

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

**Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas**



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

**Tema delimitado:**

**Incidencias de los Índices de morosidad en la cartera de créditos personales de la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L Casa matriz Estelí, durante el primer semestre del año 2014.**

**Autores (a):**

- **Gutiérrez Dávila María José**
- **Pineda Zeas Keyla Patricia**
- **Vargas Laguna Inderbrando Enrique**

**Tutor (a):**

**Lic. Berrios Noguera Julio Rafael.**

**Lic. Peralta Calderón Yirley Indira.**

**Estelí, Enero 2015**



## **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Sistema Financiero y no Financiero.**

## **TEMA**

**Administración de Cooperativas.**

## **SUBTEMA**

**Incidencias de los Índices de Morosidad en la Cartera de Créditos Personales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L Casa matriz Estelí, durante el Primer Semestre del año 2014.**



## DEDICATORIA

### **A Dios.**

Por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos dado salud para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor.

### **A nuestros familiares.**

Por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que nos han permitido ser personas de bien, por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracteriza, pero más que nada, por su amor por el valor mostrado para salir adelante.

### **A nuestros maestros.**

Lic. Yirley Indira Peralta Calderón por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis; al Lic. Julio Rafael Berrios Noguera por su apoyo ofrecido en este trabajo y por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional apoyándonos en todo momento.

### **A nuestros amigos y compañeros.**

Con quienes nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional compartiendo fortalezas y debilidades durante todos estos años.

“Finalmente a los maestros, aquellos que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario y que nos ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración de la tesis”



## AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento primeramente a nuestro Dios porque todo el trabajo que hemos realizado en este tiempo ha sido con la sabiduría que el mismo nos ha dado, la fuerza y la paciencia para poder terminar nuestra carrera.

Agradecemos a nuestra familia por el apoyo y el amor que nos han brindado en todo este tiempo de nuestra carrera y a nuestros amigos y compañeros universitarios por la ayuda que nos han brindado en las dificultades que enfrentamos.

A nuestro tutor de manera especial Lic. Julio Berrios Noguera que con su paciencia y amor nos llevo a la realización y culminación de este trabajo y al igual a la Lic. Yirley Peralta Calderon por el esfuerzo y sacrificio que nos brindo en este trabajo.

Agradecemos al gerente de la Cooperativa Moderna R.L Lic.Francisco Zeledon Zeledón por su gran apoyo para la realización de este trabajo lo que significo para nosotros el logro de alcanzar nuestra profesionalización.



## INDICE

<b>I. INTRODUCCION</b> .....	1
1.1. Antecedentes.....	2
1.2. Planteamiento del problema .....	3
1.3. Preguntas-problema .....	5
1.3.1. Sistematización del problema .....	5
1.4. Justificación .....	6
<b>II. OBJETIVOS</b> .....	7
2.1. Objetivo General:.....	7
2.2. Objetivos Específicos: .....	7
<b>III. MARCO TEORICO</b> .....	8
3.1. Cooperativas .....	8
3.2. Crédito.....	13
3.3. Créditos personales .....	13
3.4. Gestión de riesgo .....	18
3.5. Desarrollo económico.....	20
<b>IV. SUPUESTO</b> .....	23
4.1. Supuesto de la investigación .....	23
4.2. Matriz de categoría y sub categorías .....	23
<b>V. DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	26
5.1. Tipo de Investigación.....	26
5.2. Tipo de Estudio.....	26
5.3. Universo, Muestra y Unidad de análisis .....	27
5.4. Método y técnicas de recolección de datos.....	28
5.5. Etapas de la investigación .....	29



<b>VI. RESULTADOS</b> .....	30
Objetivo específico N° 1 .....	30
Objetivo específico N° 2 .....	39
Objetivo específico N° 3 .....	41
<b>VII. CONCLUSIONES</b> .....	43
<b>VIII. RECOMENDACIONES</b> .....	45
<b>VII. BIBLIOGRAFIA</b> .....	47
Web grafía .....	47
<b>VIII.ANEXOS</b> .....	49



## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación detalla la situación existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA R.L como es el estudio de las incidencias de los índice de mora en los créditos personales, esta tiene como objetivo desarrollar estrategias capaces de disminuir la mora en la cartera de préstamos personales, además de conocer por que la insuficiencia de pago en los socios, como trabajar en equipo para disminuir o reducir el incide de mora, así mismo implementar estrategias como capacitación tanto a los asociados como a los promotores analistas, para el buen desarrollo y funcionamiento de la institución.

Implementar medidas para corregir o mejorar las políticas crediticias ya establecidas por la institución, esto ayudara a reducir el riesgo que conlleva la colocación de préstamos en general, la Cooperativa al no contar con un gestor de cobros especializado para la realización solamente de cobranza, provoca cobros inadecuados o deficientes niveles de liquidez e inestabilidad socioeconómica en sus operaciones financieras, en donde la Cooperativa enfrentara un riesgo de disminución o pérdida en su capital.

Una buena calificación de la mora en los créditos personales, permitirá un buen registro en la cartera, una disminución de la morosidad que es muy importante y necesaria para proteger la cartera y evitar un mayor índice de mora.



## 1.1. ANTECEDENTES

En este trabajo se enfocan investigaciones anteriores que fueron hechas en la Cooperativa Moderna R.L donde se detallan los nombres y temas abordados:

**Seminario de graduación titulado:** Recuperación de préstamo de corto plazo realizado por Juan Carlos Rugama y Claudia Tatiana García, donde analizaron los fundamentos formales de las finanzas desde el punto de vista teórico en la efectividad del manejo de la cartera de crédito en el periodo 2006.

**Seminario de graduación titulado:** Técnicas de control de Riesgo crediticio realizados por María Teresa, Sarantes Méndez y Diego Arístides, con el objetivo de evaluar el funcionamiento de las técnicas de control de riesgo esto fue elaborado en el periodo 2007.

**Seminario de graduación titulado:** Estrategias empleadas para la cooperativa de ahorro y crédito moderna R.L para la promoción de ahorro en sus asociados de la ciudad de Estelí realizado por Mario José López Rodríguez elaborado en el año 2012.

**Seminario de graduación titulado:** Recuperación de cartera crediticia. Elaborado por Jennifer Janire Blandón Montoya y Francisca Lorena Herrera Rodríguez. En donde se determinó las incidencias de las técnicas de cobranza. Elaborado en el año 2012.

Algo muy importante sobre estos antecedentes es que en ellos no se ha determinado la esencialidad del estudio del índice de la mora lo que diferencia el estudio de esta investigación de las anteriores.

Se trata de identificar soluciones que puedan minimizar el índice de mora en los créditos personales.



## 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los cambios ocurridos en el entorno político – económico internacional que viene trabajando el país, han dado lugar a un proceso de descentralización de la actividad económica en general, que demanda la manipulación de servicios y capacidades en el sistema bancario, el cual ha tenido que transitar por radicales transformaciones de allí la necesidad de las instituciones bancarias, de realizar otorgamiento de créditos a la población y que estos establezcan mecanismos de recuperación de las deudas con un nivel de eficiencia y eficacia óptima.

El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que disminuya. Las instituciones presentan a diario riesgos en cada crédito que otorgan, debido a esto se ha venido dando problemas o quiebras en las financieras, por el problema de no tener una buena aplicación de políticas que resguarden estos créditos.

Uno de los problemas que presentan las instituciones financieras y no financieras es que algunas no cuentan con un control interno en la central de riesgos, por ende no se aseguran los créditos.

Esta investigación tiene el objetivo de estudiar el problema de los índices de mora en los créditos personales que enfrenta la Cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L. por lo que puede decirse, que si no existe una buena protección de estos créditos, la cooperativa Moderna enfrentará una pérdida en la rentabilidad de lo cual se generará un alto índice moratorio.

Además se presenta la insuficiencia de pago por parte de los socios cuando estos presentan deudas con terceros que son ajenos a la información que la cooperativa pueda obtener, también se identifica poco trabajo en equipo para la gestión del cobro de los créditos debido a que no existe la completa capacitación a aplicarse a cada analista promotor, considerando que ellos realizan dos funciones juntas, una de colocación de cartera y la otra de recuperación de la misma.

La cooperativa no cuenta con un gestor de cobros especializado para la realización de dicha función que es solamente la de cobranza, lo que registraría inadecuados o deficientes niveles de liquidez, por lo que debe realizar correctivos para obtener un producto que maximice la calidad de los activos de forma permanente desde el inicio del proceso de otorgamiento de crédito hasta la cancelación del mismo.



Considerando lo antes mencionado la cooperativa puede enfrentar diversas consecuencias tales como alto incremento de índice de mora que afectará la rentabilidad al existir la irrecuperabilidad de los créditos otorgados, de continuar esta situación se señala una inadecuada supervisión y control en la recuperación de los créditos personales, la cooperativa enfrentara un riesgo de disminución o pérdida en su capital lo cual provocara una inestabilidad socioeconómica.

Es necesario corregir o mejorar las políticas crediticias para evitar la irresponsabilidad de pagos en los socios y el incremento del índice de mora, de esta manera se podrá tener la mayor confianza de recuperar el crédito financiado, se tendrá que llevar un mejor control en la clasificación de la cartera y una buena calificación de la mora en los créditos aún más en los créditos personales, esto permitirá tener un buen registro de dicha cartera de acuerdo al nivel de riesgo, aquí se puede observar el incremento o disminución constante de la morosidad, considerando que es importante para la cooperativa moderna en su ciclo de ahorro y crédito.



### 1.3. PREGUNTAS-PROBLEMA

¿Cuáles son las Incidencias de los índices de morosidad en la cartera de créditos personales de la Cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L casa matriz Estelí durante el primer semestre del año 2014?

#### 1.3.1. Sistematización del Problema

- ¿Cuál es la situación actual que presenta la cooperativa en el otorgamiento de los créditos personales?
- ¿Qué dificultades presenta la cooperativa al aplicar las políticas de otorgamiento, seguimiento y recuperación de la cartera de créditos personales?
- ¿Cómo están incidiendo las políticas de crédito en la recuperación de la cartera en los préstamos personales?
- ¿Qué medidas aplica la cooperativa para minimizar el índice de morosidad?



## 1.4. JUSTIFICACION

En todo el mundo, las cooperativas de ahorro y crédito ofrecen a sus socios mucho más que servicios financieros, les dan la oportunidad de ser dueños de su propia institución financiera, y les ayudan a crear oportunidades tales como la de iniciar un nuevo negocio, construir una casa para sus familias y educar a sus hijos.

Las Cooperativas que otorgan créditos en Nicaragua deben desarrollar estrategias que midan la capacidad de pago que puedan tener los socios a los que se les otorga crédito, de esta manera podrán evitar que su índice de mora aumente y por ende una pérdida en sus utilidades. El objetivo del estudio de este tema es determinar las incidencias de los índices de morosidad en la cartera activa de créditos personales de la cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L con el fin de que la alta dirección de la cooperativa reduzca los altos incrementos de mora y mejore la rentabilidad.

En la realización de este trabajo se pretende dar a conocer a la Cooperativa Moderna R.L, información relevante de su cartera de crédito específicamente en los préstamos personales para proporcionarles nuevas bases para la toma de decisiones al momento de colocar sus préstamos.

Analizar las políticas estratégicas que maneja la Cooperativa Moderna para la colocación de sus créditos al igual que identificar el porcentaje del índice de mora que presentan los créditos personales, durante el primer semestre del año 2014.

Describir de manera breve las dificultades que ha venido presentando la cooperativa en la aplicación de sus políticas por incobrabilidad, al momento de cargar las pérdidas generadas por los créditos colocados, considerando también la importancia que tendrá para la Cooperativa Moderna R.L en su desarrollo económico y social en la creación de políticas que le ayudaran a sostener el resguardo de sus créditos personales.



## II. OBJETIVOS

### 2.1. Objetivo General:

Determinar las incidencias de los índices de morosidad en la cartera de créditos personales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L casa matriz Estelí, durante el primer semestre del año 2014.

### 2.2. Objetivos Específicos:

- 2.2.1. Describir la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L. durante el primer semestre del año 2014 en relación a la cartera de crédito personal.
- 2.2.2. Identificar las dificultades que ha presentado la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L en la aplicación de las políticas de otorgamiento, seguimiento y recuperación de cartera de créditos personales.
- 2.2.3. Proponer alternativas de fortalecimiento de políticas que contribuyan con la reducción de los índices de morosidad en los créditos personales.



### III. MARCO TEORICO

#### 3.1. COOPERATIVAS

##### 3.1.1. Definición

Una Cooperativa es una asociación de personas que se unen voluntariamente para hacer frente a sus necesidades, por medio de un proyecto que es de todos, y al que controlan de manera democrática. ([www.cicopa.coop](http://www.cicopa.coop))

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L es una asociación comunitaria sin fines de lucro. Nació por el esfuerzo de tres monjas que llegaron a la ciudad de Estelí en el año 1969: Sor Alicia Hernández de España, Sor Esperanza Rodríguez y Sor Martha Jiménez, ambas de Costa Rica.

Después de trabajar en un barrio, junto a 12 mujeres formaron el “Club de Amas de Casas Santa Martha”, por la organización de la comunidad decidieron formar y construir la Cooperativa San Antonio R.L. como una institución dedicada a la prestación de servicios financieros y no financieros, tales como: el ahorro como pilar de la institución y el crédito que llevaría al desarrollo, agregado a eso se capacita a los socios.

##### **Misión de la Cooperativa**

Mejorar los niveles de vida de la Familia, promoviendo una mentalidad empresarial y de auto-sostenibilidad financiera, a través de los productos de ahorro y crédito, basado en principios cooperativistas.

##### **Visión de la Cooperativa**

“Ser una Cooperativa Modelo en Nicaragua, financieramente sólida, moderna, accesible y emprendedora del Desarrollo Empresarial con Calidad Humana”



### 3.1.2. Valores cooperativos:

Las Cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad.

Siguiendo la tradición de sus fundadores las cooperativistas creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás.

En la Cooperativa Moderna trabajan con socios pertenecientes a la misma, esta Cooperativa cumple con el objetivo el cual es proveer a sus asociados la satisfacción de gozar de los proyectos que existen en ella, una mejor educación para sus hijos, una mejor estabilidad económica en la familia de cada socio.

En la Cooperativa se aplican los valores del cooperativismo, la responsabilidad por ayudar en el crecimiento tanto de sus trabajadores asociados como al igual a los socios que voluntariamente han decidido pertenecer a la cooperativa.

### 3.1.3. Principios Cooperativos.

- **Membresía abierta y voluntaria.**

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

- **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 la cooperativa existe una directiva de administración, una directiva de vigilancia. La directiva de administración se reúne con el gerente general para la toma de decisiones en caso de proyectos, para la revisión y aprobación de ello.



- **La participación económica de los miembros**

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía.

En la cooperativa se realizan asambleas donde se reúnen a todos los socios pertenecientes a la cooperativa se les presenta detalladamente los movimientos de capital que se han venido dando en cada año.

- **Autonomía e independencia**

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua controladas por sus socios. Las cooperativas informan al público en general (particularmente a jóvenes y a creadores de opinión) acerca de la naturaleza y del beneficio del cooperativismo. 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.

La cooperativa moderna cada semana da a conocer al público los beneficios de pertenecer a ella misma, es por ello que la cooperativa cuenta con una mayor cantidad de asociados, los cuales gozan de los proyectos que la cooperativa ofrece.

- **Compromiso en la comunidad.**

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.(www.fucac.com)

El compromiso de la cooperativa para con sus asociados es excelente, muchos socios han tenido un gran desarrollo tanto en la educación de sus hijos como en la de sus negocios ,se les paga un tasa de intereses en sus cuentas de ahorro favorable.

#### **3.1.4. Importancia:**

Las sociedades cooperativas se encuadran en el grupo de sociedades de interés social, dentro de las sociedades mercantiles, y su lema bien podría ser “la unión hace la fuerza”.



Las cooperativas nacen porque varias personas tienen intereses comunes y deciden unir sus esfuerzos y su capital para llevar a cabo una actividad empresarial que no podría realizar cada una por separado.

En la cooperativa moderna se les brinda la facilidad de poder trabajar en grupos, unir su granito de arena para la creación de proyectos, se les brinda la posibilidad de lograr crear su propia microempresa y que por medio de ello tengan un desarrollo económico y social explosivo.

### **3.1.5. Características:**

Las características que definen una cooperativa son las siguientes:

- La posibilidad de asociarse y retirarse de ella libre y voluntariamente.
- Su estructura democrática, con un voto para cada asociado, una toma de decisiones por mayoría y una gestión electiva responsable ante aquellos.
- El reparto equitativo, distributivo, proporcional, justo y leal de los excedentes.
- Las cooperativas deben constituirse y funcionar, sujetándose básicamente al derecho constitucional de asociarse con fines útiles y a los principios cooperativos.
- El tamaño de las cooperativas varía considerablemente, como también los sectores en los que ejercen sus actividades y la clase de beneficios que obtienen sus asociados y terceros de sus operaciones.

De tal manera, podemos encontrar cooperativas en cualquier ámbito donde exista un grupo de personas con necesidades, aspiraciones e intereses comunes, más o menos homogéneas.

- Se reconoce un voto por socio, independientemente de sus aportaciones.
- Será de capital variable.
- Habrá igualdad esencial en derechos y obligaciones de sus socios sean hombres o mujeres.
- Su duración es indefinida
- Se integrará con un mínimo de cinco socios

Una de las características de la cooperativa moderna es la de trabajar con socios afiliados comprometerse a brindarles a cada uno la satisfacción de pertenecer a ella, La cooperativa se ocupa de tener contentos a sus socios ,tanto en el servicio como en la ayuda de sus desarrollo económico dentro de la sociedad.(Rincon del Bago)



### 3.1.6. Clasificación de Cooperativas

- Sociedades cooperativas de consumo
- Sociedades cooperativas de producción
- Sociedades cooperativas de transporte
- Sociedades cooperativas de ahorro y crédito

La cooperativa moderna es una sociedad que brinda financiamientos de créditos y ahorro a sus asociados.

### 3.1.7. Constitución legal de una cooperativa.

En la constitución de la sociedad cooperativa se observará lo siguiente:

- Se reconoce un voto por socio, independientemente de sus aportaciones
- Serán de capital variable
- Habrá igualdad esencial en derechos y obligaciones de sus socios e igualdad de condiciones para las mujeres
- Tendrán duración indefinida, y
- Se integrarán con un mínimo de cinco socios.
- La constitución de la sociedad deberá realizarse en asamblea general que celebren los interesados, y en la que se levantará acta que contendrá:
  - Datos generales de los fundadores
  - Nombre de las personas que hayan resultado electas para integrar por primera vez consejos y comisiones, y Las bases constitutivas.
  - Denominación y domicilio social.
  - Objeto social, expresando concretamente cada una de las actividades a desarrollar.
  - Los regímenes de responsabilidad limitada o suplementada de sus socios debiendo expresar en su denominación el régimen adoptado.
  - Forma de constituir o incrementar el capital social, expresión del valor de los certificados de aportación, forma de pago y devolución de su valor, así como la valuación de los bienes y derechos en caso de que se aporten.
  - Requisitos y procedimientos para la admisión, exclusión y separación voluntaria de los socios.
  - Forma de constituir los fondos sociales, su monto, su objeto y reglas para su aplicación.



- Áreas de trabajo que vayan a crearse y reglas para su funcionamiento y en particular de la educación cooperativa, la cual será obligatoria y para tal efecto se definirá en la asamblea general los programas y estrategias a desarrollar.
- Duración del ejercicio social que podrá coincidir con el año de calendario, así como el tipo de libros de actas y de contabilidad a llevarse.
- Forma en que deberá cuidar su manejo personal, que tenga fondos y bienes a su cargo.
- El procedimiento para convocar y formalizar las asambleas generales ordinarias que se realizan por lo menos una vez al año, así como las extraordinarias que se realizarán en cualquier momento a solicitud de la asamblea general, del consejo de administración, del de vigilancia o del 20% del total de los miembros.
- Derechos y obligaciones de los socios, así como mecanismos de conciliación y arbitraje en caso de conflicto sobre el particular.
- Formas de dirección y administración interna, así como sus contribuciones y responsabilidades, y
- Las demás disposiciones necesarias para el buen funcionamiento de la sociedad cooperativa siempre que no se opongan a lo establecido en la LGSC.  
(<http://www.monografias.com>, 2014).

La cooperativa moderna está inscrita en el ministerio de economía (INFOCOOP).

En donde está inscrito nombre y apellidos de sus socios y la junta directiva conformada inscritos los derechos y obligaciones tanto de la junta directiva como de sus asociados

## **3.2. CRÉDITO**

### **3.2.1. Definición.**

La palabra crédito se deriva del latín creeré que significa creer. El crédito es credibilidad. Es confianza es la creencia otorgada a una persona o entidad digna de fe. Es la influencia que se tiene a causa de la confianza que se inspira. Es la reputación de ser solvente o sea persona digna de crédito. Es el plazo concedido para un pago préstamo concedido en dinero o especies por un banco institución o empresa. Cámara de comercio de Nicaragua (Curso de especialización gestión de crédito y cobranza). El crédito para la cooperativa en esencia es la probabilidad de obtener utilidades o pérdidas.

### **3.3. Créditos personales**

Un préstamo personal es un contrato por el que la entidad financiera adelanta una cantidad de dinero (principal) a otra persona llamada prestatario, con la obligación de que



devuelva el principal y abone además unos intereses pactados y los gastos derivados de la operación. Las entidades de crédito ofertan infinidad de préstamos personales, también llamados préstamos de consumo.  
(www.finanzasparatodos.es)

### **3.3.1. Importancia**

El papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia debido a que entre otras cosas es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica ya que es mediante el crédito una de las formas más eficaces en cómo puede impulsarse el desarrollo de una economía.

Sin lugar a dudas que la calidad de una economía de un país es observable entre otros indicadores a través de la calidad de su sistema financiero y los servicios crediticios que la misma ofrece a los diversos agentes financieros.

También podemos mencionar que solamente a través de esquemas crediticios adecuados será posible que la economía recupere el dinamismo que tanta falta hace hoy en día ello con la finalidad de dar solución entre otras a las necesidades de trabajo y desarrollo del país. Es necesario por lo tanto crear las bases de un sistema financiero integral que impulsé el crecimiento de los sectores de la economía.

Por lo anterior expuesto se puede concluir que la existencia del crédito es un factor determinante que se debe propiciar para consolidar estrategias de desarrollo económico.

Para la cooperativa moderna la importancia del crédito o la otorgación de crédito aparte de ser un riesgo es el instrumento en el cual más se trabaja ,donde se involucran su capital,. Con el crédito la cooperativa ha logrado obtener la viabilidad a otras puertas .puertas en las que se encuentran sus socios gozando de sus beneficios.

### **3.3.2. Características**

#### **Características principales de una línea de crédito:**

##### **Destino:**

Se utiliza para efectuar al amparo del mismo préstamo directo, descuentos, créditos comerciales o documentos.



**Plazo:**

Un año, semestre trimestre, bimestre o mensual para renovarse cada fecha de vencimiento sin embargo la empresa tiene el derecho de cancelarlo antes de su vencimiento al no cumplirse las condiciones del crédito.

**Monto:**

Se establece de acuerdo la negociación entre la empresa o institución y el cliente.

**Garantía:**

La garantía puede ser personal aval, fianza real (prendaria, hipotecaria, fiduciaria) o colateral.

**Disponibilidad:**

De acuerdo a las negociaciones con la empresa o institución.

**Formalización:**

Mediante un contrato de crédito.

**Ventajas:**

Disponibilidad en todo momento de fuentes de financiamiento, flexibilidad en la planeación financiera permiten una adecuada administración de la liquidez y rentabilidad ya que no se contrata un préstamo si no una línea de crédito.

La cooperativa moderna trabaja en la colocación de créditos con plazos ya acordados para cada sector .Lo máximo que tiene para la efectuar el pago de un crédito es de un año. Exceptuando casos arreglados o pactados con el gerente.

### 3.3.3. Definición de las cinco “C” del crédito:

- **Carácter:**

El carácter es uno de los determinantes más importantes respecto que un cliente haya de pagarle a un proveedor. Es una disposición o decisión honesta de pagar.

- **Capacidad:**

Significa la posibilidad o facilidad para pagar una deuda a su vencimiento, la prueba más importante de capacidad son los ingresos.



- **Capital:**

Es la seguridad de pago que un deudor representa por sus bienes a si sea a largo plazo. El capital es lo que el acreedor puede aprovechar como garantía del pago de la deuda.

- **Condición:**

Se refiere al entorno económico que priva en el momento en que el banco otorga un crédito. El banco toma la decisión de otorgar un crédito, considerando las condiciones económicas que prevalecen en el país o región en términos generales, geográficos, industriales y de mercado.(El Economista.MX )

- **Colateral:**

Son todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos.

Uno de los fundamentos del análisis de crédito establece que no debe otorgarse un crédito que no tenga prevista una segunda fuente de pago, a menos que el margen de la utilidad sea muy alto, lo que permitiría correr un mayor riesgo.  
(jhonyagomez.blogspot.com)

### 3.3.4. Clasificación de los riesgos

#### Definir grupos de riesgos:

Frecuentemente los niveles de deuda son establecidos por el nivel de comodidad de empresas más que por los objetivos de la utilidad. Afortunadamente este componente cultural es elástico la gente tiene molestia acerca de la deuda cuando le preocupa perder dinero, si se puede demostrar que un nivel diferente de deuda le sumara utilidades la mayor parte del conflicto cultural desaparecerá. Sin embargo eso nos da un problema por resolver: ¿Qué nivel de deuda es el mejor?.

No establezca sus niveles como una proporción a una cifra de dinero, eso no maximiza utilidades, el nivel óptimo de deudas es hasta ese punto en el cual la deuda/gastos de venta sobrepasa a la deuda por ventas. En conclusión usted deberá ampliar los créditos hasta donde sea rentable hacerlo.



En cada nivel de riesgo habrá clientes que paguen y clientes que no, digamos que después de un análisis detallado usted asigna a sus clientes a un nivel de riesgo basado en:

- Su nivel liberal o conservador de comodidad de riesgo.
- Su record de pagos con su empresa.
- Su historial conforme a las referencias de crédito a los informes de crédito.
- Sus activos.
- El historial de su industria.

**Podemos definir o clasificar los grupos de riesgo de la siguiente manera:**

- **CATEGORIA “A” Créditos de riesgo normal:**  
Cumplimiento del plan de amortización de deudas, recuperación total de los préstamos dentro de los plazos establecidos, el deudor ha invertido los recursos prestados por la institución bancaria en su totalidad. Créditos con garantías líquidas se provisionan en el 1%.
- **CATEGORIA “B” Créditos de riesgo potencial:**  
Se clasifican aquellos créditos que habiendo invertido los recursos prestados por la institución financiera en su totalidad, presentan las siguientes situaciones. Cumplimiento del plan con atrasos hasta 60 días con un plazo no mayor de 6 meses.se provisiona en un 5%.
- **CATEGORIA “C” Créditos de riesgo real de perdidas esperadas:**  
Atrasos en sus pagos y obligaciones de hasta 90 días – debilidades financieras en las que los ingresos generados por la empresa no es suficiente para el cumplimiento de sus funciones. Se provisiona en un 10%.
- **CATEGORIA “D” Créditos de riesgo real con pérdidas significativas:**  
Atrasos en sus obligaciones hasta 180 días – irrecuperabilidad de los créditos dudosos – garantías consideradas como única fuentes de pago se provisiona en un 50%.
- **CATEGORIA “E” Créditos irrecuperables:**  
Atrasos en sus obligaciones de más de 180 días – irrecuperabilidad de los créditos nula el deudor no invirtió los recursos prestados por la institución financiera, el deudor ha desviado prenda – créditos en cobro judicial se provisionan en un 100%.(Clasificación del riesgo de la cartera de crédito, 2012)



### 3.3.5. Clasificación del crédito:

#### Por el tiempo concedido para pagarlo:

- Corto plazo.
- Largo plazo.

#### Por su situación contable:

- Corriente.
- Vencido.
- Prorrogados
- Reestructurados
- Cobro judicial.

#### Por su propósito:

- Créditos comerciales.
- Créditos agrícolas.
- Créditos ganaderos.
- Créditos de consumo.
- Créditos hipotecarios para vivienda.
- Micro-créditos (equivalentes hasta por un valor de \$10,000 dólares)

(Contabilidad Bancaria y de Seguros, 2012)

## 3.4. GESTIÓN DE RIESGO

### 3.4.1. Que es riesgo crediticio

Es la pérdida potencial por la falta de pago de un deudor o contraparte en las operaciones que efectúan las instituciones.

### 3.4.2. Definición de Morosidad

Es el monto de cuotas atrasadas y saldos vencidos un crédito moroso no significa un crédito incobrable si no cuando se producen retrasos en el cumplimiento de los pagos de préstamo.

Existe la opinión común que la morosidad comienza cuando el cliente faya en el pago puntual de una cuota generando así un problema de cobranza sin embargo, muchos problemas de cobranza podrían evitarse si las instituciones financieras se aseguraran de



los procesos previos al proceso de cobranza son conducidos correctamente lo que claramente está bajo control de las instituciones financieras. (Montoya & Lorena, 2012)

### **3.4.3. Efectos que ocasiona la mora.**

Cuando un cliente incurre en mora no es candidato para el otorgamiento de nuevos créditos esto se debe a que no hubo un buen record crediticio, además las políticas pueden impedir que los clientes que han incurrido en mora y no han sido responsables en sus pagos puedan tener una buena referencia de créditos para futuros prestamos ya se en la institución o en otras empresas de créditos.

En el caso de los efectos que ha ocasionado la mora en la cooperativa, han sido perdidas contables, los créditos que llegan a provisionarse a más de un 50% ya son créditos destinados a saneamientos. (Montoya & Lorena, 2012)

### **3.4.4. Definición de Provisión**

Se entera por provisión de cartera el valor que la empresa según el análisis del comportamiento de su cartera considera que no es posible recuperar y por lo tanto debe provisionar siempre que una empresa realice ventas a crédito corre el riesgo que un porcentaje de los clientes no paguen sus deudas, constituyéndose para la empresa una perdida puesto que no le será posible recuperar la totalidad de lo vendido al crédito. El valor de las ventas al crédito no pagado por los clientes constituye una perdida para la empresa que debe reconocerse en el resultado del ejercicio, por tanto se debe llevar como un gasto.

La provisión de cartera una vez calculada disminuye el valor de la cartera y se reconoce como un gasto son las deudas que tienen los clientes con la empresa por la ventas a crédito debido a esto hay un riesgo de que los clientes no paguen sus obligaciones.

La cooperativa cuenta con un porcentaje de aprovisionamiento de 1% hasta un 100%

### **3.4.5. Índice de Mora**

Porcentaje de los créditos y préstamos concedidos por las entidades financieras cuyo pago sufre un retraso superior a tres meses. (definicion-de.es )



## **3.5. DESARROLLO ECONÓMICO.**

### **3.5.1. Definición**

El desarrollo económico depende parcialmente del sistema financiero para ayudar a mediar la transferencia de dinero a áreas de la economía donde más se necesita. El sistema financiero tiene un número clave de funciones que ayudan a facilitar estos cambios en dinero, que son importantes para el crecimiento económico sustentable.

El dinero en cuentas de depósito, como cuentas de ahorro, es usado para permitir préstamos para un amplio número de proyectos de personas y negocios. Hipotecas, préstamo para autos y préstamos estudiantiles son financiados ampliamente por depósitos en bancos, instituciones de ahorro y sindicatos de crédito.(ehowenespanol)

La cooperativa moderna R.L en su desarrollo despues del desfalco que le hicieron gracias a Dios ha venido año con año desde el 2006 levantando pilar por pilar construllendo nuevas ideas, nuevos mecanismos para cada vez mejor, la cooperativa a brindado a sus socios la seguridad del resguardo de sus dinero, ademas que han brindado el apoyo a sus asociados con la otorgacion de credito con un interes que no se brinda en las demas instituciones un interes bajo con plazo de pago favorable.

Actualmente la cooperativa esta brindando a sus socios el servicio de farmacia con productos al costo y consultas gratis, tiene convenios con clinicas odontologicas en donde los socios pueden adquirir un credito sin comisiones y con interes bajo.

Una de las importantes innovaciones de la cooperativa es su mision mejorar los niveles de vidas de las familias promoviendo una mentalidad empresarial y de auto sostenibilidad a traves de los productos de ahorro y credito basado en los principios cooperativos.  
(E.ideas Corporation, 2012)

### **3.5.2. Importancia**

Un buen funcionamiento del sector financiero favorece el crecimiento económico, debido a que entre otros aspectos, canaliza mejor el ahorro hacia la inversión, facilita una distribución temporal del gasto más acorde con las preferencias de los agentes, permite la diversificación de riesgos y de esta manera, atrae mayores recursos para la financiación de proyectos de inversión y de gasto. Pero, a su vez, el sistema financiero es sensible a la evolución de la economía real, ya que, en última instancia, se sustenta en la realidad económica subyacente y su desempeño está en función de la dinámica que impriman las distintas ramas de actividad.



### 3.5.3. Cartera de Créditos personales

#### 3.5.3.1. Definición

Las carteras de crédito son fondos de préstamos que los bancos, compañías de inversión o incluso agencias de gobierno poseen y manejan. Las carteras de crédito son activos por los ingresos recurrentes que los pagos de préstamo crean. Sin embargo, una cartera de préstamos puede poner un negocio en peligro financiero, si muchos prestatarios no cumplen con el pago. (ehowenespanol)

Para la cooperativa Moderna R.L el financiamiento de estos créditos son un poco más accesibles al financiamiento puesto que trabajan con montos bajos menores a \$ 1,500 dólares son sin garantía y con fianza solidaria.

#### 3.5.3.2. Políticas de Cobranza

La cobranza es el proceso formal de presentar al girado un instrumento o documentos para que los pague, los objetivos de las políticas de cobranza en cualquier institución de crédito es recuperar los préstamos otorgados a los clientes realizar una gestión de cobro con personal capacitado es indispensable para la buena recuperación de la cartera.

Los procesos de este deben ser claros y el principal objetivo es reducir el índice de morosidad tanto como analizar a los deudores y corregir fallas inmediatas en el proceso de cobro.

- **Políticas de Otorgamiento**

La política de créditos son los pasos, requisitos y demás normas privadas establecidas por las empresas para otorgar un crédito. (monografias.com Publicaciones)

- **Políticas de Seguimiento**

Son las políticas y normativas de seguimiento y control del crédito que el ANALISTA DE CREDITO debe conocer, esta información ayudara a detectar el comportamiento del cliente durante el periodo de crédito la necesidad de realizar un estudio más efectivo acerca de la posibilidad de que cumpla con sus obligaciones contraídas.

(crediriesgo.blogspot.com Publicaciones)

Dentro de las políticas de seguimiento de la cooperativa Moderna R.L están los informes periódicos, visitas programadas al cliente, verificación física de las garantías, cumplimiento



del plan de inversión etc. Con la finalidad de verificar el cumplimiento de las obligaciones del crédito.

- **Políticas de Recuperación**

La función de Recuperación de Cartera consiste en ofrecer productos de reestructura adecuados a la capacidad de pago del acreditado y curar (cobrar) una cuenta (deuda).(es.answers.yahoo.com)

Los medios de cobranza que utiliza la cooperativa son tres:

- notificación por vía telefónica
- notificación por tres avisos de cobro
- vía judicial



## IV. SUPUESTO

### 4.1. Supuesto de la investigación

La implementación de un plan de fortalecimiento de políticas crediticias, permitirá reducir los índice de mora en los créditos personales colocados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L de la ciudad de Estelí.

### 4.2. MATRIZ DE CATEGORIA Y SUB CATEGORIAS

Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
Cuestión # 01 ¿Cuál es la situación actual que presenta la cooperativa en el otorgamiento de los créditos personales?	Describir la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L. en relación a la cartera de crédito personales	Cartera de crédito.	Las carteras de crédito son fondos de préstamos que los bancos, compañías de inversión o incluso agencias de gobierno poseen y manejan. Las carteras de crédito son activos por los ingresos recurrentes que los pagos de préstamo crean. Sin embargo, una cartera de préstamos puede poner un negocio en peligro	La calificación de la cartera de crédito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Textos</li> <li>▪ Documentos</li> </ul> <b>Secundaria</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gerente Analistas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrevistas dirigidas</li> <li>▪ Revisión documental</li> <li>▪ Guía de observación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porcentajes de participación de los créditos personales en la cartera de crédito.</li> <li>▪ Criterios de selección incluyendo su clasificación en toda la cartera.</li> <li>▪ Causas originan el incumplimiento de pago.</li> </ul>
				Créditos de Riesgo Normal "A"			
				Créditos de Riesgo Potencial. "B"			
				Créditos de Riesgo real de pérdidas esperadas. "C"			
				Créditos de Riesgo real de pérdidas Significativas. "D"			



Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
			financiero, si muchos prestatarios no cumplen con el pago.se debe analizar la calificación que tiene el cliente en relación al riesgo.	Créditos Irrecuperables. "E"			
Cuestión # 02 ¿Qué dificultades presenta la cooperativa al aplicar las políticas de otorgamiento, seguimiento y recuperación de la cartera de créditos personales?	Identificar las dificultades que ha presentado la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L en la aplicación de las políticas de otorgamiento, seguimiento y recuperación de cartera de créditos personales.	Políticas de Otorgamiento de Créditos	La política de crédito son los pasos, requisitos y demás normas privadas establecidas por las instituciones para otorgar un crédito.	Políticas del Crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Textos</li> <li>▪ Documentos</li> </ul> <p><b>Secundaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gerente</li> <li>▪ Analistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrevistas dirigidas</li> <li>▪ Guía de observación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Requisitos de créditos.</li> <li>▪ Procedimiento para aprobación de créditos.</li> <li>▪ Funcionalidad de las políticas.</li> <li>▪ Apego de las políticas crediticias a la ley que las regula.</li> </ul>
		Políticas de Seguimiento de Créditos	Son las políticas y normativas de seguimiento y control del crédito que el ANALISTA DE CREDITO debe conocer esta	<b>Control del crédito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Textos</li> <li>▪ Documentos</li> </ul> <p><b>Secundaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gerente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrevistas</li> </ul>	<p>Comportamiento que presentan los socios.</p> <p>La manera en que aplican la verificación del plan de inversión durante el periodo</p>



Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
			información ayudara a detectar el comportamiento del cliente durante el periodo de crédito la necesidad de realizar un estudio más efectivo acerca de la posibilidad de que cumpla con sus obligaciones contraídas.		Analistas	dirigidas	del crédito.
		Políticas de Recuperación de Créditos	La función de Recuperación de Cartera consiste en ofrecer productos de reestructura adecuados a la capacidad de pago del acreditado y curar (cobrar) una cuenta (deuda).	Capacidad de Pago	<ul style="list-style-type: none"><li>Textos</li><li>Documentos</li></ul> <b>Secundaria</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Gerente</li><li>Analista</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Revisión documental</li></ul>	Método de medición de capacidad de pago de los socios. Actividades de gestión de cobro.



## V. DISEÑO METODOLÓGICO

### 5.1. Tipo de Investigación

La presente investigación realizada en la cooperativa Moderna R.L casa matriz Estelí es de tipo cualitativa, utiliza un método recolección de datos sobre estimaciones, opiniones, actitudes y percepciones, sin recopilación de cifras precisas o números a diferencia de la investigación cuantitativa, este tipo de investigación, se enfoca más en la descripciones y las observaciones, su propósito consiste en "reconstruir" la realidad, tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido.

#### Tipo de Estudio

La investigación es una situación específica de la cooperativa Moderna R.L, en donde se tiene objetivos de dar soluciones a problemas manifestados durante el fenómeno estudiado, además de que se centra en determinar la razón de manifestación de dicho fenómeno.

#### 5.1.1. Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información

El estudio de esta investigación es Prospectivo, está basada en hechos presentes considerando el periodo del primer semestre del año 2014 en el que se realiza. Debido a que se ha aplicado métodos para investigar la situación actual que presenta la cooperativa moderna en su actividad de otorgación de créditos.

#### 5.1.2. Según periodo y secuencia del estudio.

Esta investigación es transversal porque se estudia, considerando que el tiempo no es consecutivo para el estudio de la problemática, puesto que los hechos se estudian en el momento dado, en donde los hechos estudiados serán cortados en dos periodos correspondientes al primer semestre del año 2014 y segundo semestre del mismo.

El estudio transversal analiza un aspecto diferente al del estudio longitudinal común. **La investigación transversal implica la recogida de datos una vez durante una cantidad de tiempo limitada. La investigación transversal suele ser descriptiva más que experimental. Estos tipos de estudios son útiles para describir un efecto particular en una población en particular en un momento determinado en el tiempo.** Un ejemplo es una encuesta para conocer la situación actual como el clima organizacional de una empresa.



### **5.1.3. Según el análisis y alcance de los resultados.**

Según el análisis y alcance de los resultados la investigación es explicativa. En esta investigación se explicaran las causas y efectos que ocasiona el índice de mora en los créditos personales en la cooperativa Moderna R.L.

## **5.2. Universo, Muestra y Unidad de análisis**

### **5.2.1. Universo o Población.**

El universo de estudio que se ha determinado durante la investigación en este caso es la “Cooperativa Moderna R.L” dedicada a la colocación y recuperación de crédito así igualmente a la captación de ahorros de los socios ubicada en la Ciudad Estelí.

### **5.2.2. Muestra**

Para esta investigación ha sido seleccionada el área de crédito, para la aplicación e implementación de políticas que mejoren la colocación de los créditos y mejoren la toma de decisiones por parte de los analistas del crédito. Puesto que es la principal fuente intermediaria que genera estabilidad a la cooperativa.

### **5.2.3. Tipo de Muestreo**

El tipo de muestreo utilizado en esta investigación es el muestreo no probabilístico, los criterios que se consideró para seleccionar la muestra fue discrecional debido a que los sujetos son seleccionado siguiendo determinados criterios sobre lo que ellos pueden aportar en el estudio, considerando el fácil acceso a la información,

### **5.2.4. Criterios de Selección de la muestra**

Para este estudio se eligió el área de crédito, por que encontramos buena fuente de información de parte del jefe de crédito como de los analistas promotores, nos abrieron las puertas de dicha área lo que proporcionara poder cumplir los objetivos de la investigación realizada en el primer semestre del 2014.



### 5.2.5. Unidad de Análisis

Como unidad de análisis para la investigación se ha elegido al personal del área de crédito puesto que están dispuestos a dar información, útil y oportuna para el desarrollo y aplicación de los instrumentos diseñados para la obtención de la información. Entre ellos se mencionan primeramente al gerente de la institución, quien es la principal fuente de información, debido a que él procesa todas operaciones dadas dentro del área de igual manera los analistas de créditos quienes son los que interactúan directamente con los socios.

### 5.3. Método y Técnicas de recolección de datos

Las técnicas que se utilizan para el desarrollo de la presente investigación son las siguientes:

- **Entrevistas dirigidas:** Está dirigida al gerente Francisco Zeledón Zeledón con la cual se pretende recolectar la información necesaria para la aplicación y mejoramiento de sus políticas para el otorgamiento y seguimiento de los créditos.
- **Revisión documental:** En la cooperativa se dará la siguiente revisión. De algunos expedientes de créditos con todos sus requisitos (solicitud de deudor y fiador con sus datos personales completos, firmas de los responsables que autorizan el crédito, el pagare, plan de pago, cédulas de deudor y fiadores).
- **Guías de Observación:** En la cooperativa se realiza atención a los socios, se entabla una conversación en donde al solicitante se le hacen preguntas indirectamente personales sobre sus ingresos y egresos, datos personales, dirección domiciliar y dirección laboral, estado civil, número de hijos, cuantos dependen de su salario, luego de haber obtenido dicha información se procede al análisis de las personas que solicitan el crédito, primeramente la revisión en la sin riesgos, donde aparecen su historial crediticio, al verificarse que no existe un mal record crediticio y teniendo una buena capacidad de pago, el crédito pasa a revisión por el comité de crédito donde ya analizado por el promotor este se espera ser aprobado por el comité.



## 5.4. Etapas de la Investigación

### 5.4.1. Investigación documental

Durante esta etapa los esfuerzos estuvieron concentrados en encontrar información acerca de trabajos de investigación de años anteriores relacionados con los índices de morosidad en la cartera de crédito personales de la cooperativa Moderna, R.L., para ello se procedió a la revisión documental exhaustiva en la biblioteca Urania Zelaya ubicada en FAREM Estelí.

### 5.4.2. Elaboración de instrumento

Esta etapa de la investigación consistirá en la elaboración de los instrumentos que se ejecutarán en el trabajo de campo, se aplicarán entrevistas semi-estructuradas con preguntas abiertas así como Guías de observación y revisión documental este proceso de la investigación es de vital importancia porque a través de ellos se conocerá parte de la información para que los objetivos sean cumplidos.

### 5.4.3. Trabajo de campo

Ya elaborados los instrumentos, se procederá a la aplicación de los mismos al personal de crédito de la cooperativa **MODERNA R.L** para el cual han sido diseñados. Es preciso mencionar que esta es una de las etapas más importantes debido a que el éxito de la investigación depende de la información obtenida a través de este instrumento el cual estará enfocado a conocer cuáles son las incidencias en los índices de mora en la cartera de créditos personales.

### 5.4.4. Elaboración de documento final

En esta etapa de la investigación se encuentran contenidos los análisis de los resultados de la investigación obtenidos a través del trabajo de campo realizado en la etapa anterior, así mismo sus respectivas conclusiones y recomendaciones de la situación encontrada en la cooperativa Moderna R.L de Estelí.



## VI.RESULTADOS

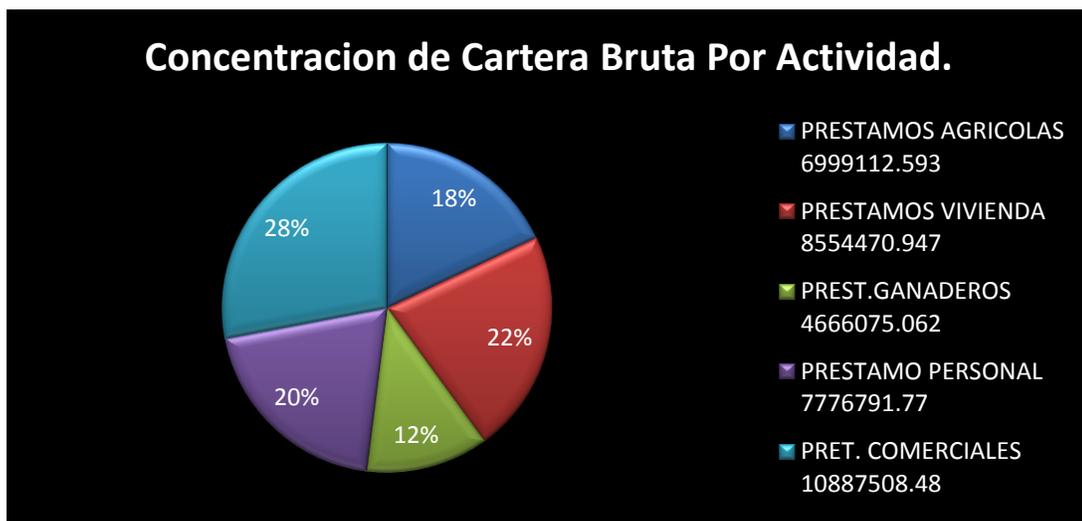
### Objetivo específico N° 1

### Describir la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L. en relación a la cartera de crédito personal.

Para el otorgamiento a un crédito personal, deben cumplirse con una serie de requisitos que establece la cooperativa con el objetivo de reducir el riesgo de no recuperar el dinero prestado. Otras Cooperativas de ahorro y crédito establecen sus requisitos, respetando las normativas del (INFOCOOP - Instituto de Fomento Cooperativo) que son expresadas a los socios. Los requisitos en las políticas de crédito establecidas por la Cooperativa Moderna R.L son las siguientes:

- ✓ Asociarse a la Cooperativa.
- ✓ Ser mayor de 21 años.
- ✓ Asalariado (Presentar Colilla de INSS)
- ✓ Fiador Asalariado.
- ✓ Comprobantes de ingresos del deudor y fiador
- ✓ Recibir charla de Pre-Crédito

En la entrevista realizada al Lic. Francisco Zeledón Zeledón gerente de Cooperativa Moderna R.L Estelí, con el objetivo de identificar la situación actual de la cooperativa se describe la cartera de crédito personales está compuesta de C\$ **7, 776,791.77 (siete millones setecientos setenta seis mil setecientos noventa y uno córdobas con 77/100)** esto equivale al **20%** del volumen total de toda la cartera como se muestra en el siguiente grafico circular:

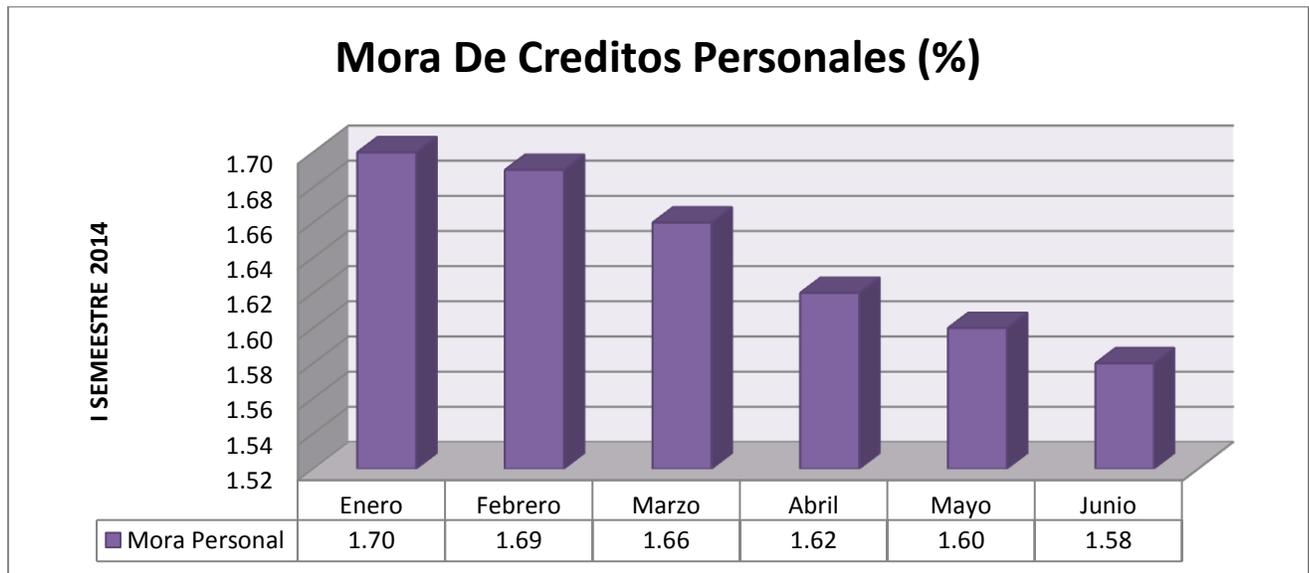
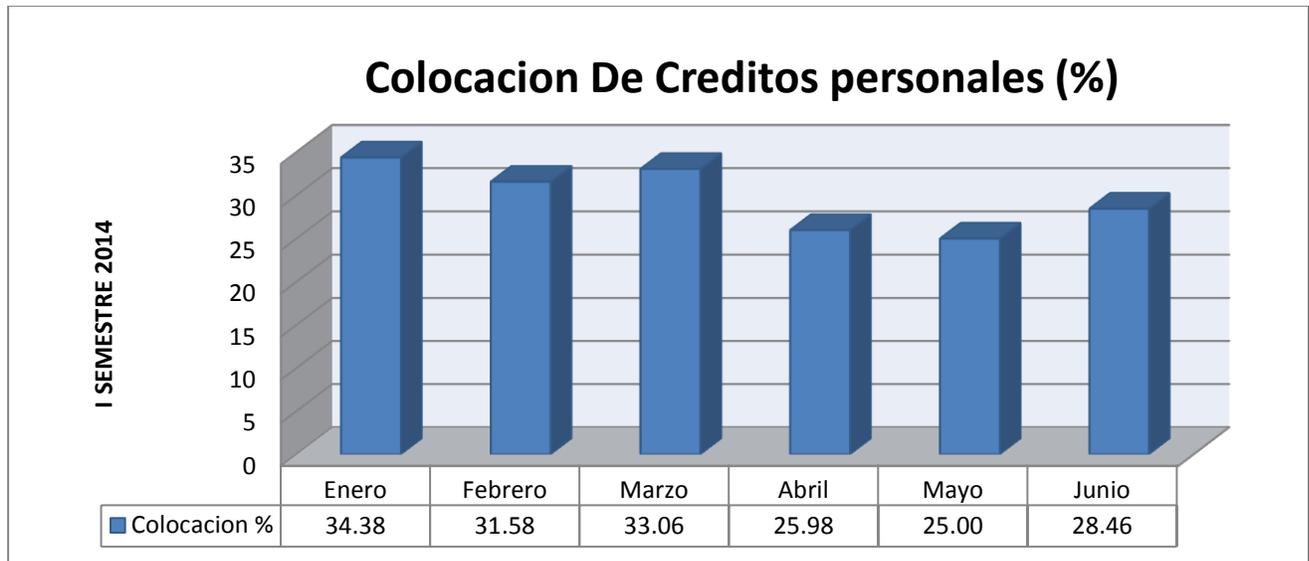


Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas.



COLOCACION DE CREDITOS PERSONALES (UNIDADES)						
Sector	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Personal	44	36	41	33	37	35
Colocación %	34.38	31.58	33.06	25.98	25	28.46
Mora Personal	1.70	1.69	1.66	1.62	1.60	1.58

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas.



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas.



CARTERA	CANTIDAD	PORCENTAJE
PRESTAMOS AGRICOLAS	6,999,112.593	18%
PRESTAMOS VIVIENDA	8,554,470.947	22%
PREST.GANADEROS	4,666,075.062	12%
PRESTAMOS PERSONAL	7,776,791.77	20%
PRET. COMERCIALES	10,887,508.48	28%
	38,883,958.85	

**Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas.**

En relación a su estructura de financiamiento con el que trabaja la cooperativa, se describe que trabaja con el 100% del total de aportaciones, en cuentas de ahorro y depósitos a plazo fijo esto destinado a la colocación de créditos en general, esto es una política de control interno establecida por la misma institución.

Existe una alta demanda en lo que respecta a los préstamos personales porque el mayor porcentaje de socios son asalariados.

Régimen económico:

- 33% Asalariados Obrero.
- 29% Asalariado Profesional.
- 2.2% Independiente Profesional.
- 18% Independiente Comerciante.
- 2 % Agricultor.
- 13% Ama de casa.

**Intermediación financiera:**

La intermediación financiera en la Cooperativa consiste en tomar fondos de los ahorrantes, para luego prestarlos a sus asociados que desean invertirlos para mejorar su económica familiar.

No obstante, la Función principal de esta actividad es canalizar fondos desde los ahorrantes a los inversionistas.



En la entrevista realizada al gerente Francisco Zeledón Zeledón dio a conocer que las tasas de interés con las que trabaja en la colocación de créditos son del 2% mensual, siendo una tasa efectiva sobre saldo. Haciendo referencia a los créditos personales, los montos destinados para estos son hasta \$ 1,500 dólares constituidos con garantía fiduciaria.

La tasa efectiva, en cambio, señala la tasa a la que efectivamente está colocado el capital. Como la capitalización del interés se produce una cierta cantidad de veces al año, se obtiene una tasa efectiva mayor que la nominal. La tasa efectiva, por otra parte, incluye el pago de intereses, impuestos, comisiones y otros gastos vinculados a la operación financiera. La institución establece criterios para la selección y clasificación de su cartera de crédito personal, los parámetros principales para la aprobación de dichos préstamos son los siguientes criterios: Capacidad, Carácter, Capital, Condición, Colateral.

La cobertura de la garantía está representada de esta manera:

**Total de la garantía = N° de veces.**

**Total del préstamo.**

Esta ecuación representa el número de veces que es medida la garantía evaluada para la otorgación del préstamo, de esta manera se facilitó el siguiente cuadro.

Tipo de Garantía	Aceptación del Valor Facial
<u>Garantías Reales</u>	
Hipoteca	2.00 Veces
Prenda Agraria e Industrial sobre muebles	1.70 Veces
Prenda Agraria e Industrial sobre productos	1.70 Veces
<u>Garantías Fiduciarias</u>	
Fianza Solidaria	1.70 Veces
Grupo Solidario (legalizado Mutuo)	1.70 Veces
<u>Garantías Extraordinarias</u>	
Prenda Comercial (Ley N° 146)	1.70 Veces

**Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas.**

El estudio del comportamiento de los socios está enfocado en la forma que ellos toman decisiones para utilizar sus recursos financieros en general el estudio del comportamiento trata de responder las siguientes cuestiones:



- Comportamiento de Pago
- Manejo del endeudamiento
- Método de medición de capacidad de pago de los socios.

En la entrevista realizada al gerente Francisco Zeledón, uno de los métodos utilizados en este caso, para préstamos personales, sería tomar en cuenta su salario de acuerdo a la medición en su capacidad de pago.

El objetivo de esta fase del análisis es minimizar el riesgo crediticio y conocer concretamente si el socio a financiar arroja un margen de beneficio que le permita autofinanciar su endeudamiento, el análisis de la capacidad de pago también interesa conocer cuál sería el efecto del financiamiento del socio, desde el punto de vista económico y financiero. Luego se procede a estudiar cuando se trata de un socio nuevo y es su primer crédito solicitado, porque no se puede comprobar el record del solicitante. Por ejemplo:

Si gana C\$ 6,000.00 córdobas mensual se le podrá desembolsar 3 veces su salario, porque lo que se trata es de no sobre endeudar al socio.

Dentro de la política que tiene la Cooperativa Moderna, la garantía debe ser 2 veces mayor que el préstamo en el caso de hipoteca. La capacidad de pago depende del nivel de ingresos que posee la persona así además aquí juega un papel importante la cantidad o monto que solicita al momento de ser calculada su capacidad de pagar. En relación al rol de la garantía para estos créditos se presentan los siguientes Porcentajes en comparación al financiamiento:

Para la clasificación de la cartera de crédito personal se utiliza la siguiente categoría:

CATEGORIA	TIEMPO EN ATRASO	PORCENTAJE
A	De 1 a 15 días	1%
B	De 16 a 30 días	5%
C	De 31 a 60 días	20%
D	De 61 a 90 días	50%
E	Más de 91 días	100%

**Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas.**

En donde los importe estimados para cuentas por incobrabilidad de la cartera de crédito personal corresponden al 2014



CATEGORIA	SALDOS	ESTIMACION	IMPORTE ESTIMADO
A	C\$ 7,225,926.77	1%	C\$ 72,259.27
B	C\$ 82,864.28	5%	C\$ 4,143.21
C	C\$ 135,287.32	20%	C\$ 27,057.46
D	C\$ 77,708.17	50%	C\$ 38,854.08
E	C\$ 255,005.21	100%	C\$ 255,005.21
	<b>C\$ 7,776,791.75</b>		<b>C\$ 397,319.23</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas.

El importe estimado para cuentas de cobro dudoso asciende a **C\$ 397,319.23** sobre la cartera corriente y vencida. Siendo actualmente el índice de mora en los créditos personales **1.70%** que corresponde a **C\$ 132,205.46**.

El registro contable después del análisis de cartera de crédito personal, será por la sumatoria de los importes estimados tanto para la cartera corriente, como para la cartera vencida:

Estimación cartera corriente y vencida	C\$ 397,319.23
Total	C\$ 397,319.23

De forma muy general la cartera de préstamo son las deudas que los socios tienen con la cooperativa.

Existe un riesgo normal que algunos socios no paguen sus deudas, lo que provoca que la institución lleve un porcentaje de su cartera a provisionar, esto permite en un futuro proveer y reconocer ese riesgo constante de perder parte de la cartera que se ha financiado.

El aprovisionamiento de cartera de créditos, se lleva como un gasto, lo cual afecta directamente los resultados del ejercicio, es decir, disminuye la utilidad.

Prov. Por Incobrabilidad		Gastos por incobrabilidad	
Debe	Haber	Debe	Haber
	XXX	XXX	

El buen historial crediticio de un cliente no es lo más importante al momento de otorgar préstamos en esta institución, sino que se tienen en cuenta factores que tienen que ver con la capacidad para devolver el crédito voluntaria o forzosamente, y que conviene tener



bien claros los parámetros ya establecidos, el fin de la institución no es quedarse con sus bienes en caso de no pago, lo que además se traduce normalmente en pérdidas, sino poder cobrar el capital prestado y los intereses y comisiones puntualmente de los asociados, por ese motivo, el principal criterio para otorgar préstamos es que el solicitante pueda hacer frente a las cuotas periódicas.

Por regla general, en el caso de créditos personales, la cuota mensual no debe exceder del 30% del salario mensual.

Otro aspecto muy importante es el tipo de contrato de trabajo que el socio tiene, además de la solidez de la empresa donde trabaja.

Las causas que provocan la falta de cumplimiento en el pago de las cuotas, se debe a una serie de problemas, que poco a poco va dañando su record crediticio y esto a su vez se convierte en una dificultad de cobranza, en dicha entidad cooperativa, a pesar de asegura la capacitación para el desembolso; esto no asegura en un 100% la recuperación de los crédito.

#### Causas más frecuentes de la mora:

Causas de la mora	Argumentos	Tratamiento
Sobreendeudamiento	Clientes que poseen varios créditos, olvidan las fechas de pago,	Estos clientes por lo general reaccionan positivamente a una visita sutil.
Importancia a otras deudas:	Flexibilidad de políticas de recuperación.	Un cliente le va a pagar a la institución que sea más agresiva y que le dé seguimiento, por lo tanto les dará más importancia a esas deudas.
Falta de Tiempo	Justifican sus atrasos en los pagos, por el tiempo disponible que tienen para realizarlo. Manifiestan que lo harán efectivo, pero que sus tareas los mantienen ocupados.	Un seguimiento y recordatorio de las condiciones del crédito hace reaccionar positivamente al cliente.

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas



Causas de la mora	Argumentos	Tratamiento
Problemas de salud en la familia:	En estos casos el oficial tiene que tener una postura con mucho carácter y no dejarse sorprender por este tipo de argumentos, que muchas veces sólo buscan ablandar la gestión de cobro y prorrogar la mora.	
Grandes distancias entre la oficina de pago y el domicilio;	En estos casos es importante recordar las condiciones del crédito y un seguimiento estricto cercano a la fecha de pago	
Reducción del Nivel de Ventas:	Este argumento debe ser indagado por el oficial de crédito, utilizando los siguientes elementos:  -Tipo de Actividad -Época del año en que se encuentran -Estructura de los inventarios -Historial de comportamiento de pago -Etapa del crédito que refleja mora	

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas

Causas de la mora	Argumentos	Tratamiento
Desintegración o problemas del grupo familiar:	Frente a problemas familiares relativos a la relación conyugal, de drogadicción, alcoholismo, instintos delincuenciales, etc.	Es importante hacer al momento de la evaluación una buena investigación de la familia para evitar caer en estos casos.
Inestabilidad del domicilio	Carentes de domicilio propio, recurren cada cierto tiempo a cambios de domicilio. Esto desestabiliza el negocio y caen en mora	En estos casos se sugiere, un seguimiento preventivo al cliente, así como plazos y frecuencias de pagos cortos
Falta de interés en el cumplimiento de obligaciones.	Esta es la causa más preocupante, se caracterizan por inventar todo tipo de excusas para no cumplir el pago.	No perder la cordura y se hace imprescindible el apoyo de compañeros de trabajo, inclusive el jefe o coordinador del grupo, que deben ir a ser la gestión.

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas



## **Guía de Observación dentro de la Cooperativa Moderna R.L en el área de Crédito.**

De acuerdo a la observación que se realizó el día viernes 26 septiembre en el área de crédito en la cooperativa, respecto a la “Atención al socio” se verifico una buena atención de los promotores analistas, en cuanto al dar información debida correspondiente al otorgamiento de los créditos, como también se pudo ver la satisfacción de los socios al ser atendidos y encontrar respuestas a sus situaciones financieras.

En lo que respecta el proceso de verificación de cada socio en las centrales de riesgo se pudo observar que se hace la debida revisión al momento del desembolso verificando que cada expediente cuenta con la debida documentación y revisión por parte de la gerencia.

El gerente de la cooperativa es primeramente un miembro más en la participación del procesode desembolso y como tal le compete cuidar del patrimonio invertido. Este cumple un papel muy importante durante el proceso crediticio, porque si el financiamiento no cumple los requisitos ya establecidos por la institución este no puede ser desembolsado, de igual manera debe conocer a fondo la situación del crédito, el punto de vista de la gerencia financiera, es conocer qué factores son los críticos en materia de hacer que la institución gane o pierda.

En la revisión documental que se realizó en la Cooperativa Moderna R.L de documentos que respaldan la legalización del crédito y permite la aprobación del mismo, se comprobó que cada expediente cuenta con toda la documentación para proceder al desembolso del crédito.

Entre ellos se mencionan:

- Formato de Solicitud de Crédito.
- Copia de Cedula de Deudor Y fiador.
- Comprobantes de Ingreso (Colias de INSS, Carta Salarial entre otros)
- Protocolo ante el notario público
- Pagare Firmado por el socio.
- Plan de pagos del crédito.



## Objetivo específico N° 2

### **Identificar las dificultades que ha presentado la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L en la aplicación de las políticas de otorgamiento, seguimiento y recuperación de cartera de créditos personales.**

Los procedimientos de créditos deben seguir todos los pasos necesarios para la selección de los asociados. Estos deben ser lo suficientemente fácil de evaluar, mientras se verifica que los requisitos estén completos tales como:

- Presentar toda la documentación
- Llenar la solicitud de crédito.
- Verificación del crédito.
- Formalización del crédito.
- Presentación de documentación al comité de crédito.
- Resolución del comité
- Formalización legal del crédito.
- Desembolso en caso de aprobación del crédito.

Las siguientes dificultades que se han presentado en el otorgamiento de crédito personales dentro de sus políticas son que al momento del desembolso se presenta la falta de asistencia del socio en el día que se le notifico la aprobación y entrega del crédito y también una desventaja de la cooperativa es no hacer efectiva la entrega del dinero en la misma, si no atreves de cheques en otra institución.

Dentro de las políticas de seguimiento, es una dificultad mantener al socio de manera alerta a sus pagos, siendo esto un tiempo más dedicado a la atención del socio puesto que esto retrasa la colocación de otros créditos, además corresponde estudiar la verificación todos los antecedentes que permitan formar juicio respecto a la conveniencia y factibilidad técnico –económico de llevar a cabo la idea del proyecto o inversión del préstamo.

En lo créditos personales no se aplica la verificación del crédito después del desembolso, porque el socio utiliza el financiamiento para lo que estime conveniente, pero se hace énfasis en un estudio de factibilidad de pago (ingresos menos egresos) con el objetivo de conocer su capacidad de pago.

En la evaluación se deben determinar y explicitar los beneficios y costos del préstamo para lo cual se requiere definir previa y precisamente la situación es decir, prever que sucederá en el horizonte de evaluación si no se ejecuta el plan de inversión.



### Políticas de Recuperación.

Las políticas de recuperación se reflejan en el logros en sus funciones crediticias, que van en pro de mejorar las condiciones tanto de la institución como del socio en su desarrollo económico, si las actividades y normas crediticias son flojas o liberales, la presión se refleja en el departamento de cobranzas para acelerar el flujo de fondos provenientes de las cuentas por cobrar, si son muy restrictivas, inclusive para la aprobación de crédito tal vez no se necesite un departamento de cobranzas, en consecuencia si se deben usar medidas generales de financiamiento, también es necesario desarrollar medios para vigilar las actividades de quienes conceden crédito y de los encargados de los cobros de las cuentas por cobrar.

Las dificultades que se han presentado en el momento de la aplicación de estas políticas vienen siendo las más difíciles en el proceso de todo el crédito, de las que se pueden obtener resultados positivos o negativos, recalcando en esto el tiempo que no es suficiente aplicarlo dentro de las actividades tanto de colocación como de cobranza la cooperativa no cuenta con un gestor de cobros especializado para la realización de dicha función que es solamente la de cobranza, lo que registraría inadecuados o deficientes niveles de liquidez, haciendo más lenta la recuperación de la cartera por lo que debe realizar desde el inicio del proceso de otorgamiento de crédito hasta la cancelación del mismo. (Fuente: Observación durante la investigación.)

Actividades de gestión de cobro.

La gestión óptima de cobros y pagos es fundamental para el buen desarrollo y funcionamiento de la cooperativa, cuando se habla de una gestión óptima de cobros y pagos, se hace referencia a una serie de acciones que deben efectuarse como una previsión y un control exhaustivo de los movimientos de recuperación de cartera. Para los cobros por vía judicial es encargada la Lic.: Paola Neyra quien trabaja para la misma Cooperativa.

En la cooperativa moderna se implementa los siguientes métodos de cobranza:

- a) Notificación por vía telefónica.
- b) Notificación por tres avisos de cobro.
- c) Vía judicial.

Es importante que la Cooperativa juzgue adecuadamente la liquidez presente y futura de sus asociados y evitar un mayor incremento en su mora teniendo en cuenta que **“al Conceder Crédito” se puede incurrir en tres tipos de riesgos: 1) Riesgos de liquidez, 2) Riesgo de Instrumentación o legal, y 3) Riesgos de Solvencia.** El primero se evoca



a la falta de dinero por parte del deudor para el pago, reflejándose en el incumplimiento de no poder efectuar el pago dentro del período predeterminado o de efectuarlo con posterioridad a la fecha en que estaba programada de acuerdo al contrato. El segundo por la falta de precaución o conocimiento en la celebración de convenios, contratos, elaboración de pagarés, letras de cambio, o instrumentos de tipo legal que obliguen al deudor al pago y el tercer riesgo que se podría incurrir, por falta de un verdadero análisis e identificación del sujeto de crédito; que no tenga activos o colaterales para el pago de sus obligaciones. Para ello es necesario que se adopten sistemas, procedimientos de investigación y análisis del crédito, que se reflejen en un verdadero **Scoring de Crédito** (*Record de calificación de clientes*), por lo tanto es necesario que la cooperativa desarrolle su propio esquema de trabajo, que asegure la calidad de su cartera y además permita identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas esperadas, a fin de mantener una adecuada cobertura de provisiones o de patrimonio.

- El ejecutivo como parte de su proceso operativo debería tener en cuenta siempre:
- Cada solicitud de crédito es una oportunidad.
- No prejuiciar, sino escuchar con interés al asociado.
- Conceder el Crédito con Suavidad y Humildad (No darlo como un favor)
- Las reglas pueden enriquecer los conocimientos.
- Cerciorarse de que el socio conoce los plazos las condiciones contractuales.
- Ser justo y uniforme en los que respecta a arreglos de pago con los asociados.
- No permitir que el socio señale las condiciones de negociación.

Objetivo específico N° 3

**Proponer alternativas de fortalecimiento de políticas que contribuyan con la reducción de los índices de morosidad en los créditos personales.**

Una buena gestión de crédito no consiste solo en establecer el volumen de crédito establecido, ni el plazo de pago de los clientes, en este sentido. Es fundamental llevar a cabo una adecuada política de prevención de la morosidad, realizar las gestiones necesarias para minimizar sus efectos negativos como la insuficiente recuperación de los créditos afectando la colocación de créditos producto de cuotas atrasadas.

La Cooperativa Moderna R.L debe utilizar una serie de procedimientos y herramientas para tratar de disminuir el índice de morosidad, con el único fin de captar socios, aumentar sus utilidades y que la Cooperativa pueda subsistir en el medio en que desarrolla.



Existe un nivel de riesgo en el cual estos están inmersos, el cual es el riesgo de morosidad y hasta cierto punto de incobrabilidad de las operaciones al crédito que realizan sobre lo cual trataremos más adelante con el único fin de contribuir a disminuir este riesgo dando unas pautas como sugerencia.

Las pautas, procedimientos, políticas para otorgar un crédito, necesitan un previo estudio y evaluación de los factores y variables a tener en cuenta. El objetivo de la investigación es que esto permita delinear una política de créditos que tenga en cuenta los factores de orden interno y externo.

Hay varias razones que motivan a los empresarios que venden el crédito, a orientar sus políticas:

- La competencia.
- Los márgenes de beneficio.
- Demanda de créditos.
- Fondo de capital.

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

Las presentes propuestas de mecanismos de prevención de morosidad, plantean la finalidad de minimizar el índice de morosidad de la cooperativa Moderna y han sido elaborados considerando aspectos relevantes en la investigación:

- Adoptar tácticas proactivas para enfrentar la morosidad antes que inicie.
- Impulsar el alto rendimiento en el departamento de cartera.
- Asegurar la calidad de recopilación y administración de información.
- Información en la página electrónica de la institución.
- Seleccionar y capacitar correctamente al personal de la cooperativa con el objetivo de que manejen toda información, que desempeñan las diferentes áreas garantizando un mejor desenvolvimiento de las tareas que involucra cada área.
- Es necesario que el sistema operativo de cartera y cobro posea una herramienta más que le permita emitir un reporte dos días antes de que la cuota se venza durante el periodo.
- Solicitar a los socios constancias de créditos de otras entidades financieras.



## VII. CONCLUSIONES

Este estudio tenía como objetivo describir , a través de una investigación cualitativa, la Situación de la morosidad en los créditos personales y el estado presente de la Cooperativa Moderna R.L durante el I semestre del año 2014, para ello el objetivo general distribuyo en tres objetivos específicos que después de analizados se puede concluir que:

En relación al primer objetivo específico, se puede confirmar que la situación actual de la cartera en mora es del 1.70% del monto total de la cartera de créditos personales, esto no pretende demostrar que hay un alto índice de mora porque se mantiene por debajo del 2% del rango establecido. Generalmente la causa más común que ocasiona la morosidad es el sobreendeudamiento que tienen el socio posterior al crédito y que aunque se cumplan con muchos requisitos en la cooperativa, esto no es suficiente para asegurar en un 100% el pago de las cuotas establecidas dentro de la institución.

Se observó que en I semestre del 2014 las políticas establecidas por la cooperativa han venido dando resultados, pero no en un 100% por ende se necesita fortalecer sus políticas logrando de esta manera una disminución en su índice de mora en los créditos personales.

En relación al segundo objetivo específico, la cooperativa presenta las siguientes dificultades en sus políticas de otorgamiento como son la entrega de los créditos que no se hace en efectivo en la misma, esto se considera un retraso a los socios cuando estos quieren recibirlo, con respecto a las políticas de recuperación se presenta un problema en la distribución de tiempo limitando el buen funcionamiento en sus metas establecidas, de esta manera reflejándose en los índices de mora y aumentando el porcentaje de cuentas incobrables generando bajos resultados en sus utilidades.

En relación al tercer objetivo específico, las políticas de recuperación creadas necesitan ser fortalecidas de esta manera para contra restar el tiempo de falta de recuperación de la cartera de créditos personales es necesario contar con un gestor de crédito dedicado únicamente a la cobranza a los socios que tienen cuotas retrasadas y con esto alertar al socio y evitar que exista un indicador más alto de mora.

Para un mejor rendimiento y desempeño de las actividades dentro de la Cooperativa y orientando un mejor desenvolvimiento que involucre a todo el personal, alinear sus objetivos hacia una mejor dimensión que responda a cada una de las metas para tratar de fortalecerse dentro de un mercado que cada vez es más competitivo y que pueda subsistir en este medio. Por lo tanto cada decisión que conlleve al fortalecimiento en sus políticas indicara el camino hacia mejores resultado.



**Determinar las incidencias de los índices de morosidad en la cartera activa de créditos personales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L casa matriz Estelí, durante el primer semestre del año 2014.**

En relación al objetivo general de este trabajo se concluye que al haber analizado la situación actual de la cooperativa moderna, se conoce que la morosidad es un componente de la cartera de crédito provocada por diferentes acontecimientos que afectan a la institución, en este punto hay que aclarar que el socio al momento de solicitar el crédito presenta una buena capacidad de pago, pero por razones de integridad de parte del mismo es la que provoca las diferentes causas de falta de pagos reflejadas en los índices de mora, representa un bajo rendimiento de la cartera y por ende el porcentaje de aprovisionamiento aumenta, luego estos son considerados como créditos irrecuperables disminuyendo el volumen de la cartera total, esto tiene un mayor impacto en las utilidades del periodo, si no se hiciera la respectiva provisión de la cartera, los estados financieros mostrarían unos valores irreales, puesto que mostraría unas cuentas por cobrar que si bien son reales, jamás se podrán cobrar, por lo que se estaría presentando una información contable inexacta, se estaría mostrando algo de que la cooperativa nunca podrá disponer, para afrontar este tipo de situaciones la institución debe estar mejor preparada en sus políticas y métodos de cobranza, así como también la veracidad de la información de parte del socio, de esta manera los resultados se podrán ver en el desempeño de sus funciones.

**La implementación de un plan de fortalecimiento de políticas crediticias, permitirá reducir los índice de mora en los créditos personales colocados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L de la ciudad de Estelí.**

De acuerdo al supuesto creado de la investigación realizada en la cooperativa Moderna R.L este se cumple de manera natural, es necesario que la Cooperativa Moderna R.L tome en cuenta cada día que la competencia es más fuerte y debe de estar preparada con buenas políticas para enfrentar eficientemente el futuro de la institución. Un plan de fortalecimiento de políticas crediticias ayudara en gran parte a la reducción de los índices de mora de los créditos personales, la aplicación y mejora permitirá un aumentando en la colocación y recuperación del crédito disminuyendo el riesgo de la cartera, así como un aumento en sus utilidades porque si disminuye la cartera en mora, disminuyen las cuentas por incobrabilidad, la cooperativa debe de adaptarse a estos cambios y adoptar acciones que le permitan mejorar y administrar eficientemente los recursos existentes, modificar sus políticas o sustituirlas por otras, esto será una ventaja competitiva frente a las demás instituciones financiera, desarrollándose con confianza en el ámbito que esta se desarrolle.



## VIII. RECOMENDACIONES

Es recomendable para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L el mejoramiento de sus políticas, que puedan mejorar la gestión de cobranza en los créditos personales.

A continuación aspectos técnicos y metodológicos que la cooperativa podría adoptar en el proceso para los créditos en sus socios:

- Dentro del proceso de recolección de datos del socio es necesario que la cooperativa adopte mejoras que puedan ayudar al proceso de colocación y cobranza de crédito.

En las colocaciones:

- Antes de colocar sus créditos la cooperativa debe desarrollar su propio Scoring; mientras mejor sea su historial de crédito, más elevada será su puntuación y más probabilidades tendrá de que se apruebe su solicitud esto asegurara la “calidad” de la persona respecto al pago de sus deudas.
- Debe de obtener la suficiente información general del socio, y no solamente de las centrales de riesgos, si no que posiblemente incluir cartas de recomendación de otras instituciones en las que el cliente ha tenido experiencia crediticia y esto ayudará a reducir un poco más los riesgos al momento de la colocación.
- Además preparar un buen análisis de preguntas para obtener una mejor información de parte del socio y verificar a través de otras fuentes externas como los socios que habitan cerca del mismo, negocios relacionados que proporcione una mejor indagación acerca del comportamiento e imagen del mismo.

En las Cobranza:

- En la cooperativa es necesario que el sistema operativo de cartera y cobro posea una herramienta más que le permita generar un reporte de las cuotas que están cerca de vencerse durante el periodo.



- Gestionar la contratación de un gestor de cobros esto ayudara en la cobranza a recuperar sanamente su cartera por que actualmente ellos colocan y recuperan esto provoca ineficiencia y una lenta recuperación de la misma.

La cooperativa debe concientizar a su personal capacitándolo correctamente con el objetivo de que manejen toda la información acerca de las diferentes áreas y así permitirán minimizar el recargo de trabajo y de esta manera promover el trabajo en equipo. Y aplicar una asesoría y capacitación a los socios antes de otorgar el crédito.



## VII. BIBLIOGRAFIA

Esteli, F. C. (2012). Clasificación del riesgo de la cartera de crédito. *Clasificación del riesgo de la cartera de crédito*. Esteli, Esteli, Nicaragua.

Seguros, F. C. (2012). Contabilidad Bancaria y de Seguros. *Contabilidad Bancaria y de Seguros*. Esteli, Esteli, Nicaragua.

Jenifer Montoya, F. L. (2012). Seminario de Graduación. *Recuperación de la cartera crediticia*. Esteli, Esteli, Nicaragua.

### Webgrafía

.definicion-de.es Emp.com. (s.f.). *definicion-de.es*. Recuperado el Sábado de Mayo de 2014, de definicion-de.es: <http://www.definicion-de.es/indice-de-morosidad/>

crediriesgo.blogspot.com Publicaciones. (s.f.). *Crediriesgo.blogspot.com*. Recuperado el 22 de Mayo de 2014, de Crediriesgo.blogspot.com: <http://crediriesgo.blogspot.com/2010/05/control-y-seguimiento-del-credito.html>

E.ideas Corporation. (Mayo de 2012). *ehowenespanol*. Recuperado el Martes de abril de 2014, de ehowenespanol: [http://www.ehowenespanol.com/papel-del-sistema-financiero-desarrollo-economico-hechos\\_119612/](http://www.ehowenespanol.com/papel-del-sistema-financiero-desarrollo-economico-hechos_119612/)

ehowenespanol. (s.f.). *ehowenespanol*. Recuperado el Jueves de Mayo de 2014, de ehowenespanol: [http://www.ehowenespanol.com/cartera-prestamos-info\\_83893/](http://www.ehowenespanol.com/cartera-prestamos-info_83893/)

es.answers. (s.f.). *es.answers.yahoo.com*. Recuperado el Jueves de Mayo de 2014, de es.answers.yahoo.com: <https://es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20100430141055AAutTdn>

ideas, J. (s.f.). *Rincon del Bago*. Recuperado el Lunes de Abril de 2014, de Rincon del Bago: [www.Rincon del Bago.com](http://www.Rincon del Bago.com)

ideas, M. (s.f.). *www.fucac.com*. Recuperado el Jueves de Abril de 2014, de [www.fucac.com](http://www.fucac.com):

ideas..., M. (2014). <http://www.monografias.com>. Recuperado el Martes de Abril de 2014, de <http://www.monografias.com>

jhonyagomez. (s.f.). *jhonyagomez.blogspot.com*. Recuperado el Jueves de Abril de 2014, de [jhonyagomez.blogspot.com](http://jhonyagomez.blogspot.com): <http://jhonyagomez.blogspot.com/2012/10/finanzas-las-5-c-del-credito.html>



libres, C. i. (s.f.). *El Economista.MX* . Recuperado el Sabado de Abril de 2014, de El Economista.MX :  
<http://eleconomista.com.mx/finanzas-personales/2010/02/16/las-cinco-%E2%80%9Cc%E2%80%9D-conseguir-credito>

monografias.com Publicaciones. (s.f.). *Monografias.com*. Recuperado el Jueves de Mayo de 2014, de Monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos73/definicion-diferencias-creditos-prestamos/definicion-diferencias-creditos-prestamos4.shtml#ixzz32UTxI9R4>



## VIII. ANEXOS.

# ANEXOS



### ANEXO N°1 Cronograma de Actividades

																				
			S. 01	S. 02	S. 03	S. 04	S. 05	S. 06	S. 07	S. 08	S. 09	S. 10	S. 11	S. 12	S. 13	S. 14	S. 15	S. 16		
		Actividades	Tiempo																	
ETAPA 1	Linea de investigación	Progamado	■																	
		Ejecutado	■	■	■	■														
	ideas sobre el tema y subtema de investigación	Progamado	■																	
		Ejecutado	■	■	■															
	Revisión del tema general y el subtema	Progamado		■																
		Ejecutado		■	■	■														
	Antecedentes del tema elegido.	Progamado		■																
		Ejecutado		■	■	■														
	Planteamiento y formulación del problema	Progamado		■																
		Ejecutado		■	■	■														
	Revisión del planteamiento y formulación del problema	Progamado			■															
		Ejecutado			■	■	■													
	objetivos y justificación.	Progamado			■															
		Ejecutado			■	■	■													
	Presentación de los objetivos y justificación	Progamado				■														
		Ejecutado				■	■	■												
	bosquejo guía del marco teórico.	Progamado				■														
		Ejecutado				■	■	■												
	Revisión del bosquejo guía.	Progamado				■														
		Ejecutado				■	■	■												
Revisión del Marco Teórico	Progamado					■														
	Ejecutado					■	■	■												
Elaboración de hipótesis y operacionalización de Variables	Progamado						■													
	Ejecutado						■	■	■											
Revisión de elaboración de hipótesis y Variables	Progamado							■												
	Ejecutado							■	■	■										
El tipo de investigación, universo y muestra	Progamado								■											
	Ejecutado								■	■	■									
Revisión del tipo de investigación, universo y muestra.	Progamado									■										
	Ejecutado									■	■	■								
ETAPA 2	Métodos, Técnicas y Etapas de la investigación	Progamado									■									
		Ejecutado									■	■	■							
ETAPA 3	Aplicación de instrumentos de recolección	Progamado										■								
		Ejecutado										■	■	■						
ETAPA 4	Presentación de los resultados, conclusiones y recomendaciones	Progamado												■						
		Ejecutado												■	■	■				
ETAPA 5	Revisión de conclusiones y recomendaciones	Progamado																		
		Ejecutado																		
ETAPA 5	Orientaciones finales sobre presentación del informe final y material para proyectar en defensa	Progamado																		
		Ejecutado																		
ETAPA 5	Defensa del informe final	Progamado																		
		Ejecutado																		



## ANEXO N° 2 Bosquejo de Marco Teórico:

### **I. INTRODUCCION**

- 1.1. Antecedentes**
- 1.2. Planteamiento del problema**
- 1.3. Preguntas-Problema**
- 1.4. Justificación**

### **II. OBJETIVOS**

- 2.1. Objetivo General**
- 2.2. Objetivos Específicos**

### **III. MARCO TEORICO**

- 3.1. Cooperativas**
  - 3.1.1 Definición**
- 3.2 Principios Cooperativos**
  - 3.2.1 Importancia**
  - 3.2.2 Características**
  - 3.2.3 Clasificación de Cooperativas**
  - 3.2.4 Constitución legal de una Cooperativa**
- 3.3 Crédito**
  - 3.3.1 Definición**
  - 3.3.2 Importancia**
  - 3.3.3 Características**
  - 3.3.4 Definición de las cinco “C” del crédito**
  - 3.3.5 Clasificación de los Riesgos**
- 3.4 Gestión de Riesgo**
  - 3.4.1 Que es el Riesgo Crediticio**
  - 3.4.2 Efectos que ocasiona la mora**
  - 3.4.3 Definición de Provisión**
  - 3.4.4 Índice de Mora**
- 3.5 Desarrollo Económico**
  - 3.5.1 Definición**
  - 3.5.2 Importancia**
  - 3.5.3 Cartera de Créditos Personales**

### **IV. Supuesto**

- 4.1. Supuesto de la Investigación**
- 4.2. Matriz de Categoría y Sub Categorías**

### **V. Diseño Metodológico**



- 5.1 Tipo de Investigación
- 5.2 Tipo de Estudio
  - 5.2.1 Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registro de la información
  - 5.2.2 Según periodo y secuencia del estudio
  - 5.2.3 Según el análisis y alcance de los resultados
- 5.3 Universo, muestra y unidad de análisis
  - 5.3.1 Universo o Población
  - 5.3.2 Muestra
    - 5.3.2.1 Tipo de Muestreo
    - 5.3.2.2 Criterios de Selección de la Muestra
  - 5.3.3 Unidad de Análisis
- 5.4 Método y Técnicas de recolección de datos
- 5.5 Etapas de la Investigación
  - 5.5.1 Investigación Documental
  - 5.5.2 Elaboración de los Instrumentos
  - 5.5.3 Trabajo de Campo
  - 5.5.4 Elaboración de documento final



## ANEXO N° 3



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA  
UNAN - MANAGUA  
FACULTAD REGIONAL MULTIDICPLINARIA ESTELI  
FAREM-ESTELI  
Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas**

### Trabajo de campo - Entrevista

**Entrevista dirigida a: Lic. Francisco Zeledón Zeledón  
Gerente de casa matriz Estelí  
Fecha de Aplicación:**

**Objetivo:** Con la aplicación de esta entrevista se tratara de identificar la situación actual que presenta la cooperativa **MODERNA R.L** de Estelí, obteniendo información sobre los efectos de las incidencias sobre los índices de mora en los créditos personales.

### Preguntas

- ¿Cuál es la situación actual de los créditos personales en la cooperativa moderna R.L en relación a su cartera?
- ¿Cuál es el porcentaje participación de los créditos personales en la cartera de crédito?
- ¿Cuáles son las causas por las que se dan los incumplimientos de pagos de los socios?
- ¿Hasta qué porcentaje de cumplimiento de morosidad está permitido otorgar un préstamo?
- ¿Respecto al periodo anterior como ha sido el nivel de mora en la cartera de créditos personales?
- ¿Qué criterios utilizan en sus políticas, para el otorgamiento de los créditos?
- ¿Cuál es el método de análisis que utiliza la cooperativa para medir la capacidad de pago de sus socios?
- ¿Si el socio no cumple con su plan de inversión que medidas toma la cooperativa?
- ¿Considera que existe una seguridad de pago en los créditos?
- ¿Si-porque?
- ¿No-porque?



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA  
UNAN - MANAGUA  
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA ESTELI  
FAREM-ESTELI  
Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Trabajo de campo - Entrevista**

**Entrevista dirigida a: Lic. Mario Cuernavaca.  
Ejecutivo de crédito de la C.A.C MODERNA R.L  
Fecha de Aplicación:**

**Objetivo:** conocer algunos criterios que toman desde la ejecución de la solicitud del crédito hasta su finalidad.

**Preguntas**

- ¿Cuáles son los criterios de selección al aplicar las políticas para la otorgación de créditos?
- ¿Qué requisitos debe cumplir un socio para solicitar un crédito?
- ¿Qué procedimientos de análisis utiliza el promotor para el análisis de los créditos personales en la cooperativa R.L?
- ¿Cómo es el comportamiento de pago de los socios en los plazos acordados?
- ¿Qué acciones realiza la cooperativa con los socios que tienen mal comportamiento de pagos?
- ¿Considera que existe una seguridad de pago en los créditos?
- ¿Si-porque?
- ¿No-porque?



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA  
UNAN - MANAGUA  
FACULTAD REGIONAL MULTIDICPLINARIA ESTELI  
FAREM-ESTELI  
Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Trabajo de campo –Guía de observación**

**Área de observación: Crédito**

**Fecha de Aplicación: 26/09/14**

**Objetivo:** observar de manera directa algunas de las funciones y operaciones que se realizan en cuanto a las solicitudes de crédito.

**Elementos a Observar:**

Área de Crédito	SI	NO	Observaciones
➤ Atención al cliente.			
➤ Comportamiento de los promotores.			
➤ Revisión en la sin riesgos.			
➤ Actitudes de la alta gerencia.			



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA  
UNAN - MANAGUA  
FACULTAD REGIONAL MULTIDICPLINARIA ESTELI  
FAREM-ESTELI  
Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Trabajo de campo –Revisión Documental**

**Área de Revisión documental: Área de Crédito**

**Fecha de Aplicación: 26/09/14**

**Fecha de la revisión: 26/09/14**

**Firma de aprobación: \_\_\_\_\_**

**Objetivo:** Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para la otorgación de créditos personales.

En la cooperativa se dará la siguiente revisión de algunos expedientes de créditos con todos sus requisitos (solicitud de deudor y fiador con sus datos personales completos, firmas de los responsables que autorizan el crédito, el pagare, plan de pago, cedulas de deudor y fiadores.



FODA EMPRESARIAL	
Fortalezas	Oportunidades
Fondos propios Alto nivel de posicionamiento Tasas competitivas	Alianzas estratégicas con empresas en pro de sus empleados. Alianzas con empresas en pro de beneficios para los asociados Desarrollo de imagen de cooperativismo fraterno, familiar, en pro de la unidad.
Debilidades	Amenazas
Portafolio de productos reducido Mercado meta de baja capacidad económica	Sobre endeudamiento de los asociados Sobre inflación Acciones agresivas de mercadeo de parte de la competencia

FODA DE CREDITO PERSONAL	
Fortalezas	Oportunidades
Amplio Mercado Ingresos constantes de los asociados	Alianzas con empresas que faciliten el otorgamiento de créditos vía nómina.
Debilidades	Amenazas
Destinado a consumo y no productivo Baja disponibilidad de activos de los solicitantes para hacer frente al crédito ante un imprevisto Poca capacidad de pago de los socios Suele dividirse entre fiador y deudor	Sobreendeudamiento de socios Disminución significativa de intereses y tramites por parte de la competencia



Antiguas oficinas de la Financiera Moderna.



Actual oficina de la Cooperativa Moderna R.L Ubicada de los semaforos del parque central 25 vras al oeste Esteli.



Gerente de casa matriz Estelí  
Lic. Francisco Zeledón Zeledón con  
socios productores.



Gerente general de la cooperativa.



Asamblea 2014 en el hotel Hex Estelí.