

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

Evaluation of the process of granting and recovering credits in the 10 de Mayo de Palacagüina-Madriz Savings and Credit Union during the second quarter of 2023

Ayling Yissel Martínez Cruz

Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí. UNAN-Managua/FAREM-Estelí

Aylingcruz2@gmail.com

Indira Iveth Monzón Serrano

Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí. UNAN-Managua/FAREM-Estelí

indiraivethmonzon@gmail.com

Jeselin Raquel Canales López

Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí. UNAN-Managua/FAREM-Estelí

jeselincanales@gmail.com

Jessica Azucena Valdivia Montenegro

Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí. UNAN-Managua/FAREM-Estelí

valdiviajess77@gmail.com

RESUMEN

En la presente investigación se evalúa el 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. Esta investigación incluye información teórica. El análisis de los resultados fueron obtenidos mediante la aplicación de instrumentos (entrevista, Revisión documental) Se recopiló información directamente en el área seleccionada (cartera y cobro) esto con el fin de conocer detalladamente el proceso que se lleva a cabo actualmente en la cooperativa, respecto al otorgamiento de crédito, y a su vez si llevan el proceso adecuadamente. El estudio que se aplicó en la investigación es cualitativa- Descriptiva, porque se evalúa el otorgamiento y recuperación de créditos; además se describe el proceso de evaluar el otorgamiento de créditos. En los resultados de la investigación se describe el proceso de evaluación y análisis que se lleva a cabo en la cooperativa para el otorgamiento de créditos, seguidamente la identificación de los controles

que efectúa la cooperativa para el otorgamiento y recuperación de créditos, con el fin de verificar si se cumple adecuadamente con el proceso de evaluación del otorgamiento de créditos y los controles, y así proponer estrategias que abonen una adecuada selección y evaluación en el otorgamientos de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo.

PALABRAS CLAVE

Otorgamiento y recuperación de créditos, controles, estrategias.

ABSTRACT

This research evaluates the process of granting and recovering Credits at the 10 de Mayo Savings and Credit Cooperative in Palacagüina Madriz during the second quarter of 2023. This research includes theoretical information. The analysis of the results were obtained through the application of instruments (interview, documentary review) Information was collected directly in the selected area (portfolio and collection) This is in order to know in detail the process that is currently carried out in the cooperative, regarding the granting of credit, and in turn if they carry out the process properly. The study that was applied in the research is qualitative-descriptive because it evaluates the granting and recovery of credits; It also describes the process of evaluating the granting of credits. The results of the research describe the evaluation and analysis process that is carried out in the cooperative for the granting of credits, then the identification of the controls carried out by the cooperative for the granting and recovery of credits, in order to verify whether the process of evaluating the granting of credits and the controls is adequately complied with, and thus propose strategies that pay for an adequate selection and evaluation in the granting of credit in the Savings and Credit Union 10 de Mayo.

KEYWORDS

Granting and recovery of credits, controls, strategies.

INTRODUCCION

El otorgamiento del crédito es una fase crítica y fundamental en la gestión del riesgo que, gestionada adecuadamente, nos debe garantizar la generación de una cartera sana. El crédito es una herramienta financiera que se ha vuelto esencial en nuestra sociedad moderna, ya que permite a individuos y empresas obtener fondos para financiar sus proyectos, inversiones y gastos.

El otorgamiento de un préstamo es un proceso en el que se analiza la información que es obtenida del solicitante. Es importante que la cooperativa verifique esta información adecuadamente y que se describa en las políticas el proceso y periodo para verificar dicha información. Por otra parte, el proceso de otorgamiento y recuperación de créditos es un proceso llevado a cabo en la búsqueda del reembolso de una deuda negativa por la entidad.

La Cooperativa de Ahorro y crédito 10 de mayo, es una cooperativa para el desarrollo económico, la función principal de ésta es facilitar 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 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. La presente investigación surge como idea para solucionar los problemas detectados en la cooperativa para llevar un mejor control en el proceso de otorgamiento y recuperación de crédito adecuado. Esta investigación es de gran utilidad para la entidad y de igual forma sirve como base para futuras investigaciones.

Cabe mencionar que este estudio permitió a la cooperativa enfocarse más en sus debilidades, mejorar y trabajar de una manera más eficaz enfocándose principalmente en la problemática para darles solución. De esta manera alcanzar el desarrollo económico sostenible a corto y largo plazo, ya que es fundamental para la cooperativa.

MATERIALES Y METODOS

Según los objetivos. La presente investigación, se clasifica como un enfoque de estudio de caso de tipo, cualitativo- descriptivo, porque se evalúa el otorgamiento y recuperación de créditos; además describe el proceso de evaluar el otorgamiento y recuperación de créditos, por lo tanto, el incumplimiento de las obligaciones es el resultado de caer en morosidad.

La muestra para la investigación fue de tipo no probabilístico, por ser una investigación cualitativa, lo cual significa que no todo el universo tiene la misma probabilidad de ser seleccionado; la muestra que se seleccionó está conformada por el área de cartera y cobro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo de Palacagüina Madriz.

Para la elaboración de los resultados, se recopiló información a través de la aplicación de la guía de entrevista y Revisión documental realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, lo cual se dedica a ofrecer servicios como ahorros, préstamos etc.

Se realizó entrevista en el área de cartera y cobro de la Cooperativa, con el objetivo de recopilar información indispensable, para darle la conclusión a los objetivos planteados.

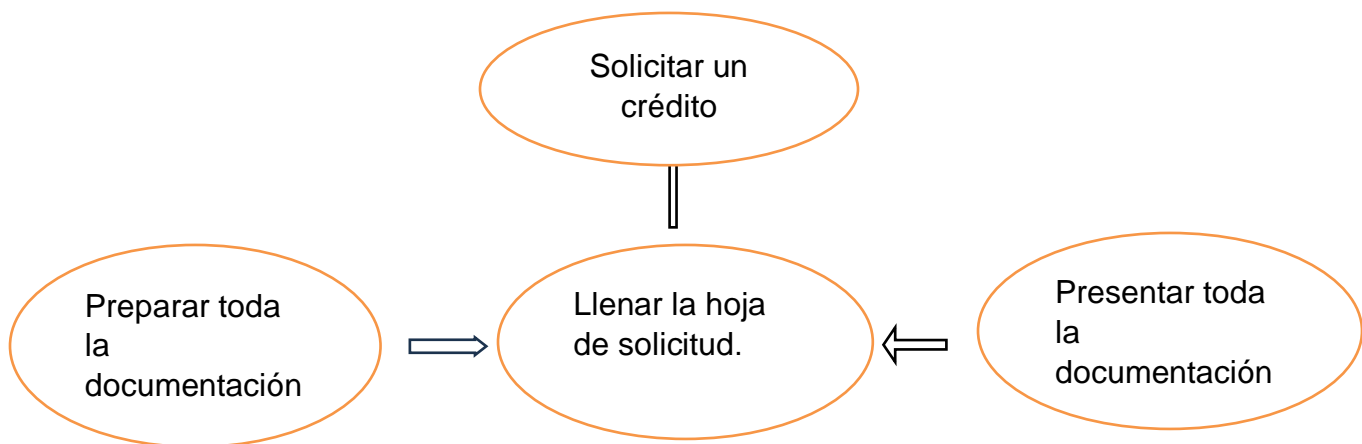
Otra técnica que se realizó fue la revisión documental, donde se revisaron y se analizaron documentos relevantes para el proceso de otorgamiento y recuperación de Créditos y así poder evidenciar que los controles se realizan de manera adecuada.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Proceso para el otorgamiento y recuperación de créditos.

En la cooperativa, se realiza un proceso para el otorgamiento y recuperación de créditos, lo cual consiste en examinar cada uno de los requisitos, conforme a la práctica de la cooperativa, el proceso para el otorgamiento de créditos a continuación se detalla en el siguiente gráfico.

Gráfico 1. Pasos para solicitar un crédito



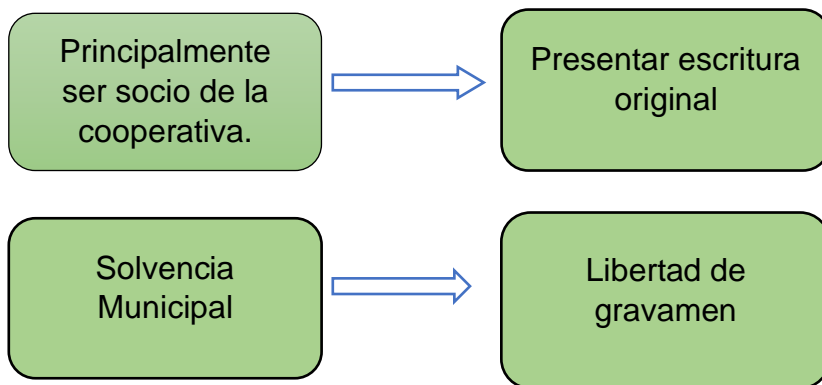
Fuente: Elaboración propia a partir de la observación documental realizada en el área de cartera y cobro.

En el gráfico se puede examinar que el proceso para el otorgamiento de créditos inicia por realizar la solicitud de crédito, por lo tanto, para la aplicación de los préstamos se hace en el área de cartera y cobro de la cooperativa, seguidamente se realiza la preparación de toda la documentación ya sea para créditos personales o créditos ordinarios, luego se llena la hoja de solicitud para poder presentar toda la documentación requerida.

Según la revisión documental realizada, se pudo comprobar que el proceso para el otorgamiento de crédito está conformado por documentos legales, por lo tanto, se verifica la salud financiera y la transparencia de la Cooperativa.

En el gráfico 2. Se puede analizar los requisitos para la solicitud de crédito que se lleva a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito y que se muestran a continuación.

Gráfico 2. Requisitos para la solicitud de Crédito



Fuente: Información obtenida a través de la entrevista realizada al Licenciado Contreras. (Tercero, Requisitos para la solicitud de credito, 2023)

El primer requisito para la solicitud de un Crédito es principalmente ser socio de la Cooperativa, para así poder formar parte de una comunidad solidaria y colaborativa, luego se debe presentar la escritura original para verificar que los documentos son legales.

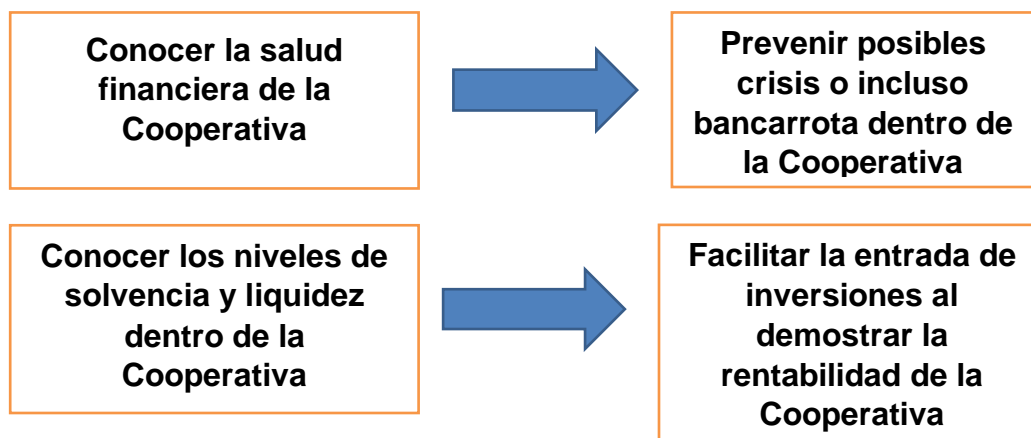
Por lo tanto, también se debe presentar la solvencia municipal para poder demostrar que cada una de las personas se encuentran solventes de obligaciones tributarias y el último de los requisitos es exponer la libertad de gravamen, donde se garantiza que las garantías expuestas por cada socio no tienen ningún tipo de adeudo.

Según la entrevista realizada al Licenciado Contreras, se pudo observar cada uno de los requisitos para el otorgamiento de los créditos, con el fin de llevar un mejor control en cada una de sus operaciones financieras.

Gráfico 3. Procedimientos que se efectúan al realizar un análisis financiero para el otorgamiento de Créditos.

Es importante efectuar un análisis financiero para el otorgamiento de créditos para que la cooperativa pueda tomar decisiones informadas sobre la aprobación de créditos. Además, el análisis financiero contribuye a la recuperación eficiente de los créditos al identificar posibles riesgos y tomar medidas para mitigarlos.

Gráfico 3. Procedimientos de análisis financiero para el otorgamiento de Créditos



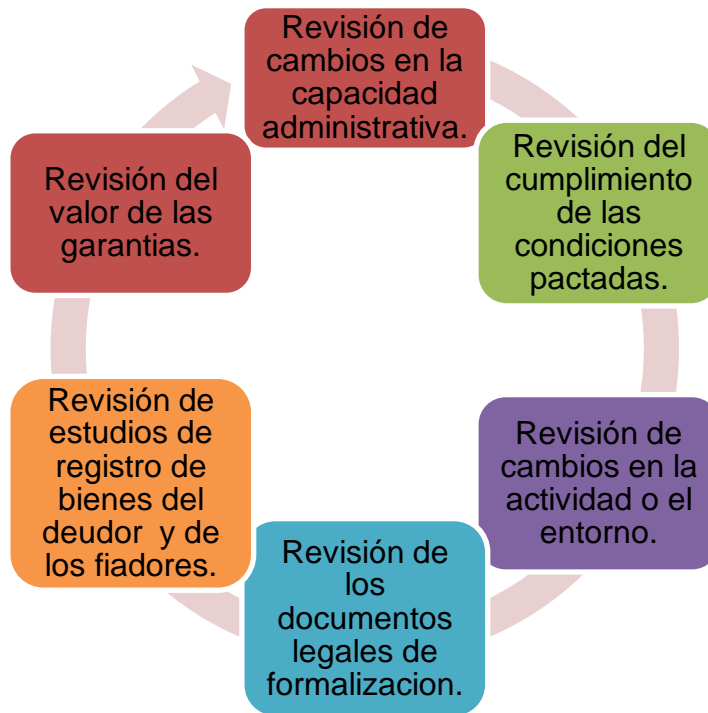
Fuente: Obtenido y adaptado del siguiente sitio web: (Blog de Zendesk, 2022)

En el gráfico se puede observar los procedimientos que se efectúan al realizar un análisis financiero para el otorgamiento de créditos, por lo tanto el primer paso es conocer la salud financiera de la Cooperativa para mantener la estabilidad económica, y así poder prevenir posibles crisis o incluso bancarrota dentro de la Cooperativa, el segundo paso que se lleva a cabo es conocer los niveles de solvencia y liquidez, para poder facilitar la entrada de inversiones al demostrar la rentabilidad de la Cooperativa.

Controles efectuados por la cooperativa para el otorgamiento y recuperación de crédito.

La cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo, realiza diferentes controles para poder tomar medidas correctivas con el fin de evitar pérdidas en el futuro. Por lo tanto, se obtiene más seguridad de llevar a cabo los procesos que se encuentren libres de fallas significativas.

Gráfico 4. Controles de seguimiento para el otorgamiento de Crédito.



Fuente: Elaboración propia a través de la entrevista realizada al Licenciado Contreras. (Tercero, 2023)

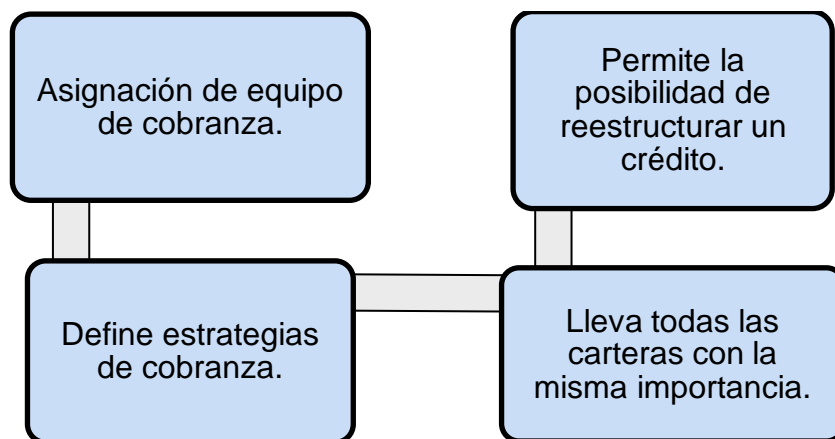
El primer control que efectúa la Cooperativa para el otorgamiento y recuperación de crédito consiste en la revisión de los cambios en la capacidad administrativa, con el objetivo de adquirir nuevos conocimientos, desarrollar nuevas habilidades y adaptarse a los cambios del entorno empresarial, ya que se puede incluir la implementación de nuevas tecnologías, la mejora de los procesos en la toma de decisiones y la comunicación interna y externa entre los socios; luego se realiza la inspección del cumplimiento de las condiciones pactadas, después la revisión de cambios en la actividad o el entorno, seguidamente se revisan los documentos legales de formalización esto para garantizar que dichos documentos sean legítimos y libres de adeudo; se hace un estudio de los bienes del deudor y de los fiadores para determinar si es aceptable para el otorgamiento de un crédito, al igual que con las garantías.

Según la entrevista realizada al 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.

Controles que efectúa la cooperativa para la recuperación de créditos.

La cooperativa lleva a cabo los controles para la recuperación de crédito para garantizar la estabilidad financiera, sostenibilidad y el cumplimiento regulatorio de la cooperativa. Además, beneficia tanto a la cooperativa como a sus miembros al mantener su confianza y el buen funcionamiento de la institución. A continuación, se detallan los siguientes controles.

Gráfico 5. Controles para la recuperación de crédito



Fuente: Elaboración propia a través de la entrevista realizada al Licenciado Contreras. (Tercero, Controles para la recuperación de crédito, 2023)

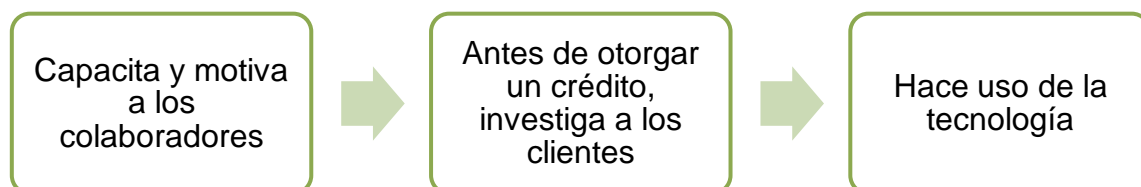
En el gráfico se puede observar los controles para la recuperación de crédito los cuales son asignar equipos y estrategias de cobranza esto con el propósito de establecer comunicación con los deudores, negociar planes de pago y realizar acciones legales si es necesario y también lleva todas las carteras con la misma importancia para asegurar un equilibrio en la gestión de los préstamos y garantizar que todos los miembros sean tratados de manera justa y equitativa. Esto implica brindar un servicio de calidad a todos los socios, independientemente del tamaño de su crédito, así mismo permite la posibilidad de reestructurar un crédito, para ayudar a cumplir sus obligaciones crediticias, evitando el incumplimiento y la posible pérdida de la relación financiera.

Según la entrevista realizada al Lic. Contreras, asegura que el porcentaje de créditos que no se ha recuperado en el segundo trimestre del 2023 es del 21.63%. La recuperación de créditos es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a cancelarlo.

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

La Cooperativa lleva a cabo controles para la mora, con el principal objetivo de asegurar un seguimiento adecuado de los pagos vencidos y minimizar el impacto de la morosidad en la estabilidad financiera de la institución. Estos controles permiten identificar a tiempo los miembros con retrasos en los pagos.

Gráfico 6. Controles para la mora



Fuente: Elaboración propia a través de la entrevista realizada al Licenciado Contreras. (Tercero, Controles para la mora, 2023)

Como se puede observar en el gráfico, el primer control es capacitar y motivar a los colaboradores esto con el fin de mejorar sus habilidades y conocimientos; otro de los controles es que antes de otorgar un Crédito se investiga a los clientes, para asegurar que los clientes puedan cumplir con sus obligaciones crediticias, también se hace uso de la tecnología para poder agilizar los procesos, mejorar la eficiencia operativa y brindar un mejor servicio a los socios.

Según la entrevista realizada al licenciado Contreras, menciona, que en el rubro de mayor afectación en la mora de créditos es en la recuperación de vivienda, Infraestructura.

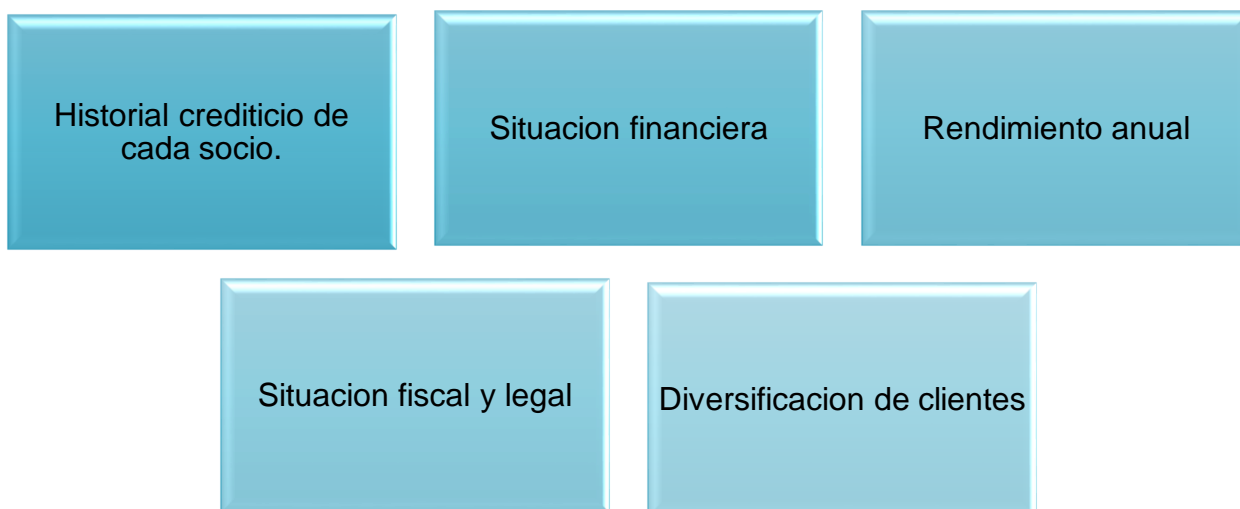
Estrategias que abonen una adecuada selección y evaluación en el otorgamiento de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo de Palacagüina.

La estrategia es un plan en el que mediante el cual se busca lograr metas, en este caso se pretende mejorar la evaluación del otorgamiento de crédito y su recuperación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo de Palacagüina, Departamento de Madriz.

Gráfico 7. Estrategias para una buena evaluación para el otorgamiento de crédito.

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.

Es importante implementar estrategias adecuadas para la evaluación de Crédito En la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de mayo, para poder identificar y evaluar los riesgos asociados a los préstamos, lo que permite a la Cooperativa tomar decisiones informadas y reducir la posibilidad de incumplimiento de pagos. Las estrategias se detallan a continuación.



Fuente: Elaboración propia

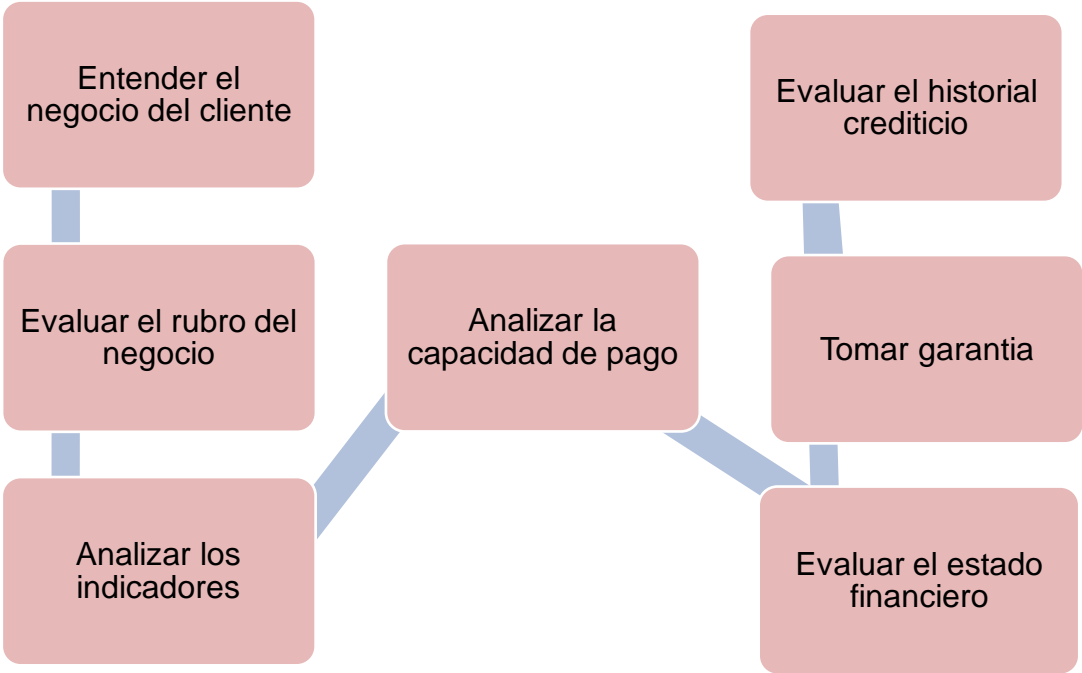
Como se puede observar en el gráfico se presentan estrategias, donde lo primero que se debe evaluar al otorgar un Crédito es el historial crediticio de cada socio, para poder minimizar el riesgo de incumplimiento y proteger los intereses de todos los miembros de la Cooperativa, luego se evalúa la situación financiera con el fin de analizar los activos pasivos y patrimonio; también se determina el rendimiento anual, con el fin de tomar decisiones estrategias y evaluar la eficiencia en el uso de recursos, así mismo se valora la situación fiscal y legal con el objetivo de garantizar las normas establecidas y evitar posibles problemas legales o fiscales en el futuro, seguidamente se examina la diversificación, para poder identificar oportunidades de crecimiento, detectar posibles riesgos etc.

Las estrategias planteadas son fundamentales para la cooperativa para así poder llevar una mejor evaluación y análisis en el historial crediticio de cada socio, su situación financiera y su rendimiento anual.

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

Gráfico 8. Estrategias para la selección del otorgamiento de crédito.

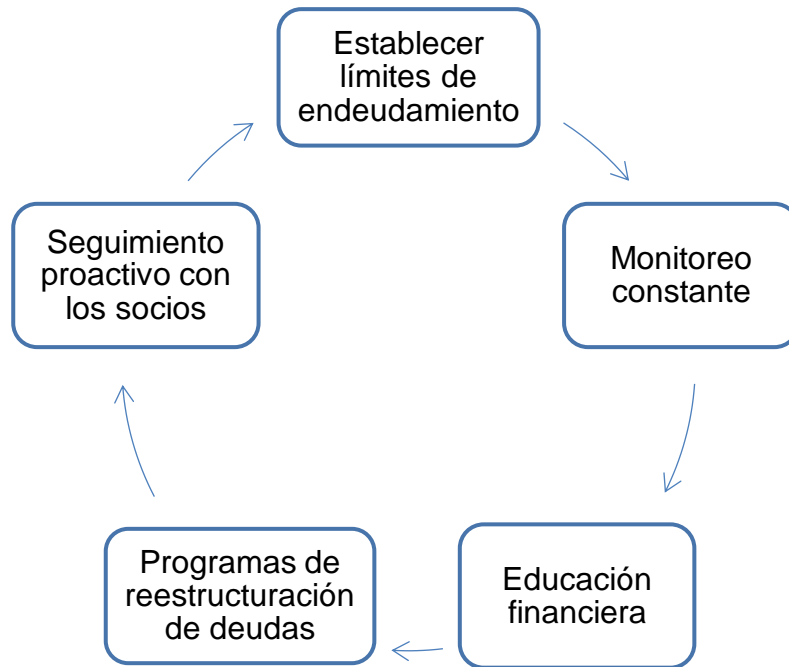
La selección para el otorgamiento de crédito consiste en la aplicación de técnicas con la finalidad de determinar qué clientes merecen recibir crédito, lo que implica evaluar la capacidad crediticia del cliente y compararla con los estándares de crédito de la cooperativa, es decir, los requisitos mínimos para otorgarle crédito a un cliente. Es por eso que se planearon las siguientes estrategias para analizar la capacidad de pago que tiene el cliente y por lo tanto hacer una adecuada evaluación antes de otorgar el crédito.



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9. Estrategias para la capacidad de pago

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.

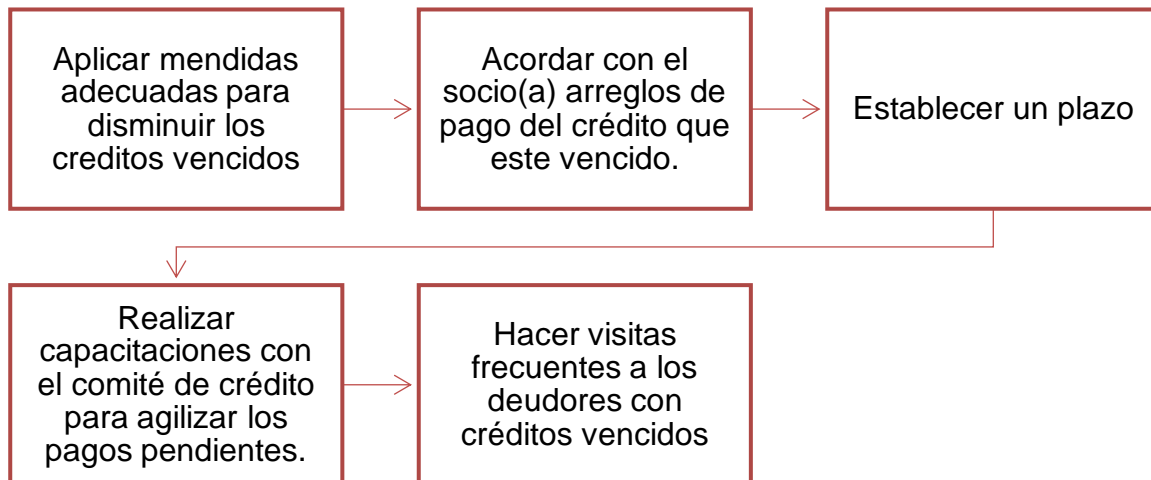


Fuente: Elaboración propia

Según la entrevista realizada al Lic. Santos Contreras encargado del área de cartera y cobro de la cooperativa se constató 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. Por esta razón se decidió plantear y establecer estrategias para mejorar la capacidad de pago de los socios.

Gráfico 10. Estrategias para la recuperación de créditos vencidos.

El objetivo principal de recuperar los créditos vencidos 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 por eso que se plantearon las estrategias siguientes.



Fuente: Elaboración propia

Como se puede examinar en el gráfico, se muestran estrategias para la recuperación de créditos vencidos, lo cuál se propone a realizar arreglos de pago del crédito que está vencido y se establece un plazo para poder prevenir pérdidas financieras en la cooperativa y mantener una buena relación con los miembros, luego se realizan capacitaciones con el comité de crédito para agilizar los pagos pendientes. Estas capacitaciones ayudan a los miembros a adquirir conocimientos y habilidades para identificar y abordar de manera efectiva las situaciones de morosidad, también se hacen visitas frecuentes a los deudores con los créditos vencidos con el fin de establecer una comunicación directa y personalizada para recordarle sus obligaciones y buscar soluciones para regularizar su situación. Las visitas permiten identificar posibles dificultades que pueden estar enfrentando y brindarles opción de pago o acuerdos de reestructuración.

CONCLUSIONES

La evaluación del proceso de otorgamiento y recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y crédito 10 de mayo de Palacagüina es elemental para garantizar la salud financiera de la cooperativa y la satisfacción de los socios.

Mediante la evaluación del proceso de otorgamiento y recuperación de créditos se logró identificar debilidades en cuanto al proceso de otorgamiento de créditos y controles que efectúan encontrando dificultades en la aplicación adecuada de estos. La Cooperativa de Ahorro y crédito 10 de mayo no realiza el debido proceso de control para el otorgamiento de crédito, ya que solo se le da prioridad a la información personal, el plazo acordado y la forma en cómo será cancelado.

La cooperativa no cumple correctamente con el debido proceso para la recuperación de créditos y 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.

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. Debido a esto ha tenido un aumento del porcentaje de la cartera vencida. Por otro lado, la cooperativa tiene flexibilidad de pago con el cliente cuando el crédito pasa a ser vencido, para que así el socio pueda cancelar el crédito mediante arreglos de pago de acuerdo con las políticas de crédito de la cooperativa.

Con lo antes expuesto es necesario que realicen un adecuado análisis previo para el otorgamiento y recuperación de los créditos y verificar si está afectando directamente las utilidades de la cooperativa. Esto para tener un mejor control y evitar un alto índice de morosidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Blog de Zendesk. (13 de Diciembre de 2022). Obtenido de www.zendesk.com.mx

Tercero, S. I. (Septiembre de 2023). Controles de seguimiento para el otorgamiento de credito. (A. Y. Cruz, Entrevistador)

Tercero, S. I. (Septiembre de 2023). Controles para la mora. (A. Y. Cruz, Entrevistador)

Tercero, S. I. (Septiembre de 2023). Controles para la recuperacion de credito. (A. Y. Cruz, Entrevistador)

Tercero, S. I. (Septiembre de 2023). Requisitos para la solicitud de credito. (A. Y. Cruz, Entrevistador)