentación del socio(a) deberá ser mantenida en el expediente individual bajo llave y será considerado confidencial.
- 8) Todo socio(a) al momento de solicitar un nuevo préstamo deberá estar libre de pagos atrasados o cuotas en mora con la cooperativa para ser sujeto de otro préstamo.
- 9) En el caso de créditos que hayan sido prorrogados, reestructurados y refinanciados, al momento de solicitar un nuevo crédito, el comité deberá tomar en cuenta la situación del socio, su clasificación y récord crediticio.
- 10) Durante las reuniones semanales para analizar el estado de la cartera el responsable de cartera deberá informar sobre el pre y pos-inspecciones y advertir sobre posible mora.
- 11) La Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo R.L. está más interesada en que el socio(a) invierta exitosamente su crédito; que en adjudicar sus bienes o prendas si este no pagase.

Después de todo el fin de la cooperativa es la actividad financiera donde centra su propósito por el progreso social y no de Bienes Raíces.

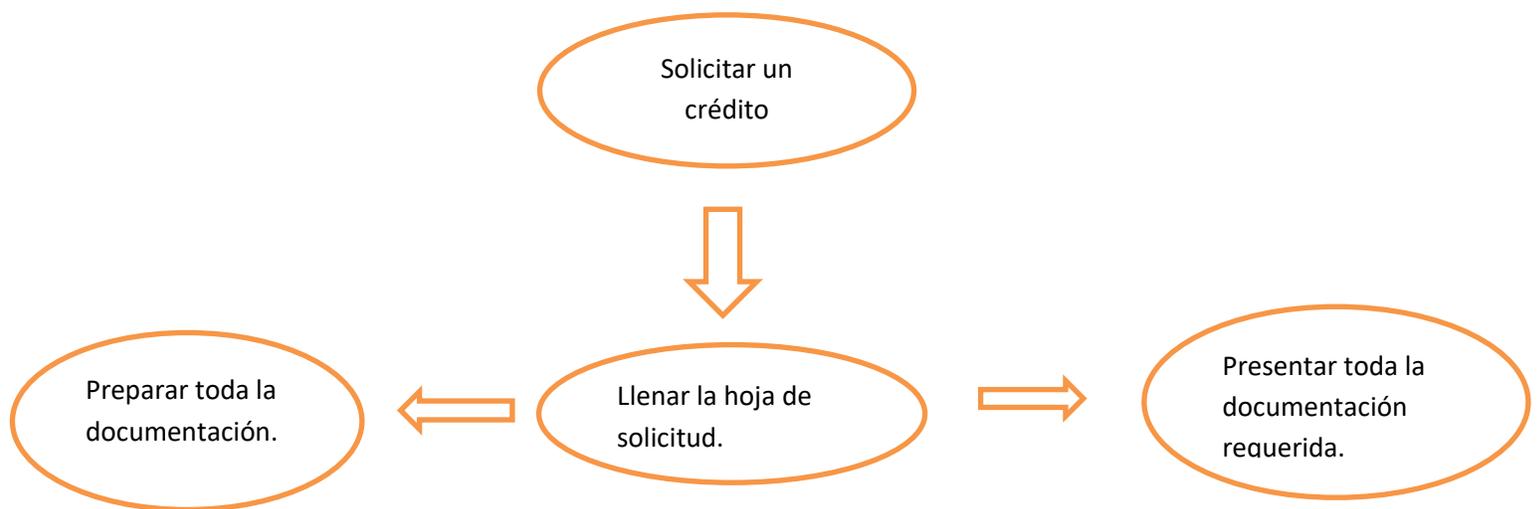
La solicitud en si está compuesta por los documentos que solicita la cooperativa para realizar la evaluación del crédito, si la persona cumple con los requisitos exigidos por la entidad, se aprobará la concesión del préstamo.

Aunque varía en cada entidad, la solicitud de crédito suele incluir un formulario a completar por el solicitante, un justificante de ingresos estables (como un recibo de sueldo) y la fotocopia de su documento nacional de identidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo acata las normas del manual de políticas al mantener cada paso para realizar una solicitud de crédito.

### Gráfico 1: Pasos para solicitar un Crédito

Según la revisión documental desarrollada se pudo adquirir la información que la Cooperativa lleva a cabo para la solicitud de créditos.



**Fuente:** Elaboración propia a partir de la observación documental realizada en el área de cartera y cobro

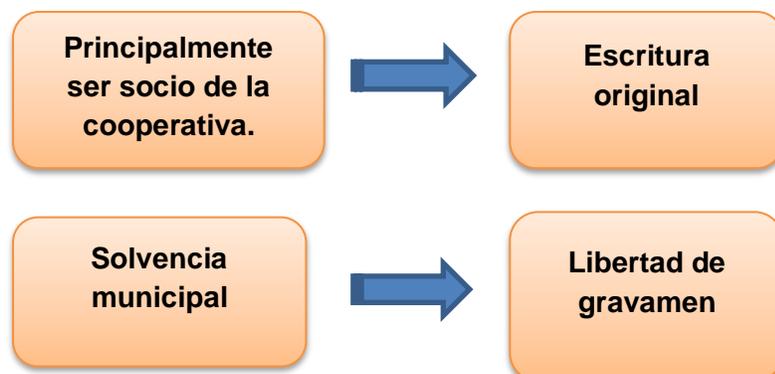
### Los requisitos para otorgar un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo según el Lic. Santos Contreras son:

- ✓ Solicitud de préstamos
- ✓ Documento original de garantía y otros documentos (Hipoteca, pagaré, solvencia municipal, certificación registral, contrato, escritura).
- ✓ Descripción o proyecto de la inversión (personas jurídicas).
- ✓ Copia de cédula de identidad del deudor y fiador.
- ✓ Para beneficiarios jurídicos (personería jurídica o en su defecto documento notarial de constitución y poder de representación legal)

- ✓ Análisis técnico financiero
- ✓ Inspección Pre – análisis del crédito
- ✓ Avalúo de los bienes ofrecidos en garantía
- ✓ Resolución del Comité de Crédito firmado.
- ✓ Comprobante de desembolsos
- ✓ Recibos de cancelación
- ✓ Copia de escritura y documentos originales (Contrato, pagare, hipotecas, avalúos etc.) en caso de fiadores.
- ✓ Hoja del historial crediticio del deudor
- ✓ Solicitar que el abogado que prepara las escrituras públicas también investigue su estatus en el registro público o catastro, esto para evitar garantías falsas, fraudulentas o pignoradas.
- ✓ En caso de hipoteca, avalúo de la propiedad, escritura, certificación registral y solvencia municipal.

### Gráfico 2: Los requisitos solicitados según el tipo de crédito:

(Lic. Contreras) Menciona que para el crédito ordinario los requisitos que se piden son los siguientes:



Fuente: (Contreras, 2023)

### Razonamiento de Crédito

Según las políticas de crédito de la cooperativa para el razonamiento de crédito se describen algunos aspectos generales son lo siguiente:

### Gráfico 3: Aspectos Generales

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>A) Como información mínima para el estudio de crédito, se deberá de contar con un plan de inversión detallado, estado financiero (si es persona jurídica), si el financiamiento asciende a C\$ 100,000:00 (de los últimos periodos fiscales, estados financieros preliminares recientes, no más de tres meses y la proyección a seis meses del flujo de caja en forma mensual).</p> | <p>B) El promotor es responsable de que la información presentada sea veraz, indicando claramente cuando la información presentada por el socio(a) de la cooperativa no puede ser verificada cuando es producto de conclusiones propias del socio(a) de la cooperativa de ahorro y crédito 10 de mayo.</p> | <p>c) El término para dar respuesta para créditos de corto y largo plazo del socio(a) de la cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo conocidos por esta autoridad territorial se estima como máximo dos (2) semanas.</p> |
|--|--|--|

**Fuente:** Información obtenida a través de entrevista realizada al responsable del área de cartera y cobro. (Contreras, 2023)

### Evaluación de las Solicitudes

Las políticas de crédito en relación a la evaluación para el otorgamiento de créditos afirman que antes de iniciar el análisis de crédito, toda solicitud deberá ser evaluada por el comité de crédito, con el fin de que se guíe al responsable de cartera y al promotor sobre el tipo de análisis que deberá realizarse y determinar si el potencial socio(a) de la cooperativa está dentro del mercado objetivo buscado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo en términos generales el tipo de análisis se basará en los siguientes lineamientos:

a) Socio(a) y/o personas de reconocido prestigio en el medio, con una situación financiera satisfactoria, adecuadas referencias bancarias y comerciales de los socios(as), serán evaluadas con un enfoque de conocer el negocio, capacidad de pago y la capacidad administrativa (en el caso de personas jurídicas). Esto se reducirá información clave sobre los antecedentes del negocio, evaluación de razones financieras e identificación de sus principales riesgos. Toda esta información debe quedar por escrito en el expediente, así como los comentarios del ejecutivo.

b) Socios(as) de la cooperativa actuales con los que se ha mantenido una excelente relación de negocios puntualidad en el pago de todos sus compromisos el enfoque se dirigirá a comprobar que el socio(a) mantiene una situación financiera sana, que no muestra deterioro en su negocio, ni ha habido cambio en el giro de este, mantiene su capacidad administrativa y que no ha presentado cambios importantes en el entorno que puedan afectar su actividad.

c) Socios(as) de la cooperativa y/o personas menos conocidas en el medio y en las que su situación financiera no sea tan satisfactoria como la señalada en literal a) anterior, o bien socios(as) que presente un cambio en el giro del negocio, así como socio(a) nuevos y prestamos de largo plazo, requerirán de una evaluación formal de crédito más exhaustivas.

### **Análisis de Riesgo**

Para el análisis y aprobación de los préstamos, el comité de crédito deberá realizar una evaluación financiera del potencial socio(a) de la cooperativa tendiente a medir la capacidad de pago, moral y económica del deudor, la capacidad gerencial, las garantías otorgadas y el destino de los fondos. Deberá buscar toda aquella información que le permita conocer al final de su análisis la situación real del socio(a), sobre la cual recomendar al nivel respectivo la aprobación o el rechazo del préstamo. Esta información deberá constar en un informe escrito en el que deberá incluirse al menos lo siguiente.

**a) Aprobación:** Contendrá los términos y condiciones en que se recomienda aprobar el crédito al socio(a) de la cooperativa con especificaciones de nombre del socio(a) y de sus representantes legales, dirección exacta, fotocopia de cedula, para persona jurídica número RUC, números de teléfono, monto, plazo, moneda, plan de inversión, tasa de interés, comisiones forma de pago, garantía, condiciones, experiencia interna, referencias bancarias y comerciales, actividad. Debe indicar quien realizó el estudio.

**b) Antecedentes del socio(a):** Se incluirá una descripción de la actividad general del socio(a), el giro del negocio, desde su fundación o cambios que hayan ocurridos desde entonces, los socios(a) y su participación y el análisis de la capacidad administrativa y gerencia.

**c) Descripción del Negocio:** Incluirá una descripción concisa y precisa del negocio, su ciclo de operación, un análisis del mercado y el entorno.

**e) Variables externas del socio(a):** Se evaluarán los aspectos que pueden afectar los puntos indicados anteriormente, en forma individual o conjunta.

**f) Análisis Financiero:** Incluirá el análisis financiero necesario para poder concluir cual es la posición financiera del socio(a) solidez, liquidez y endeudamiento y la capacidad de pago del crédito en estudio.

**g) Fortalezas y Debilidades:** Incluirá las fortalezas y debilidades del socio(a) le indicará cuales son los riesgos o factores a los cuales el socio(a) es más vulnerable. La profundidad de este punto dependerá del plazo de la operación, con el fin de identificar posibles variables críticas para la permanencia del socio(a) en el mediano y largo plazo.

**i) Conclusión y Recomendación:** Esta sección deberá concluir en forma suscita sobre el diagnostico efectuado y recomendar o no el crédito. (Manual de politicas de credito, 2010)

#### ✓ **Créditos Vigentes**

Los créditos están clasificados en créditos vigente y vencidos, así también por políticas de la cooperativa existen prorrogas y reestructuraciones para mantener relación con los socios.

Los créditos vigentes son todos aquellos que aún no llegan a su vencimiento. Estos préstamos puedes estar al día y, además; estar también con atrasos. La sumatoria del saldo de los préstamos no vencidos contribuye la cartera corriente.

(Lic. Contreras) afirma que los socios(as) muestran la capacidad de pago que tienen para cumplir con las obligaciones de pago de los créditos corrientes.

#### ✓ **Créditos vencidos**

El Lic. Contreras explica que un crédito pasa hacer totalmente vencido un día después de la fecha planteada de pago, un crédito vigente de 180 días a más pasa a cartera vencida, y de 90 días pasa a cartera vencida corriente.

Los créditos vencidos son todos aquellos préstamos que no fueron pagados en la fecha estipulada, la sumatoria del saldo de todos los préstamos vencidos será la Cartera Vencida.

Por lo tanto, cuando los créditos están vencidos el asociado puede hacer arreglos de pagos lo cual se hacen prórroga y reestructuración para el crédito vencido.

Esto quiere decir que la cooperativa tiene flexibilidad de pago con el cliente cuando el crédito pasa a ser vencido, para que así el socio(a) pueda cancelar el crédito mediante arreglos de pago de

acuerdo con sus políticas de crédito de la cooperativa para que esto no afecte el record crediticio del cliente.

### ✓ **Garantías**

Para otorgar un crédito en la cooperativa existen garantías como requisito.

Las garantías son un requisito fundamental que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo requiere del socio(a) que desee solicitar crédito para respaldo de que, si existe un incumplimiento del deudor, este responde con su garantía.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo siempre busca garantizar todas sus operaciones crediticias con la mejor posibilidad; ya sea por garantía hipotecaria, prendaria o fiduciaria, todo esto de acuerdo con el plazo y riesgo de la operación; por lo tanto, los créditos de corto y largo plazo estos requieren de garantías hipotecarias.

### ✓ **Tasa de Interés**

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

La tasa de interés es un buen indicador para mantener las relaciones de la cooperativa y el cliente porque no es una financiera sino una Cooperativa donde los socios son los propietarios de su capital.

El porcentaje brindado de la tasa de interés ha sido de buen beneficio para los asociados de la cooperativa siendo que entre más baja sea la tasa de interés mayor es el beneficio para los clientes.

Las tasas de interés activas serán fijadas, basadas en el costo de los recursos conseguidos más el margen fijado por la administración, en concordancia con las tasas vigentes en el mercado. Deberá obtener en sus operaciones una rentabilidad acorde con su costo de operación y o/ de oportunidad. (Manual de políticas de crédito, 2010)

### **Análisis de Crédito:**

Según contreras, la misión principal de créditos es analizar y evaluar la capacidad de un colaborador o empresa para pagar el préstamo que se le otorga.

Como tal el trabajo de un analista para el otorgamiento de crédito, su principal objetivo es administrar el nivel de riesgo al que está expuesto la Cooperativa para el que trabaja.

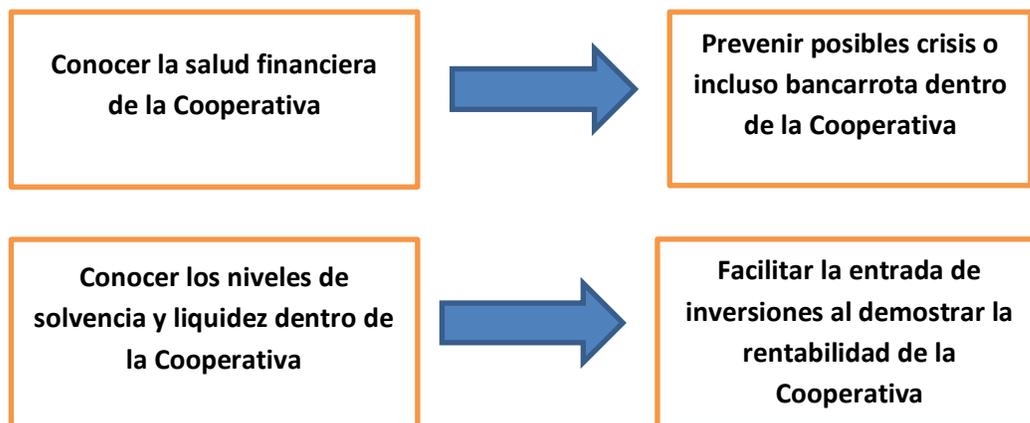
Por lo tanto, sin un adecuado análisis, la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo puede enfrentar problemas financieros y sufrir pérdidas significativas. Es por eso que es de gran importancia utilizar un eficiente análisis, para poder ayudar a las instituciones a tomar decisiones positivas para el crecimiento y desarrollo de la Cooperativa.

El análisis de crédito permite identificar los aspectos económicos y financieros de la Cooperativa, lo cual se muestran las condiciones en que opera la institución con respecto al nivel de liquidez, solvencia, eficiencia rendimiento y rentabilidad, permitiendo un mejor control al momento de tomar una decisión.

### Factores que se deben analizar antes de otorgar un Crédito

- ✓ Situación financiera
- ✓ Plazo, mensualidades y tasa de interés
- ✓ Historial Crediticio
- ✓ Capacidad de pago
- ✓ Condiciones

### Gráfico 4: procedimientos que se efectúan al realizar un análisis financiero para el otorgamiento de Crédito



**Fuente:** Obtenido y adaptado del siguiente sitio web: (Blog de Zendesk, 2022)

## **10.2 Identificación de los controles que efectúa la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo de Palacagüina Madriz para el otorgamiento y recuperación de créditos personales y créditos ordinarios.**

Según la entrevista realizada al Lic. Santos Contreras encargado del área de cartera y cobro en relación con los controles que efectúa la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo para el otorgamiento y recuperación de créditos personales y créditos ordinarios hace mención que antes de otorgar un crédito deben de tener la información requerida del cliente, establecer plazo y forma de pago.

### **✓ Control de crédito**

El control de crédito es un proceso de gestión que las instituciones financieras y las empresas utilizan para evaluar la capacidad crediticia de los clientes o prestatarios potenciales. Esto comprende revisar su historial crediticio, capacidad de pago, estabilidad financiera y garantías. Permite minimizar el riesgo asociado a otorgar créditos y asegurar el cobro oportuno de los mismos. (Ecosabio, 2023)

Llevar el control de una deuda es un instrumento clave tanto para instituciones financieras como para empresas, que permite mantener a raya el riesgo y asegurar la fiabilidad en el otorgamiento de créditos.

Consiste en analizar y evaluar la capacidad de un cliente o empresa para cumplir sus obligaciones de pago. Es decir, se trata de verificar si el solicitante de crédito socio(a) tiene la capacidad necesaria para hacer frente al compromiso adquirido.

Una de las principales finalidades del control de crédito es minimizar el riesgo de impago. Al evaluar cuidadosamente la solvencia y la reputación crediticia de los solicitantes, la cooperativa puede tomar decisiones informadas sobre la aprobación o rechazo de las solicitudes de crédito. Esto contribuye a proteger tanto a la institución como a los beneficiarios, evitando situaciones de incumplimiento y pérdidas financieras.

Para realizar un control de crédito, se tiene que llevar a cabo un proceso de los factores que se utilizan para el otorgamiento y recuperación de créditos, donde abarque el periodo de pago, las condiciones de pago o las normas de créditos que tiene establecida la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo.

## ✓ Otorgamiento de Crédito

Según la entrevista realizada al responsable de cartera (Lic. Santos Contreras) los créditos otorgados son 213 personales y ordinarios en el segundo trimestre del 2023.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo no realiza el debido proceso de control para el otorgamiento, ya que según la información brindada por el encargado solo se le da prioridad a la información personal, el plazo acordado y la forma en cómo será cancelado.

El otorgamiento de crédito es importante, porque hace posible acceder a bienes y servicios de manera inmediata, lo cual genera una obligación de pago posterior mediante cuotas. El crédito es un préstamo de dinero que genera un compromiso de devolución futura.

## ✓ Cartera

(Lic. Contreras) Explica que el porcentaje de cartera vencida existente durante el periodo del segundo trimestre del 2023 es del 18.73% de créditos vencidos durante este lapso.

El control de cartera permite llevar un registro de todos los ingresos de dinero con fecha específica para lograr verificar si fueron conciliados, y si las transacciones resultaron exitosas.

La organización de los datos de la cooperativa y sus socios sería uno de los controles que la cooperativa debería llevar a cabo con el fin de obtener información importante en cualquier momento sin tener ningún problema.

La cartera de crédito es una herramienta indispensable para cualquier institución que desee aumentar sus beneficios y minimizar los riesgos. Con una gestión efectiva de la cartera, la cooperativa puede identificar y manejar los riesgos y mejorar la rentabilidad. Además, una estrategia adecuada de cobranza permite reducir la tasa del fracaso en la recuperación de créditos, lo que mejora la relación con los clientes y contribuye a la imagen de la entidad.

Por lo tanto, un adecuado procedimiento de la cartera de crédito y cobranza puede convertirse en uno de los factores decisivos en el éxito de una institución financiera, permitiendo una gestión más eficiente y una mayor rentabilidad en su operación.

Realizar el manejo de la cartera de crédito es de gran importancia, porque posee toda la información de la cooperativa, para amparar los activos financieros y el saldo de los montos en concesión de préstamos o créditos. Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados.

Es importante, hacer uso de la gestión de la cartera de crédito para cualquier empresa, y cada vez más se busca optimizar el flujo de caja a través de estrategias más eficientes. Una de ellas es el análisis de datos para identificar patrones de comportamientos de los socios y anticipar sus necesidades. Hacer una gestión eficiente del otorgamiento de crédito puede ser clave para mantener la estabilidad económica de la cooperativa y así poder evitar problemas de liquidez, por otro lado, una cartera mal administrada puede tener graves consecuencias financieras para la institución.

### Seguimiento de crédito

El seguimiento de cartera tiene como objetivos tanto el mantener una buena relación como el identificar nuevas oportunidades de negocios con los socios(as) y detectar oportunamente problemas de pago. La Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo reconoce que para un adecuado seguimiento de las operaciones crediticias debe establecerse en forma clara y de mutuo acuerdo con el socio(a), los planes de inversión y cronogramas de cumplimiento, (en el caso de personas jurídicas) la proyección de caja y sus variables, identificando claramente la capacidad de repago y la valoración de las garantías.

**Gráfico 5: Controles de seguimiento para el otorgamiento de Crédito**



**Fuente:** Elaboración propia a través de la entrevista realizada al Licenciado Contreras.

## ✓ Recuperación de Créditos

El (Lic. Contreras) asegura que el porcentaje de créditos que no se ha recuperado en el segundo trimestre del 2023 es del 21.63%.

**En la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo, hacen uso de los principales controles para la recuperación de créditos.**

- ✓ Asignación de una persona o equipo de cobranza
- ✓ Define estrategias de cobranzas
- ✓ Lleva todas las carteras con la misma importancia
- ✓ Permite la posibilidad de reestructurar un crédito

En este aspecto la cobranza es débil porque los pagos de los socios se retrasan más allá del período de tiempo establecido, esto indica el incumplimiento de los pagos, por lo tanto, se tiene que aplicar la recuperación de los créditos.

La recuperación de créditos es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a cancelarlo.

La cooperativa orienta recordar al cliente el importe y fecha de su próximo pago antes de su vencimiento.

Las herramientas para la recuperación de créditos son los compromisos de pago, reprogramaciones, prórroga, refinanciación.

El objetivo principal de recuperar una cartera de crédito es eliminar el impacto negativo por incumplimiento de pago de las obligaciones crediticias de los clientes, para mantener un flujo de caja adecuado en la entidad.

Es importante aplicar el proceso de gestión y recuperación de la cartera, porque incluye una amplia gama de actividades destinadas a evitar el devengo, de las cuentas por cobrar, por ejemplo, el seguimiento y control de los pagos pendientes, con el fin de lograr un desembolso rápido y eficaz para el desarrollo de la institución.

La cartera de Crédito es la información que posee una entidad para amparar los activos financieros y el saldo de los montos en concesión de préstamos o créditos. Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados.

Conocemos como recuperación de la cartera al conjunto de actividades destinadas a evitar el vencimiento de las cuentas por cobrar, que incluye la evaluación, el seguimiento y la gestión de los pagos pendientes, dirigir los esfuerzos para garantizar el reembolso rápido y completo de la deuda.

(Creditforce, 2021)

#### Cuadro comparativo de controles para la recuperación de créditos.

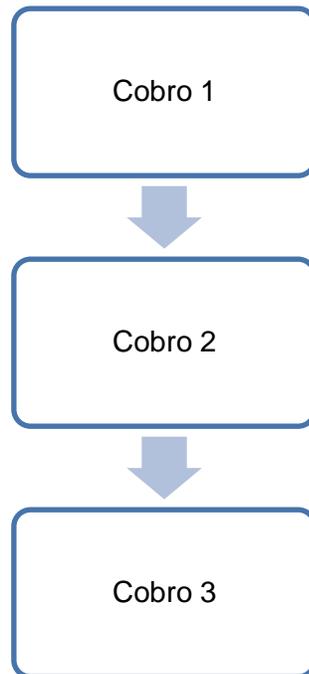
| <b>Controles que aplica la cooperativa para la recuperación de créditos.</b>   | <b>Propuesta de controles para la recuperación de créditos.</b>   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Asignación de una persona o equipo de cobranza.</li><li>• Define estrategias de cobranzas</li><li>• Lleva todas las carteras con la misma importancia.</li><li>• Permite la posibilidad de reestructurar un crédito.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión y seguimiento de los pagos desde antes de su fecha de vencimiento.</li><li>• Recaudo e identificación del pago.</li><li>• Recuperación, actualización y monitoreo de la cartera vencida.</li><li>• Analizar el historial de pagos del cliente.</li><li>• Hacer uso adecuado de las garantías.</li><li>• Mantener una comunicación cercana con los clientes.</li></ul> |

Fuente: Elaboración Propia

## ✓ Créditos vencidos

Según la aplicación de la entrevista (Lic. Contreras) afirma que la cartera recupera la mayoría de los créditos vencidos mediante los controles, lo cual son tres.

### Gráfico 6: Controles de cobros administrativos



**Fuente:** Elaboración propia mediante la entrevista realizada al Licenciado Santos Contreras.

Dentro de la cooperativa existe una comisión de cobranza donde se invitan a los asociados a realizar un arreglo de pago porque se han atrasado en sus obligaciones de crédito. Esto con el fin de que el socio tenga la accesibilidad de cancelar su deuda en tiempo y forma.

El Lic. Contreras explica que un crédito pasa hacer totalmente vencido un día después de la fecha planteada de pago, un crédito vigente de 180 días a más pasa a cartera vencida, y de 90 días pasa a cartera vencida corriente.

La cooperativa cumple con el debido proceso al llevar a cabo los controles para evitar que sus socios no cumplan con las obligaciones adquiridas por un crédito.

Los créditos vencidos son todos aquellos préstamos que no fueron pagados en la fecha estipulada, la sumatoria del saldo de todos los préstamos vencidos será la Cartera Vencida.

Cuando los créditos están vencidos el asociado puede hacer arreglos de pagos lo cual se hacen prorrogas y reestructuración para el crédito vencido.

Esto quiere decir que la cooperativa tiene flexibilidad de pago con el cliente cuando el crédito pasa a ser vencido, para que así el socio(a) pueda cancelar el crédito mediante arreglos de pago de acuerdo con las políticas de crédito de la cooperativa.

Los créditos están clasificados en créditos vigente y vencidos, así también por políticas de la cooperativa existen prorrogas y reestructuraciones para mantener relación con los socios.

### ✓ **Prórroga**

(Contreras) Explica que el propósito de realizar prorrogas a los asociados es para que no caigan en mora en sus créditos y darle otra oportunidad de pago.

Toda prórroga que se tramite está debidamente justificada por escrito; sólo el presidente y el gerente podrán autorizar prorrogas y/o reestructuraciones. El responsable de Cartera no recomienda prorrogas sin conocer la causa del atraso del socio(a) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo R.L. y el plazo real para el nuevo repago.

El plazo que se otorgue a una operación de crédito deberá ser el que requiere verdaderamente el socio(a) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo R.L. con forme a su capacidad de pago.

Podrán ser beneficiados con prorrogas aquellos socios(as) de la cooperativa que cumplan con los requisitos siguientes:

- Que revele y demuestre voluntad de pago, pero que la fuente de pago del préstamo no reúna todas las condiciones adecuadas para su realización en efectivo a la fecha de vencimiento de la obligación y requiera extender el plazo.
- Que la prórroga sea solicitada antes de la fecha del vencimiento. Estas deberán ser presentadas por escrito al gerente general y/o presidente antes del vencimiento del préstamo o cuotas anuales, justificando claramente el objeto de tal solicitud.

No es necesario que pague los intereses acumulados ni abonos al principal antes de o al momento de presentar la solicitud.

Toda solicitud de prórroga deberá ser analizada por el presidente y Gerente General.

Se considera prórroga a todo plazo adicional menor de tres meses al originalmente pactado por el socio(a).

✓ **Mora**

(Contreras) Menciona en cuál de los rubros se da más la afectación de mora de créditos ordinarios En los rubros que se da más la afectación de mora es en recuperación de vivienda, Infraestructura.

El control de la mora hace énfasis en la ejecución de diferentes acciones para recuperar una cartera de deudores, que podrá segmentarse en función de la estrategia de recuperación de créditos vencidos

**Controles que lleva a cabo la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo para la mora.**

- ✓ Capacita y motiva a los colaboradores
- ✓ Antes de otorgar un crédito, investiga a los clientes
- ✓ Hace uso de la tecnología

En la Cooperativa no se aplica adecuadamente los controles porque no establece políticas claras y efectivas para recuperar los pagos pendientes, esto indica una falta de control en la gestión de mora.

Cuando el deudor llega a caer en mora es por falta de conocimiento en los arreglos de pagos. Si un socio cae en mora y ya se agotaron todos los medios para una posibilidad de arreglo de pago (prórroga y reestructuración), incurrirá en mora por el mero vencimiento del plazo y estará obligado a resarcir los daños e intereses.

El principal problema de morosidad en la cartera es debido al incumplimiento de sus obligaciones, en algunos casos por pérdida de empleo y debido al cambio climático los agricultores se retrasan con sus cuotas en el tiempo establecido.

Los préstamos morosos se clasifican en préstamos morosos activos y préstamos morosos inactivos. Los activos; son aquellos préstamos que pueden estar corrientes o vencidos, pero el deudor está abonando con alguna frecuencia a su cuenta. Morosos inactivos son aquellos préstamos que pueden estar corrientes o vencidos, pero el deudor no amortiza absolutamente nada a su cuenta respectiva.

Un préstamo se considera en mora cuando no es amortizado en la fecha que le corresponde, por lo que se empieza a contar la mora a partir del día siguiente del vencimiento de la cuota. Los préstamos morosos se consideran bajo las circunstancias siguientes:

- ✓ El socio(a) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo R. L. paga menos de

- la cuota de amortización comprometida.
- ✓ Paga únicamente los intereses y no se amortiza al principal (capital).
- ✓ Cuando se atrasa una cuota del total de préstamo.
- ✓ Cuando no ha amortizado ni una cuota desde que se otorgó el préstamo.

Por lo tanto, la mora es el incumplimiento en el pago de un crédito, este puede ser parcial o total. Es parcial cuando no se ha amortizado una o varias cuotas de un crédito, pero este aún se encuentra vigente. Es total cuando el crédito se encuentre totalmente vencido (ambos serán considerados cartera vencida y así serán clasificados en el Balance General).

Es importante tener en cuenta que cuando se atrasa el pago de un crédito puede traer efectos desagradables. Cuando existe un retraso en el pago de la deuda, la Cooperativa puede comenzar a cobrar intereses penales según la condición pactada en el pagaré, los que se fijan normalmente considerando la tasa máxima convencional.

#### Cuadro comparativo de controles para la mora.

| <b>Controles que aplica la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo para la mora.</b>  | <b>Propuesta de controles para la mora.</b>   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacita y motiva a los colaboradores.</li><li>• Antes de otorgar un crédito, investiga a los clientes.</li><li>• Hace uso de la tecnología.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener una base de datos actualizada de los socios con el objetivo de contribuir al orden de la cooperativa.</li><li>• Elaborar reportes diarios de cartera vencida y por vencer.</li><li>• Entrega de incentivos a los clientes que cumplan con sus pagos.</li><li>• Hacer recordatorio preventivo para evitar la cartera en mora.</li></ul> |

Fuente: Elaboración Propia

#### ✓ Reestructuración

El Lic. Santos Contreras según la entrevista aplicada explica sobre la reestructuración de créditos si se beneficia tanto la cooperativa como los asociados.

La reestructuración de crédito beneficia tanto al socio como a la cooperativa ya que el socio es beneficiado con un plazo más en su crédito, y a la cooperativa lo beneficia porque no afecta la cartera de crédito y sus estados financieros.

En casos especiales que ameriten, se realizan reestructuraciones a las condiciones y plazos establecidos previamente en los contratos de préstamos otorgados a los socios(as) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo.

Para establecer las normas y procedimientos a utilizar en las operaciones de reestructurar préstamos, se describen a continuación las mismas:

Se considera reestructuración, toda extensión de plazo mayor de tres meses y menor de seis meses, a los vencimientos de préstamos que la cooperativa concede a sus socios para efectuar el pago de las obligaciones respectivas. (Manual de políticas de credito, 2010)

**Para que un socio(a) la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo, sea objeto de reestructuración deberá cumplir con los siguientes controles**

- El deudor deberá tener comprobada solvencia moral y no demuestre voluntad o práctica de incumplimiento deliberado de pago de sus obligaciones.
- Que, al conceder la reestructuración, será la solución efectiva y la situación financiera le permita cumplir con los pagos del préstamo.
- Deberá presentar solicitud por escrito, señalando claramente las causas de haber caído en mora y obligaciones que incidieron para requerir reestructurar su préstamo.
- No deberá pagar en efectivo los gastos de administración correspondientes objeto de los trámites, ni una comisión sobre el monto objeto de la reestructuración.
- El socio deberá pagar el 20% del capital prestado más los intereses acumulados a la fecha y el mantenimiento del valor.
- Aceptará el plazo fijado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo, que no excederá los 6 meses.

Dentro de la Cooperativa se cumple con el procedimiento adecuado para la reestructuración de créditos, ya que se evalúa a cada socio, lo cual es fundamental hacer una valoración exhaustiva de la posibilidad de pago antes de reestructurar un crédito.

## ✓ Renovación

(Lic. Contreras) Explica que en cuanto a la renovación de crédito del socio si ayuda a mantener la relación entre el socio y la cooperativa ya que hace que se mantenga activo. Y también menciona los siguientes controles para la renovación de crédito.

- ✓ Nivel de endeudamiento
- ✓ Comportamiento de pago del último crédito
- ✓ Continuidad del negocio

En la Cooperativa se hace un efectivo control porque se toman en cuenta los criterios más importantes a evaluar, lo que permite una eficiente comprobación de la toma de decisiones para que la renovación sea exitosa y se beneficie tanto el socio como la Cooperativa.

La renovación de créditos es cuando se reemplaza un préstamo existente con otro préstamo que podría beneficiar a cada socio con más tiempo para ser cancelado.

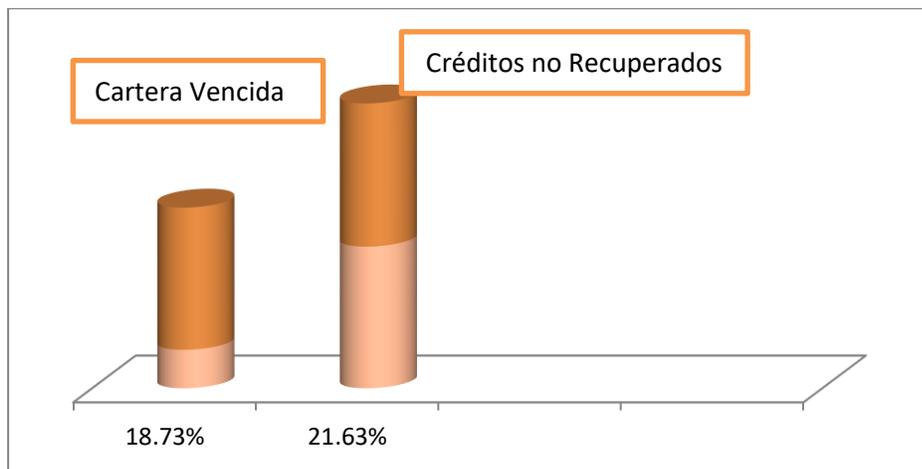
Por lo tanto, un crédito se puede renovar, a partir del sexto mes de pago puntual; es hasta ese momento donde se puede solicitar la renovación de un crédito, con lo cual mejorarán las condiciones de plazo y tasa de interés de crédito personal u ordinario.

El crédito otorgado podrá ser utilizado para cualquier necesidad de cada individuo, por ende, podrá solucionar cualquier imprevisto.

## Refinanciamiento

En caso de que un socio requiera solicitar un nuevo préstamo tiene que haber cancelado hasta un 75% del capital más los intereses, es decir la cooperativa le refinanciara el otro 25% del total del préstamo. Esta modalidad estará sujeta a revisión periódica.

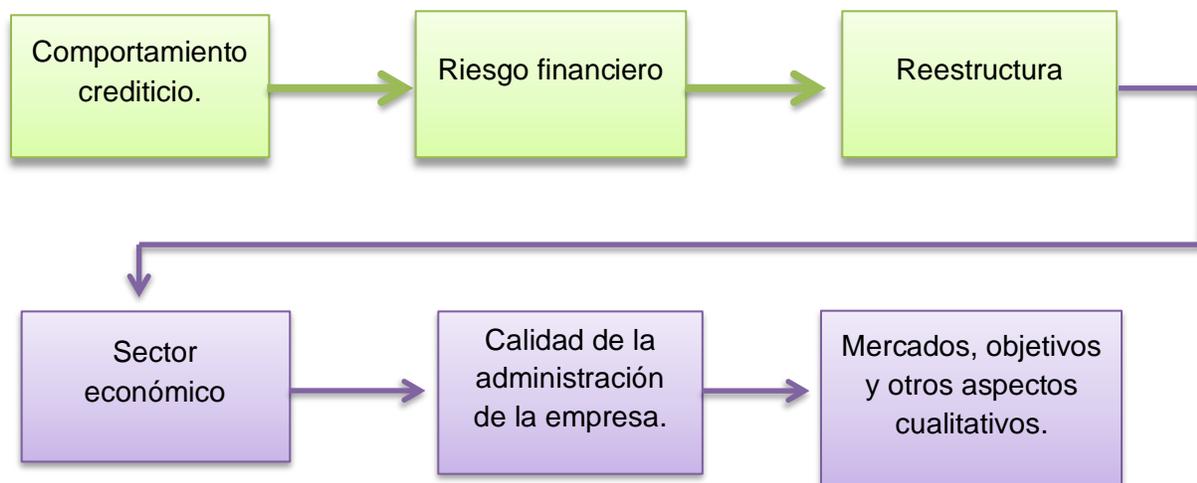
## Gráfico 7: Estructura de cartera vencida y créditos no recuperados



**Fuente:** Información obtenida a través de la entrevista realizada al responsable del área de cartera y cobro. (Contreras, 2023).

Según entrevista realizada al licenciado Contreras, menciona que el 18.73% de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo han caído en cartera vencida, el 21.63% de los créditos no se han recuperado hasta ahora.

**Gráfico 8: Factores a considerar para evaluar una cartera de crédito.**



**Fuente:** Información obtenida a través del sitio web. (BANORTE, 2023).

### Importancia del control de créditos

El control de crédito es de vital importancia dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo, es por eso que se debe realizar una eficiente labor para convertir las cuentas por cobrar en efectivo, lo cual genera un mayor crecimiento en la liquidez en dicha institución.

Si se hace un adecuado procedimiento del control de créditos, permitirá gestionar correctamente los recursos que sostienen a la Cooperativa, los que hacen posibles los flujos de recursos y los que otorgan viabilidad en la institución.

El objetivo principal de los controles de créditos es que busca examinar las cuentas para identificar los pagos vencidos, localizar a los deudores y ponerse en contacto con ellos para acordar la amortización de la deuda, Mantener registros precisos e informar de la actividad de cobro.

### **10.3 Estrategias que abonen a una adecuada selección y evaluación en el otorgamiento de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo.**

A través de la presente información para el desarrollo del otorgamiento de crédito se abordarán medidas esenciales que puedan mejorar los procesos crediticios y rubros que son más afectados en los que los asociados no pueden cancelar la deuda en tiempo y forma determinado, debido a debilidades y situaciones que se les presentan al socio(a) en su situación económica y otras causas que pueden afectar.

Las estrategias que se abordarán serán con la finalidad de aproximar el compromiso de los clientes en el cumplimiento de las obligaciones de sus deudas con la cooperativa para así poder minimizar el riesgo de cartera vencida y morosidad.

#### **✓ Cumplimiento de obligaciones de los Socios(as)**

Según (Contreras) La evaluación que se le hace al socio(a) de sus ingresos mensuales de acuerdo con el monto requerido antes de otorgarle un crédito comprueba el valor para realizar su compromiso en el cumplimiento de su obligación acordada con la cooperativa.

El cumplimiento de las obligaciones es la realización efectiva de la prestación debida, que debe hacerse con diligencia y rectitud. El acreedor puede exigir al deudor el cumplimiento de la obligación ya sea está sometida a plazos o condiciones por la cooperativa.

Es fundamental cumplir con las obligaciones financieras, porque de ello depende tanto su salud financiera como su reputación. Cualquier incumplimiento tiene efectos negativos sobre la calificación crediticia de la cooperativa.

#### **Estrategias para la recuperación de créditos vencidos**

- Aplicar medidas adecuadas para disminuir créditos vencidos para la recuperación de la cartera.
- Saber las causas por las cuales el deudor no ha podido cancelar la deuda.
- Acordar con el socio(a) arreglos de pago del crédito que este vencido con cuotas que puedan pagar para que de esta manera disminuya su saldo y se recupere la cartera.
- Establecer un plazo al socio(a) para que así pueda pagar el crédito que este vencido.
- Avisar al socio(a) por medio de teléfono celular.

- Realizar capacitaciones con el comité de crédito para agilizar los pagos pendientes.
  - Hacer visitas a los deudores con créditos vencidos para comunicarle la situación actual con la cooperativa.
- ✓ **Capacidad de pago de los socios.**

Capacidad de pago es la probabilidad existente de que una empresa o un individuo puedan incumplir con el pago de sus deudas con uno o varios acreedores. Esta magnitud se usa como un indicador que trata de medir la solvencia de la compañía frente a sus deudas, capacitando para la toma de decisiones en relaciones de endeudamiento con los distintos acreedores.

Es un indicador muy utilizado, habitualmente, en el sector bancario. La capacidad que tiene este para medir el rating crediticio de una persona, le lleva a ser utilizado de forma reiterada para la evaluación en la aprobación, o negación, de créditos.

La capacidad de pago es un indicador bastante completo. Hablamos de un indicador que mide la solvencia de una persona o una compañía para hacer frente a posibles deudas. (Franciso Coll Morales, 2020)

(Lic. Contreras) Explica que varía la capacidad que tienen los socios(a) para cumplir con los pagos de créditos solicitados, o sea que no todos los clientes tienen la capacidad de pagar antes de la fecha o plazo establecido.

La capacidad de pago es un indicador que trata de medir la probabilidad que tiene el individuo o la institución para cumplir sus obligaciones financieras con la cooperativa.

Se refiere a la cantidad máxima de dinero que puede destinar al pago de deudas, también se le llama capacidad de endeudamiento. Es decir, no hace otra cosa que indicarnos cuánto podemos endeudarnos y es uno de los elementos que se toman en cuenta al momento de determinar si calificamos para un préstamo o no.

### **Estrategias para la capacidad de pago**

- ✓ Establecer límites de endeudamiento
- ✓ Monitoreo constante
- ✓ Educación financiera

- ✓ Programas de reestructuración de deudas
- ✓ Seguimiento proactivo con los socios

### **Estrategias para la comprobación de la capacidad de pago**

- ✓ Demostrar la capacidad de pago de los deudores mediante comprobantes salariales o ingresos que sustenten el respaldo del crédito que solicitan.
- ✓ Que los socios(as) presenten un comprobante de su salario al solicitar un crédito para un soporte de la deuda con la cooperativa.
- ✓ Aprobación de los créditos de acuerdo con el salario del socio(a) en la primera solicitud como en las siguientes para así prevenir riesgos en la cancelación.
- ✓ Investigar si el socio(a) está en goce de sus servicios laborales y salariales para una mejor información del solicitante.
- ✓ Si el deudor ha sostenido el crédito en un mismo monto, verificar si este tiene la capacidad para poder cubrir el doble del crédito anterior para evitar riesgos de cancelación.
- ✓ En caso de que el asociado(a) tiene fiador comprobar que no tenga deudas con otras instituciones.

### **Historial Crediticio de los socios(as)**

(Lic. Contreras) acierta que se le pregunta al solicitante si ha tenido servicios de créditos con otras cooperativas o instituciones para así poder otorgarle el crédito que solicita.

La Cooperativa no cuenta con los servicios que le permita proporcionar la información del historial crediticio del deudor con otras instituciones financieras para saber la situación del socio de igual forma para verificar si tienen créditos pendientes o no.

El historial crediticio es un registro de todas las operaciones relacionada a un crédito que se haya solicitado o consultado. En esto se refleja el comportamiento financiero, la capacidad de pago y la puntualidad en el cumplimiento de una deuda de cada deudor.

Es importante porque influye en la decisión de la institución financiera antes de poder otorgar o no un crédito o un financiamiento al socio(a).

Por lo tanto, un historial crediticio sirve para resguardar información detallada de todas las operaciones que ha hecho el cliente. Básicamente este historial ayuda a conocer el comportamiento de los usuarios con quienes van a firmar un contrato de crédito.

Un buen historial crediticio por lo general muestra que un cliente ha realizado sus pagos a tiempo y que no utiliza demasiado del crédito que tiene a su disposición. Además, permite acceder a préstamos en mejores condiciones como tasas de interés más bajas y plazos más favorables. También un historial crediticio positivo genera la confianza en la cooperativa lo cual se abrirá puertas para poder obtener más financiamiento en el futuro.

### **Estrategias del historial crediticio del socio(a)**

- ✓ Verificar que los socios estén libres de deudas con instituciones financieras.
- ✓ Exigir que presenten los documentos requeridos en donde estén solventes ante cualquier deuda.
- ✓ No otorgarle un crédito al socio solamente por su capacidad de pago, sino también por estar libre de deudas con otras instituciones.
- ✓ Examinar si el beneficiario tiene un buen récord crediticio con la cooperativa si ya ha sido beneficiado anteriormente.
- ✓ Confirmar si el socio(a) puede cumplir con la obligación de pagar la deuda.

### **Riesgo de Rubros Afectados**

En los rubros que se da más la afectación de mora en la cooperativa es en los créditos ordinarios otorgados para reparación de vivienda e infraestructura.

Por lo tanto, la mora que se ha contraído lo cual es alta, por esto se establecerán estrategias para reducir la morosidad que se presenta y con esto se logre recuperar la cartera obteniendo resultados positivos para la cooperativa.

El riesgo de rubro se refiere a los posibles peligros e incertidumbre asociados a la actividad o sector en el que la cooperativa opera.

Estos posibles riesgos pueden incluir riesgos como la falta de pago de los préstamos, la disminución de la demanda de servicios financieros, cambios en la tasa de interés y riesgo de liquidez. Por lo tanto, es importante que una Cooperativa de Ahorro y Crédito gestione y evalúe estos riesgos para garantizar la estabilidad y seguridad de las operaciones.

### **Estrategias para reducir el riesgo de morosidad en rubros afectados**

- ✓ Visitar con frecuencia a los socios(as) que tienen sus créditos en mora.
- ✓ Explicarle al socio el motivo de las visitas que se les realizara.
- ✓ Tratar al deudor amablemente con el debido respeto para así no perder la confianza con la cooperativa.
- ✓ Informarle a cada socio lo fundamental que es para la cooperativa poder recuperar los créditos que están en mora.
- ✓ Hacer arreglos de pagos con el asociado(a) por periodos para que pueda cancelar la deuda y no aumenten sus intereses.
- ✓ Hacerle saber al socio que podrá seguir gozando de los beneficios crediticios de la cooperativa al terminar de cancelar su deuda.

### **Políticas de Crédito**

Las políticas de créditos tienen como objetivo principal asegurar que los préstamos se otorguen de manera responsable y que se protejan tanto los intereses de la Cooperativa como la de sus socios.

Son normas dictadas por la directiva de la cooperativa y establecen estrategias de riesgo.

El manual de políticas que presenta la cooperativa ha permitido funcionar las operaciones de crédito en situaciones que se presentan. Los créditos que se han otorgado a los asociados(as) actualmente han sido con las políticas implementadas años atrás. Con el pasar del tiempo las necesidades van cambiando con las situaciones y cambios del mercado, por lo tanto, la cooperativa no ha hecho una actualización de las políticas de crédito, lo cual esto afecta en poder recuperar la cartera vencida.

Las instituciones que brindan los servicios de crédito a sus socios(as) lo realizan en base a las políticas establecidas, pero existe la necesidad de una actualización que brinden una mejora a las situaciones actuales que presente la entidad.

Por lo tanto, se propone estrategias para desarrollar una actualización y modificación de las políticas de crédito de la cooperativa con la finalidad de adecuarse a las necesidades actuales que se presenten.

### **Estrategias de la actualización de las políticas de crédito**

- ✓ Hacer un ajuste a las políticas de crédito a las necesidades actuales.
- ✓ Mejorar los aspectos que ayuden principalmente a la recuperación de cartera.
- ✓ Considerar aspectos que permitan mejorar las capacidades de pagos.

- ✓ Tener políticas efectivas para la recuperación de créditos en mora esencial para minimizar pérdidas.
- ✓ El personal involucrado en la gestión de créditos debe recibir capacitación regular para comprender y aplicar las políticas de crédito de manera efectiva.

### **Servicios de Créditos de la Cooperativa**

Extender los servicios de créditos ayudara a que la cooperativa obtenga mejores y mayores ingresos en sus operaciones financieras. Los socios(as) que ya no siguen adquiriendo de los servicios de la Cooperativa pueden ser estos puestos ocupados por nuevos socios que puedan incorporarse a los servicios brindados por la institución.

**Los servicios de créditos son proporcionados por instituciones de crédito estos servicios incluyen:**

- ✓ Recepción de depósitos o de otros fondos reembolsables.
- ✓ Prestamos: crédito al consumo, crédito hipotecario, financiación de transacciones.
- ✓ Arrendamiento financiero.
- ✓ Operaciones de pago.
- ✓ Emisión y gestión de medios de pago.
- ✓ Concesión de garantías y suscripción de compromisos.

### **Crédito y Cobranza**

El crédito y cobranza de una Cooperativa de Ahorro y crédito se refiere al proceso otorgar préstamos a los miembros de la Cooperativa y asegurarse de que los pagos se realicen de manera oportuna.

Por lo tanto, el crédito, es el proceso mediante el cual la cooperativa evalúa la solicitud de préstamo de un miembro y decide si se aprueba o no el préstamo.

El objetivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo, es garantizar que los miembros puedan acceder a préstamos de manera responsable y que cumplan con los pagos para mantener la salud financiera de la Cooperativa.

### **Estrategias preventivas de cobranza**

- ✓ Segmentar a los clientes a la cartera dependiendo de su historial crediticio y su comportamiento.
- ✓ No siempre el usuario se niega a pagar su deuda por motivos de liquidez. Hay ocasiones en que se olvidan cancelar en la fecha pactada y generan una mora sin que ellos se den cuenta.
- ✓ Dar a los socios acciones motivadoras para cumplir con su obligación.
- ✓ Capacitar a los nuevos socios(as) de los compromisos que tienen con la cooperativa para el cumplimiento de la cancelación de créditos.
- ✓ Mantener una buena relación con los asociados.
- ✓ Proponer nuevas alternativas nuevas de pagos para negociar las deudas.
- ✓ Crear un plan de acción para cobrar más rápido las deudas.
- ✓ Crear informes sobre la cobranza a los clientes.
- ✓ Implementar un software para cobranza para mantener los datos actualizados de los deudores. De esta manera poder estar al tanto de datos claves como:
  - La fecha de vencimiento.
  - Las cuotas.
  - Montos a pagar, entre otros.

Es importante para la gestión de la información y operaciones de los clientes y ver el potencial por marcadores que mejoren el alcance y barrido de la cartera.

✓ **Importancia de estrategias preventivas de cobranzas.**

Según Lic. Contreras, es importante implementar estrategias preventivas de cobranzas dentro de la Cooperativa, porque se permite que la institución detecte irregularidades antes de que pueda caer en quiebra.

Las estrategias preventivas de cobranzas son de gran importancia, porque son fundamentales para evitar problemas futuros, mantener un flujo de efectivo constante, mejorar la relación con los miembros y reducir costos y riesgos de la institución.

Por lo tanto, la cobranza preventiva es útil para segmentar a los socios, también permite el identificarlos, clasificarlos y estar atento a sus antecedentes, esto permite crear perfiles y estrategias de cobro para una buena selección y evaluación del otorgamiento de crédito.

Para hacer uso de estrategias eficientes es clave utilizar recursos tecnológicos que estén fundamentados en la información relacionada con la cobranza y los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo.

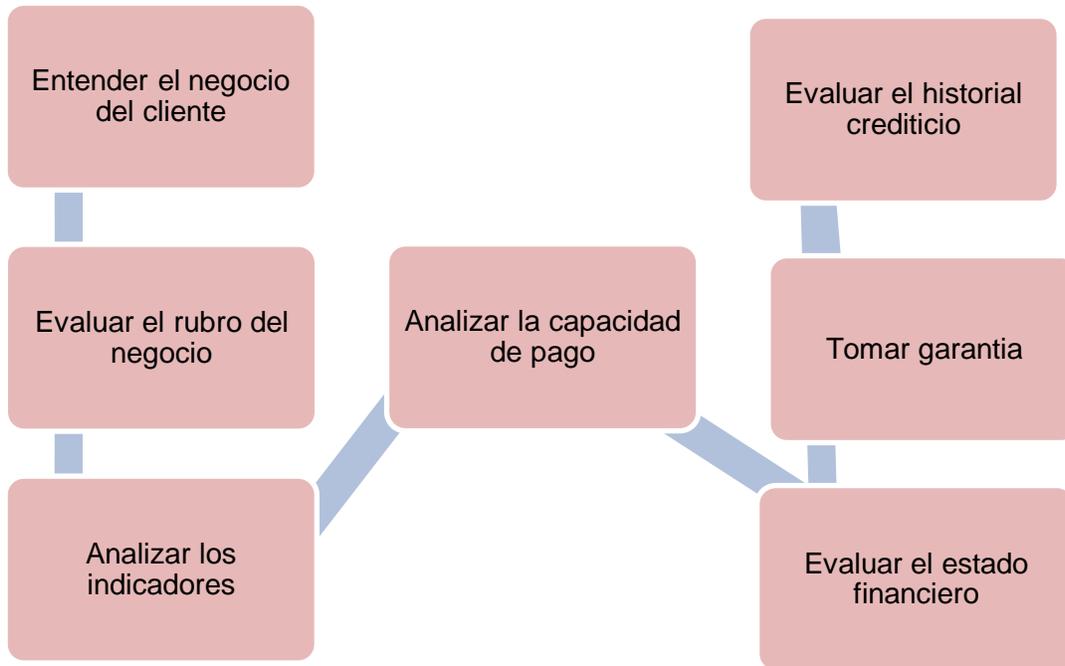
La misión principal de la gestión de cobranza es detectar situaciones complejas ante posibles cuentas incobrables, por lo tanto, su principal propósito es minimizar riesgos en créditos por cobrar.

**Gráfico 9: Estrategias para una buena evaluación para el otorgamiento de crédito.**



**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 10: Estrategias para la selección del otorgamiento de crédito.**



**Fuente:** Elaboración propia

## **XI. CONCLUSIONES**

Se llegó a la conclusión, que la evaluación del otorgamiento y recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo de Palacagüina Madriz, es fundamental para garantizar la salud financiera de la Cooperativa y la satisfacción de los socios.

Además, es importante considerar la eficiencia en la toma de decisiones, la gestión de riesgos y la implementación de estrategias de recuperación efectivas.

Por lo tanto, la implementación de mecanismos efectivos de seguimiento y control de los créditos otorgados, junto con programas de educación financiera para los socios, fortalece aún más la gestión de créditos y mejora la capacidad de pago de los deudores, por consiguiente, la evaluación del otorgamiento y recuperación de créditos es esencial para mantener la estabilidad financiera de la Cooperativa y promover la confianza entre sus socios.

## XII. RECOMENDACIONES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo ha proporcionado sus servicios por años a sus asociados del municipio de Palacagüina-Madriz centrando sus servicios de créditos más en las áreas productivas. Por ende, tienen que actualizar las políticas de créditos para mejorar y dar sus servicios y elementos esenciales que el mercado financiero demanda ya que serán necesarios para brindar mejores servicios financieros en la cooperativa.

De acuerdo a las evaluaciones efectuadas en la cartera de crédito de la cooperativa se recomienda lo siguiente:

- Primeramente, que se actualicen sus políticas de crédito de la cooperativa.
- Que la cooperativa recurra a los servicios de central de riesgo para obtener información de los socios(as) que tengan antecedentes de créditos con otras entidades financieras.
- Hacer visitas seguidas a los socios(as) que tengan pendientes cuentas vencidas en la cartera.
- Que el comité exija a sus socios que muestren sus comprobantes de salarios y garantías para asegurarse que cumplirán con las obligaciones con la cooperativa.
- Contratar a una persona solo que se encargue del área de crédito y cobranza para tener un mejor control.
- Realizar planes estratégicos que permita al comité de crédito y directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo determinar decisiones para sus debilidades y problemas con los créditos que están vencidos y demás situaciones para recuperar la cartera de crédito vencida con esto tener un mejor cumplimiento de los socios(as).
- Hacer reuniones y capacitaciones con socios(as) acerca de estrategias de cobranza y comunicación de los socios de cartera morosa lo que potenciaría una fortaleza hacia la institución.
- Se recomienda tener datos actualizados del comportamiento de los socios(as) en los cobros y créditos. Con el fin de evidenciar si se está aplicando un adecuado proceso en la gestión de otorgamiento de crédito y cobros a los clientes.

### XIII. BIBLIOGRAFIA

- (Windows), A. D. (2011, Enero 04). *ADMINISTRACION FINANCIERA*. Retrieved from Microsoft Word - ADMINISTRACION FINANCIERA :  
<https://www.fcca.umich.mx/descargas/apuntes/academia%20de%20finanzas/Finanzas%20I%20Mauricio%20A.%20Chagolla%20Farias/ADMINISTRACION%20FINANCIERA%20CAPITULO%204.pdf>
- (2010). In C. A. mayo, *Manual de politicas de credito* (p. 7). Palacaguina.
- (2010). In C. A. mayo, *Manual de politicas de credito* (p. 20). Palacaguina.
- (2010). In C. A. mayo, *Manual de Políticas de credito* (p. 20). Palacaguina.
- (2010). In C. A. mayo, *Manual de politicas de credito* (p. 19). Palacaguina.
- (2010). In C. A. mayo, *Manual de politicas de credito* (p. 21). Palacaguina.
- (2010). In C. A. mayo, *Manual de Políticas de credito* (p. 22). Palacaguina.
- (2010). In C. A. mayo, *Manual de politicas de credito* (p. 17). Palacaguina.
- (2010). In C. A. mayo, *Manual de politicas de credito* (p. 18). Palacaguina.
- (2010). In C. A. mayo, *Manual de politicas de credito* (p. 11). Palacaguina.
- (2021, 09 08). Retrieved from Crisko credit community: <https://criskco.com.mx/paso-a-paso-el-proceso-de-otorgamiento-de-credito/>
- Arias, E. (2021, enero 01). *economiapedia*. Retrieved from [economiapedia: economiapedia.com](http://economiapedia.com)
- Arias, E. (2021, enero 01). *Economiapedia*. Retrieved from [Economiapedia: http://www.economiapedia.com](http://www.economiapedia.com)
- Ayala, M. (2022, Diciembre 17). *Lifeder*. Retrieved from <https://www.lifeder.com/entrevista/>
- Bakovic, M. F. (n.d.). *La pequeña minería y las cooperativas*. Chile: Editorial Jurídica de Chile.
- BANORTE*. (2023, Febrero 24). Retrieved from Metodologia de calificacion de cartera crediticio.:  
<https://investors.bonarte.com>
- Bañuelos, S. (2014, Marzo 06). *El arte de cobrar*. Retrieved from <https://t21.com.mx>
- bind*. (2022). Retrieved from [bind.com.mx/glosario](http://bind.com.mx/glosario)

- Blog de Zendesk*. (2022, Diciembre 13). Retrieved from [www.zendesk.com.mx](http://www.zendesk.com.mx)
- Conexion Esan* . (2016, Diciembre 12). Retrieved from [Conexion Esan: esan.edu.pe](http://Conexion Esan: esan.edu.pe)
- Contreras, S. (2023).
- Creditforce*. (2021). Retrieved from <https://www.credit-force.com/recuperacion-cartera-credito/>
- Creditforce*. (2021). *Creditforce*. Retrieved from <https://www.credit-force.com/recuperacion-cartera-credito/>
- Delegados. (1895, Agosto 19). *La alianza de la cooperativa internacional*. Retrieved from <https://www.ica.coop/es/cooperativas/que-es-una-cooperativa>
- Devshali, H. (2023, Mayo 5). *Slide Team*. Retrieved from <https://www.slideteam.net/blog/que-es-el-control-de-credito-y-por-que-es-importante-para-su-negocio-plantillas-incluidas?lang=spanish>
- Dominguez, I. L. (2016, Octubre 13). *Management Empresarial*. Retrieved from <http://www.managementempresarial.com>
- Eco-finanzas*. (n.d.). Retrieved from [https://www.eco-finanzas.com/diccionario/C/CONDICIONES\\_DE\\_CREDITO.htm](https://www.eco-finanzas.com/diccionario/C/CONDICIONES_DE_CREDITO.htm)
- Eco-finanzas*. (2022). Retrieved from [https://www.eco-finanzas.com/diccionario/C/CONDICIONES\\_DE\\_CREDITO.htm](https://www.eco-finanzas.com/diccionario/C/CONDICIONES_DE_CREDITO.htm)
- Ecosabio. (2023, Julio 2023). *Ecosabio*. Retrieved from <https://ecosabio.com/control-de-credito>
- Euroinnova*. (2023, Abril 11). Retrieved from <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-son-las-politicas-de-credito>
- Euroinnova*. (2023). Retrieved from <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-son-los-documentos-por-cobrar>
- Francisco Javier Marco Sanjuan, A. S. (2019, Marzo 11).
- Franciso Coll Morales, J. F. (2020, Febrero 01). *Economipedia*. Retrieved from <https://economipedia.com/definiciones/capacidad-de-pago.html>
- Gonzalez, G. (2022, Agosto 09). *Lifeder*. Retrieved from <https://www.lifeder.com/investigacion-documental/>
- Karin, B. (2023, Marzo 14). Retrieved from *Estrategias de cobranzas*: <https://www.moonflow.ai/blog/estrategias-de-cobranza-como-mejorar-las-cobranzas-en-tu-negocio>
- Kiziryan, M. (2020, Marzo 01). *Economipedia*. Retrieved from <https://economipedia.com/definiciones/tipo-de-interes>.
- Ley 499, general de cooperativas*. (2004, septiembre 29). Retrieved from *cooperativas*: [https://www.ilo.org/dyn/natlex/natlex4.datail?p\\_isn=70461&p\\_lang=es](https://www.ilo.org/dyn/natlex/natlex4.datail?p_isn=70461&p_lang=es)

- Ley General de Cooperativas.* (2021, Noviembre 25). Retrieved from [http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/23CE31C15C75BAD8062589410067ECD1](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/23CE31C15C75BAD8062589410067ECD1)
- Lujo, Z. (2014). *Diferenciador*. Retrieved from <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/#:~:text=La%20poblaci%C3%B3n%20estad%C3%ADstica%2C%20tambi%C3%A9n%20conocida%20como%20universo%2C%20es,debido%20a%20que%20comparten%20alguna%20caracter%C3%ADstica%20en%20com%C3%BAn.>
- Oca, J. M. (2020, Marzo 01). *economipedia*. Retrieved from <https://economipedia.com>
- Perez Porto, J. M. (2014, Mayo 7). *Definicion.De*. Retrieved from <https://definicion.de/solicitud-de-credito/>
- Pineda, E. B. (2019, Junio 02). *Cub Ensayos*. Retrieved from <https://www.clubensayos.com/Acontecimientos-Sociales/Poblaci%C3%B3n-o-universo-muestra/4743063.html>
- Plan de Mejora.* (2008). Retrieved from Gobierno Corporativo
- Rio Negro. (2013, Mayo 25). *Dirección de cooperativas y mutuales desarrollo social*. Retrieved from <https://rionegro.gov.ar/?contID=22161#:~:text=La%20cooperativa%20se%20organiza%20mediante,CONSEJO%20DE%20ADMINISTRACI%C3%93N%20y%20SINDICATURA.>
- Salazar, H. (2015, Octubre). *Enciclopedia*. Retrieved from <https://enciclopedia.net/observacion-gral/>
- Sanjuan, F. J. (2019, Marzo 11). *Economipedia*. Retrieved from <https://economipedia.com/definiciones/garantia-crediticia.html>
- Sanjuan, F. J. (2020, Marzo 01). *Economipedia*. Retrieved from <https://economipedia.com/definiciones/cuentas-a-cobrar.html>
- Significados.* (2023). Retrieved from <https://www.significados.com/entrevista/>
- Silva, D. d. (2022, Diciembre 13). *Contet & SEO Associate, LATAM*. Retrieved from [Zendesk.com.mx](https://www.zendesk.com.mx)
- Social, Instituto Nacional De La Economía. (2020, Febrero 24). *Alianza Cooperativa Internacional*. Retrieved from Principios De las Cooperativas.: <https://www.gob.mx/inaes/articulos/principios-y-valores-cooperativos?idiom=es#:~:text=Las%20cooperativas%20se%20basan%20en,y%20preocupaci%C3%B3n%20por%20los%20dem%C3%A1s.>
- Social., I. N. (2020, Febrero 24). *Alianza Cooperativa Internacional*. <http://ow.ly/THVn30qkpPg>. Retrieved from Principios De las Cooperativas.: <https://www.gob.mx/inaes/articulos/principios-y-valores-cooperativos?idiom=es#:~:text=Las%20cooperativas%20se%20basan%20en,y%20preocupaci%C3%B3n%20por%20los%20dem%C3%A1s.>

Steven Jorge Pedrosa, F. C. (2020, Julio 01). *Economipedia*. Retrieved from <https://economipedia.com/definiciones/control-de-credito.html>

*Tu economía*. (2020). Retrieved from <https://tueconomia.net/finanzas-personales/que-es-la-recuperacion-de-credito/>

Usuario. (2021, Febrero 25). *Microsoft Word - Semanario CEDEMB\_n.37*. Retrieved from unan-managua-semanario-cedmeb-no-37.pdf: <https://www.unan.edu.ni/wp-content/uploads/unan-managua-semanario-cedmeb-no-37.pdf>

## XIV. ANEXOS

### 14.1 Anexo 1: Entrevista al responsable cartera

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA UNAN  
MANAGUA FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, ESTELI FAREM ESTELI**



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

### **Licenciatura en Contaduría Pública y Finanzas**

#### **Trabajo de campo: Entrevista**

Somos estudiantes de V año de la carrera de Contaduría Pública y Finanzas. Nos dirigimos a usted solicitando su cooperación para realizar la presente entrevista sobre la evaluación del proceso de otorgamiento y recuperación de crédito en la cooperativa 10 de mayo con el objetivo de obtener información que nos permita dar respuesta a los objetivos planteados del tema de investigación.

El objetivo general del tema es: Evaluar las políticas del otorgamiento y recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo de Palacagüina Madriz correspondiente al II trimestre del 2023.

Nombre: Lic. Santos Isidro Contreras Tercero Cargo: Responsable del área de Cartera y Cobro

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

1. ¿Cuáles son los pasos para la solicitud de créditos?
2. ¿Qué requisitos solicita la cooperativa para poder otorgar un crédito?
3. ¿Cuáles son los requisitos solicitados según el tipo de crédito que se otorga?

4. ¿Cuáles son los tipos de créditos que ofrece la cooperativa?
5. ¿En qué momento los créditos vigentes pasan a créditos vencidos?
6. ¿Cómo cree usted que la cartera recupera la mayoría de los créditos vencidos?
7. ¿Cuál es el propósito de conceder prórroga a los asociados?
8. ¿En qué rubros de créditos se da más la afectación de mora?
9. ¿Usted cree que la reestructuración de créditos beneficia tanto a la cooperativa como los asociados?
10. ¿Cree usted que la renovación de créditos ayuda a mantener las relaciones entre la Cooperativa y el socio?
11. ¿Ha generado pérdidas la Cooperativa en los últimos años?
12. ¿Los socios tienen la capacidad para cumplir sus obligaciones?
13. ¿Por qué los deudores han caído en el riesgo de morosidad?
14. ¿Cuál es el principal problema con la morosidad en la cartera?
15. ¿Qué sucede con los asociados que caen en mora?
16. ¿Cuál es el porcentaje de cartera vencida existente en el segundo trimestre del año 2023?
17. ¿Qué estrategias de cobranzas se utilizan para la recuperación de créditos?
18. ¿Cree usted que los procedimientos de recuperación de créditos vencidos son los más adecuados?
19. ¿Cuántos son los créditos otorgados en el periodo del segundo trimestre del 2023?
20. ¿Qué porcentaje de créditos no se ha recuperado durante el segundo trimestre del 2023?
21. ¿Qué controles se efectúan para el otorgamiento y recuperación de créditos?



## 14.2 Anexo 2: Solicitud de Crédito Personal

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "10 DE MAYO R.L. PALACAGUINA"

**SOLICITUD DE CREDITO PERSONAL**

Fecha de recepción \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ N° Solicitud: \_\_\_\_ Promotor: \_\_\_\_

**Datos Generales:**  
 Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
 Municipio: \_\_\_\_\_ Comunidad: \_\_\_\_\_ Sector: \_\_\_\_\_  
 Bienes que posee: (terrenos, vehiculos, casas, etc.) \_\_\_\_\_  
 Ocupación: \_\_\_\_\_ N° Ced. \_\_\_\_\_  
 Ingreso Mensual \_\_\_\_\_

**Antecedentes Crediticios:**  
 Tiene créditos vigentes en la cooperativa: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
 ¿Cuándo se le vencen? (1) \_\_\_\_\_ (2) \_\_\_\_\_  
 ¿Ha tenido crédito personal anteriormente en la cooperativa? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
 Monto: \_\_\_\_\_ Plazo: \_\_\_\_\_ Pago en tiempo y forma: \_\_\_\_\_  
 Tiene créditos con otras instituciones: SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Monto: \_\_\_\_\_

**Monto Solicitado:** CS \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
 En Letras

Condiciones de Pago: \_\_\_\_\_  
 ¿Con que garantía respalda el crédito? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del Solicitante

**Datos del Fiador:**  
 Nombres y apellidos: \_\_\_\_\_ N° de Cédula: \_\_\_\_\_  
 Sexo: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Profesión / actividad: \_\_\_\_\_  
 Ingresos: \_\_\_\_\_ Lugar de trabajo: \_\_\_\_\_  
 Dirección de residencia: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_  
 Comarca: \_\_\_\_\_ Sector: \_\_\_\_\_  
 Con que respalda el crédito: \_\_\_\_\_  
 Es fiador actualmente de otra persona: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del Fiador

**Resolución Consejo de Administración:**  
 Monto Aprobado: CS \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
 Plazo y forma de pago: \_\_\_\_\_ Garantía \_\_\_\_\_  
 Tasa de interés \_\_\_\_\_ Fondos: \_\_\_\_\_ Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del Presidente

\_\_\_\_\_  
Firma del Gerente

Nota: El fiador no debe tener obligaciones Créditicias.

**Nota:** Hoja de llenado de solicitud para créditos personales.

### 14.3 Anexo 3: Solicitud de Créditos Ordinario

|  <b>Cooperativa de Ahorro y Crédito "10 DE MAYO", R. L.</b><br>Dirección: Gasolinera GasFast, 3 ½ c. al Oeste • Teléfono: 2722 1425 • Cel.: 8854 5033<br>RUC N° J0410000050966 • E-mail: cac10demayo@yahoo.es • Palacagüina, Madriz, Nicaragua |   |
|---|---|
| <b>Solicitud de Crédito Agropecuario</b>  |   |
| Fecha de Recepción: / / / / N° de Solicitud: Promotor:  |   |
| Nombres y Apellidos: Sexo:  |   |
| Dirección:  |   |
| Municipio: Comunidad: Sector:   |   |
| Teléfono N° 1: (Línea ) Teléfono N° 2: (Línea )   |   |
| Tiempo de Habitar: Estado Civil: N° de identificación:  |   |
| La Casa es Propia: Alquiler: Familiar: Amortiza: Otro:  |   |
| N° de Personas a su Cargo: Nombre de su Cónyuge:  |   |
| Bienes que Posee: Terrenos <input type="checkbox"/> Vehículos <input type="checkbox"/> Casas <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>  |   |
| Ocupación (Especificar):  |   |
| ANTECEDENTES CREDITICIOS:   |   |
| Ha tenido crédito con organismo: Banco: Cooperativa: Prestamista: Otro (Especifique):   |   |
| Actualmente tiene deudas: Con quien: Monto Prestado: N° de Préstamo:  |   |
| DATOS DE LA EMPRESA   | IDENTIFICACIÓN DE LA FINCA                  |
| Actividad del Negocio o Rubro:  | Comunidad: Municipio:                       |
| Dirección del Negocio o Rubro:  | Forma de Tenencia:                          |
| Trabajadores Permanentes: Temporales:   | Área Total: Área Cultivable:                |
| Bienes y Servicios que Ofrece:  | Pasto: Tacotales:                           |
|   | (Ganado cbz.): Otros:                       |
| BALANCE GENERAL:  |   |
| ACTIVO  | PASIVO                                      |
| Disponible en Efectivo: C\$   | Cuentas por Pagar/Proveedores C\$           |
| Depósitos de Ahorro: C\$  | Préstamos en la Cooperativa C\$             |
| Cuentas por Cobrar: C\$   | Obligaciones por Equipo y/o Máq. C\$        |
| Sub-Total: C\$  | Otras Cuentas por Pagar C\$                 |
| INVENTARIO  | Total Pasivo C\$                            |
| Comercial: C\$  | Total Patrimonio / (Activos-Pasivos): C\$   |
| Agrícola: C\$   |   |
| Pecuario: C\$   |   |
| <b>Total Activo Circulante C\$:</b>   | <b>INGRESOS</b>                             |
| <b>ACTIVO FIJO</b>  | Salario C\$ (x) N° Meses: Total C\$:        |
| Fincas: C\$   | <b>OTROS INGRESOS</b>                       |
| Casas: C\$  | Negocio (Ganancias Mensuales) C\$ (x)       |
|   | N° de Meses C\$: Total C\$                  |
| Vehículos: C\$  | <b>RUBRO FRIJOL</b>                         |
| Otros: C\$  | Ingreso Bruto C\$: Ingreso Bruto C\$:       |
| Total Activo Fijo: C\$  | Inversión 1 C\$: Inversión 2 C\$:           |
| Total Activo C\$  | Ingresos Netos 1 C\$: Ingresos Netos 2 C\$: |
|   | Ganancia Total Neta Anual 1 + 2 C\$         |
| <b>RUBRO MAÍZ</b>   | <b>CAFICULTURA</b>                          |
| Ingresos Brutos C\$: (-) Inversión C\$:   | Ingresos Brutos C\$: (-) Inversión C\$:     |
| Total Ingresos Netos C\$:   | Total Ingresos Netos C\$:                   |
| <b>PRODUCCIÓN DE LECHE</b>  | <b>NOVILLOS DE DESARROLLO</b>               |
| Cantidad Litros en Verano:  | Ingresos Brutos C\$: (-) Inversión C\$:     |
| Precio Litro C\$: (x) N° Litros C\$:  | Ganancias Netas C\$:                        |
| Total Ganancias Netas 1 C\$:  | <b>COMERCIANTE</b>                          |
| Cantidad Litros en Invierno:  | Ventas Mensuales C\$: Inversión C\$:        |
| Precio Litro C\$: (x) N° Litros C\$:  | Costo de Producto de Venta C\$:             |
| Total Ganancias Netas 2 C\$:  | Utilidad Bruta Mensual C\$:                 |
| Total Ganancias Netas Anual C\$:  | Total Ganancias Netas Mensual C\$:          |

