

**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
y Finanzas**

Tema delimitado:

Niveles de riesgo de la mora en la cartera de créditos de vivienda otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2015.

Autores:

- **Olivas Cruz Héctor José**
- **Picado González Karen Liseth**
- **Toruño Urrutia Jessica Liseth**

Tutores:

- **Berrios Noguera Julio Rafael**
- **Peralta Calderón Yirley Indira**

Estelí, 15 de Diciembre, 2015



Línea: Sistema financiero y no financiero.

Tema: Administración de Cooperativas.

Subtema: Niveles de riesgo de la mora en la cartera de créditos de vivienda otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2015.



AGRADECIMIENTO

Nos gustaría que estas líneas sirvieran para expresar nuestro más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo, en especial a los tutores de tesis: Julio Rafael Berrios Noguera y Yirley Indira Peralta Calderón, por la orientación, el seguimiento y la supervisión continua de la misma, pero sobre todo por la motivación y el apoyo recibido a lo largo de este proceso.

Especial reconocimiento merece el interés mostrado por nuestro trabajo y las sugerencias recibidas de los miembros del jurado de la JUDC. También agradecer a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí que brindaron información veraz para el cumplimiento de nuestros objetivos.

Un agradecimiento muy especial merece la comprensión, paciencia y el ánimo recibidos de familiares y amigos.

A todos ellos, muchas gracias.

Autores:

Olivas Cruz Héctor José

Picado González Karen Liseth

Toruño Urrutia Jessica Lisseth



DEDICATORIA

Esta tesis se la dedicamos a nuestro creador quién supo guiarnos por el buen camino, darnos fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándonos a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Para nuestros padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles. Nos han dado todo lo que somos como personas: valores, principios, carácter, empeño, perseverancia y coraje para conseguir nuestros objetivos.

A todos los maestros que a lo largo de estos cinco años han colaborado a nuestra formación profesional impulsándonos a seguir adelante.

Autores:

Olivas Cruz Héctor José

Picado González Karen Liseth

Toruño Urrutia Jessica Lisseth



ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	1
1.1.	Antecedentes	2
1.2.	Planteamiento del Problema	4
1.3.	Formulación del Problema.....	6
1.4.	Justificación.....	7
II.	OBJETIVOS.....	8
2.1.	Objetivo General.....	8
2.2.	Objetivos Específicos	8
III.	MARCO TEÓRICO	9
3.1.	Cooperativa de ahorro y crédito	9
3.2.	Cartera de créditos.....	17
3.3.	Niveles de riesgo Crediticio.....	19
IV.	SUPUESTO	25
4.1.	Supuesto.....	25
4.2.	Matriz de categorías y subcategorías.....	25
V.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	29
5.1.	Tipo de estudio.....	29
5.2.	Población y Muestra.....	29
5.3.	Técnica de recolección de datos o instrumentos.....	30
5.4.	Etapas de investigación.....	30
VI.	RESULTADO.....	32
6.1.	Objetivo Especifico N° 01	32
6.2.	Objetivo Especifico N° 02	35
6.3.	Objetivo Especifico N° 03	40
6.4.	Objetivo Especifico N° 04	44
VII.	CONCLUSIÓN.....	46
VIII.	RECOMENDACIONES.....	48
IX.	BIBLIOGRAFÍA.....	49
X.	ANEXOS	54



I. INTRODUCCIÓN

La investigación se desarrolla a partir de la problemática de los niveles de riesgo de mora en la cartera de crédito para vivienda otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2015, se presenta información sobre los antecedentes relacionados con esta temática de índole financiero.

Posteriormente se realiza el planteamiento del problema de investigación, luego las preguntas de investigación; y los objetivos del estudio tanto general como los específicos; además, se plantean los límites de la investigación y la justificación del estudio.

Se presenta el marco teórico de la investigación, el cual contiene definiciones que sustentan la temática en el que se utiliza un modelo de investigación cualitativa.

Más adelante se eligen variables del estudio y se procede a la identificación de la relación existente entre ellas; seguido se encuentra el planteamiento del supuesto.

Se plantea el diseño metodológico de la investigación, donde se define el tipo de estudio, la técnica de muestreo, el método para la recopilación de información. Luego se centra en la presentación de los resultados de la investigación, para ello se utilizan una serie de instrumentos o técnicas de recolección de datos, que permiten la explicación de los hallazgos encontrados.

Los resultados contienen un resumen cualitativo detallado de la información para cada eje de análisis en lo que respecta a la aplicación de las políticas de otorgamiento de crédito la cooperativa se basa en las 5 C de crédito, para la aprobación del crédito para vivienda intervienen el analista de crédito, jefe de crédito, gerente de la sucursal y dos miembros de la junta directiva. Para la gestión de cobranza existen 3 etapas las cuales son: cobranza administrativa, pre judicial y judicial, todas orientadas para la recuperación del crédito.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí en su cartera de crédito de vivienda posee un 5% de nivel de mora, esto como consecuencia de la rotación de cartera, la cual al realizar el cálculo resulta de 56 días lo que significa que presenta dificultades debido a que la cooperativa extiende términos de créditos a 30 días.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones que fueron fruto de la investigación, así como la bibliografía consultada y anexos que se consideraron de vital importancia.



1.1. Antecedentes

Para poder realizar la investigación se hace necesario buscar información en la biblioteca Urania Zelaya de FAREM-Estelí donde se pueden citar cinco tesis relacionadas al tema y a la cooperativa de donde se está realizando la investigación. El tema **Incidencia de las técnicas de cobranza en la recuperación de la cartera de crédito de la Cooperativa Moderna R.L en el departamento de Estelí durante el periodo de julio 2011 a junio 2012** la cual fue investigada por los autores Blandón Montoya Jenyfer Janire y Herrera Rodríguez Francisca Lorena quienes tenían como objetivo general *“Determinar la incidencia de las técnicas de cobranza en la recuperación de la cartera de crédito de la Cooperativa Moderna R.L, en el departamento de Estelí durante el periodo de julio 2011 a junio 2012”*. Llegando a la conclusión que en cuanto a las técnicas de cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L debe innovar en sus métodos tratando de introducir tecnología para sus cobros como son los mensajes de texto y envío de correos electrónicos. (Blandón Montoya & Herrera Rodríguez, 2013)

De igual manera existen otras tesis que se han realizado de la cooperativa en estudio como son: **Diagnóstico empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito Moderna, R.L en el periodo Agosto a Diciembre 2009** realizada por Karen Jaziel Hernández Moreno y Ariel Omar Chavarría López, los cuales tenían como objetivo general *“Proporcionar un diagnóstico empresarial de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L que comprende el periodo de Agosto a Diciembre del año 2009”*. Concluyeron con que este programa fue de gran utilidad para el empresario debido a que pudo darse cuenta del estado en el que se encuentra su empresa, las áreas críticas de esta y las posibles soluciones para las debilidades encontradas a través del diagnóstico realizado, el cual servirá de apoyo para tomar decisiones estratégicas que contribuirán al desarrollo y fortalecimiento de su negocio. (Hernández Moreno & Chavarría Lopez, 2010)

Asimismo otra es el **Desarrollo e implementación de un sistema de información como apoyo en la toma de decisiones para el análisis crediticio de los productos financieros en la cooperativa de Ahorro y Crédito financiera Moderna R, L en la ciudad de Estelí** investigada por Marianela Cerrato Ordóñez, Imara Massiel Gutiérrez Gutiérrez, Judith Esther Herrera Arroliga, donde su objetivo general es *“Desarrollar un sistema de información como apoyo en la toma de decisiones para el análisis crediticio de los productos financieros en la cooperativa de ahorro y crédito financiera Moderna R.L de la ciudad de Estelí”*. Llegando a la conclusión que como alternativa de solución viable y segura para el desarrollo de un software como apoyo para la toma de decisiones en el análisis crediticio de los productos financieros se diseñó una interfaz de usuario que contiene formularios o pantalla que incluyen, menús, botones, iconos, imágenes y textos estáticos y dinámicos. El código de cada uno de los formularios diseñado fue programado en visual básico 6.0 por ser lenguaje de programación con seguridad y soporte. (Cerrato ordoñez, Gutierrez Gutierrez, & Herrera Arroliga, 2009)



Otra tesis es **Estrategias empleadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L para la promoción del ahorro en sus asociados de la ciudad de Estelí, Periodo 2011/2012** llevada a cabo por Mario José López Rodríguez cuyo objetivo general es “Plantear una estrategia que promueva el ahorro en sus asociados y se incremente los niveles de captación de fondos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L periodo 2012-2013”. El cual concluyó que el desarrollo de un ambiente propicio para el fomento del ahorro estará en dependencia no solamente de la buena atención al cliente sino que influirá en gran manera la educación para integrar en la mentalidad de los asociados un deseo de desarrollo sostenible. (Rodríguez López, 2013)

Además se encontró una tesis más relacionada a la temática en estudio: **Incidencia de la mora en la administración de la cartera de riesgo en la microfinanciera COFICSA, en la ciudad de Estelí en el segundo semestre del año 2013** realizada por los autores Luis Daniel Lagos Lagos y María José Rodríguez Salgado, los cuales tenían como objetivo general “*Describir la incidencia de los riesgos de la mora en la administración de la cartera en la microfinanciera COFICSA sucursal Estelí, en el segundo semestre del año 2013*”. Llegando a la conclusión que la forma en que incide la mora y el manejo que se le da a esta precisará y definirá la situación económica de la financiera, tomando en cuenta que la cartera es su principal activo y la mora su mayor amenaza. (Lagos Lagos & Rodríguez Salgado, 2014)

Estas tesis son consideradas como antecedentes al tema Niveles de riesgo de la mora en la cartera de créditos de vivienda otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2015, porque tienen una temática parecida y además que abordan aspectos diferentes de la cooperativa en estudio. Sin embargo el tema investigativo antes mencionado se diferencia de las demás tesis debido a que contiene aspectos nuevos que se investigarán en la cooperativa tales como: la influencia de los niveles de riesgo lo cual es muy importante tenerlo presente y tomar medidas con tal de reducirlo lo máximo posible y la mora en la cartera de créditos de vivienda la cual es un hecho que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas, lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, dando origen en ciertas ocasiones situaciones de insolvencia .



1.2. Planteamiento del Problema

El problema que está presente en la Cooperativa de Ahorro y crédito Moderna R.L del municipio de Estelí es referente al nivel de riesgo de mora.

Donde el riesgo crediticio se refiere a la variabilidad en los ingresos generados por el incumplimiento de un socio. Incluye la variabilidad derivada tanto de las pérdidas por el importe adeudado y no pagado a la cooperativa por los acreditados, como los costos de recuperación incurridos.

La operación más típica de las entidades financieras, es sin duda alguna la concesión de créditos junto con la aceptación de depósitos. Esto conlleva a la generación del riesgo de insolvencia por parte del acreditado. Ante esto el dilema que se le presenta a toda entidad financiera es el siguiente: ¿Hasta qué nivel de riesgo es aceptable asumir en cada operación? Si no concedemos créditos no asumimos riesgos; pero difícilmente podremos hacer frente a las obligaciones pasivas, si no realizamos este tipo de operaciones. La condición previa para que la marcha de una entidad financiera sea estable y conforme a las previsiones efectuadas, radica en la calidad de su cartera de inversiones (fundamentalmente créditos).

Para que el nivel de calidad de la inversión sea el adecuado es preciso contar con un equipo humano capacitado, así como con procedimientos de análisis que sean pertinentes a efectos de calificar el riesgo de cada operación y su seguimiento. El nivel de mora o de fallidos en la banca y cajas de ahorro no tiene que ser muy diferente entre unidades de negocio de las mismas características de tamaño y actividad. Las desviaciones sobre grupo de entidades similares suelen explicarse por una mala política de análisis de riesgos o por un excesivo deseo de crecimiento a cualquier precio.

La mora y consiguientemente el riesgo suelen relacionarse con la situación económica del país. Así a una época de bonanza económica se corresponde un bajo índice de morosidad por operaciones de crédito. Por el contrario cuando la crisis económica se encuentra en auge suceden las suspensiones de pagos y quiebras de empresas con lo que los fallidos en la banca son más cuantiosos.

En las Cooperativas de ahorro y Crédito en el desarrollo de su objeto social está expuesta a diferentes riesgos (mercado, liquidez, crédito, operativo, legal), los cuales pueden conllevar a una desviación en el cumplimiento de sus objetivos corporativos, y derivar en pérdidas o en una disminución de sus excedentes, o incluso en la disminución del valor de su patrimonio.



Una posible causa del incremento en los índices de mora es el posible incentivo que tengan los gestores por asumir políticas de crédito más arriesgadas. Entidades con problemas de solvencia, buscando expansiones en segmentos más rentables pero con mayores riesgos. La morosidad constituye un problema de primer orden dentro del contexto actual por lo cual su estudio merece especial atención para determinar las variables.

Cuando se produce la morosidad crediticia primeramente perjudica a la rentabilidad a la vez que se da una ruptura en la rotación de los fondos. Lo que trae consigo que la entidad financiera incremente sus provisiones por los créditos impagos, esto a su vez afecta inmediatamente a las utilidades. Por lo que, un incremento importante en la morosidad hace que el problema de incumplimiento se traduzca en uno de rentabilidad, liquidez y finalmente en un problema de solvencia.

Se espera algunas mejoras para tratar de minimizar el riesgo de mora en la cartera de crédito de vivienda el cual es un riesgo inherente; una mejor supervisión al momento de analizar un crédito, un estudio meticuloso al socio. En lo que respecta a la capacidad de pago si realmente está en facultades para cumplir con el pago de las cuotas correspondiente, es decir si tiene como hacer frente a las deudas y luego supervisar al socio después de haber realizado el desembolso, continuar dándole seguimiento.



1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Pregunta problema

¿Cuál es el comportamiento de los niveles de riesgo de mora en los créditos de vivienda otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2015?

1.3.2. Sistematización del Problema.

¿Cuáles son las políticas empleadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí para el otorgamiento de créditos de vivienda?

¿Qué relación existe entre las políticas de colocación y recuperación de los créditos de vivienda con los niveles de riesgo de mora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí?

¿Qué afectaciones generan los niveles de riesgo de mora en la cartera de crédito de vivienda otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí?

¿Qué alternativas le permitirían a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí para reducir los niveles de riesgos de mora en la cartera de crédito de vivienda?



1.4. Justificación

Esta investigación se realiza con el propósito de brindar información adecuada que contribuya a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí a disminuir el nivel de riesgo de mora el cual es un riesgo residual lo que quiere decir que se busca un equilibrio para minimizar dicho aspecto.

Otra de las razones por las cuales se realiza esta investigación es para proporcionarle a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí un enfoque del origen del aumento en cuanto al nivel de riesgo de mora y a su vez los posibles mitigantes, también a que realice estudios apropiados al momento de la colocación de los créditos de vivienda, esto no significa que todos los créditos van a estar libre de morosidad.

Esta problemática afecta las expectativas de cobro eliminando entradas previstas, lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago de la cooperativa debido a que se va generar una disminución en sus activos los cuales son la base de colocación y generación de sus principales ingresos que en este caso sería los intereses que pagan los socios por los créditos de vivienda.

Esto afecta también a los socios al momento de solicitar un nuevo crédito debido a que si se encuentra con índice de morosidad no va ser sujeto de estudio y por consiguiente no tendrá la posibilidad de solucionar su problema financiero transitorio.



II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Determinar el comportamiento de los niveles de riesgo de mora en los créditos de vivienda otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2015.

2.2. Objetivos Específicos

Describir las políticas de otorgamiento de créditos de vivienda empleadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.

Identificar la relación existente entre las políticas de colocación y recuperación de los créditos de vivienda con los niveles de riesgo de mora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.

Evaluar las afectaciones de los niveles de riesgo de mora en la cartera de crédito de vivienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.

Proponer alternativas de mejoras para reducir los niveles de riesgo de mora en la cartera de crédito de vivienda de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.



III. MARCO TEÓRICO

3.1. Cooperativa de ahorro y crédito

3.1.1. Definición

Las cooperativas de ahorro y crédito son sociedades Financieras de derecho privado formadas por personas naturales y jurídicas, que sin perseguir finalidades de lucro tiene por objeto planificar y realizar actividades de trabajo en beneficio social o colectivo es decir se han formado con el objetivo de prestar sus servicios a los sectores más olvidados de nuestro país, ya que son instituciones que siempre están buscando el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de una población. (Luzuriaga Paidá & Marcatoma Quizhpi, 2010, pág. 21)

Las cooperativas también son un medio de enseñanza del valor del ahorro regular y la sabiduría en el uso del crédito. Ellas representan una forma de empoderamiento económico, basada en la habilidad individual de controlar y manejar una institución financiera que provee ahorros, créditos y gestión financiera.

Todos los miembros son a su vez propietarios de la cooperativa y cuentan con iguales privilegios, oportunidades y responsabilidades. Cada miembro cuenta con el derecho a un voto para la elección de los miembros del comité y la junta directiva. (Centro de Aprendizaje en Finanzas Rurales, 2013)

Una cooperativa se define como una "asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común a través de una empresa de propiedad conjunta, y de gestión democrática". (Organización Internacional del Trabajo, 2014)

3.1.2. Importancia.

Las cooperativas de ahorro y crédito están, por su misma naturaleza, en la base de la pirámide financiera, cerca de los clientes que son sus socios, que en muchos casos son personas de menores ingresos y que tienen dificultad de acceso a los servicios financieros, las cooperativas son claves para la democratización financiera y por ello debemos promover su fortalecimiento y expansión de una manera armónica y consistente con las mejores prácticas en el manejo de instituciones financieras.

Las cooperativas de ahorro y crédito prestan servicios financieros a una clientela que muchas veces no puede obtener estos servicios en ninguna otra parte. Esta clientela



incluye muchas unidades familiares y microempresas de bajos ingresos tanto en áreas urbanas como rurales.

Las cooperativas de ahorro y crédito son muchas veces la única otra fuente importante de servicios financieros formales o semi-formales alcanzando esta población beneficiaria en áreas rurales.

La captación de depósitos les da a las cooperativas de ahorro y crédito un gran potencial de crecimiento.

Las cooperativas de ahorro y crédito también pueden tener ventajas importantes en cuanto a la información y la selección de clientes sobre los bancos comerciales ya que sus socios son sus clientes y operan en ámbitos locales, pudiendo satisfacer de una manera más flexible las necesidades de las comunidades locales. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2006)

Las cooperativas de ahorro y crédito proporcionan una gran variedad de servicios financieros, a una gran cantidad de usuarios especialmente en las zonas rurales del país, y este es un sector importante de la sociedad al cual la banca no atiende, por diversos factores como por ejemplo: ubicación geográfica, por los costos del volumen de transacciones, por los riesgos y la tecnología de crédito que aplican. Las cooperativas juegan un rol importante en éste sector de la población, ya que fomentan la cultura del ahorro, brinda créditos a usuarios que tradicionalmente no son sujetos de crédito de los bancos por su nivel de ingresos, atiende al sector de la pequeña y microempresa y principalmente que los socios son dueños de la cooperativa, haciéndolos partes de una institución financiera con poder de decisión. (Importancia de las Cooperativas de Ahorro y Credito, 2008, pág. 1).

Las cooperativas desarrollan modelos de gestión alternativos frente a otras formas de organización, son atravesadas por prácticas democráticas en las que se busca en primer lugar la valoración del ser humano por encima del capital. En este sentido, las personas que conforman la organización no sólo hacen parte de ella en el sentido de pertenecer a una organización, sino que se espera que participen activamente en el gobierno, gestión y dirección de la organización. Para que esta participación sea posible se promueve la toma de decisiones de carácter consensual, planteando desde un inicio la colectivización de los intereses de la cooperativa. (Huertas Hernández, 2005, págs. 3,4)

3.1.3. Características

- Las cooperativas de ahorro y crédito están legalmente constituidas como instituciones financieras sin fines de lucro, en su mayoría bajo el amparo y la supervisión de la ley nacional de cooperativas.



- Creadas para satisfacer las necesidades financieras, prioritariamente de ciudadanos de bajos y medianos ingresos, quienes generalmente no pueden obtener estos servicios a través del sistema bancario existente.
- Las cooperativas también son un medio de enseñanza del valor del ahorro regular y la sabiduría en el uso del crédito.
- Ellas representan una forma de empoderamiento económico, basada en la habilidad individual de controlar y manejar una institución financiera que provee ahorros, créditos y gestión financiera.
- Los criterios de asociación se dan por algún factor en común tal como el empleo o el lugar de residencia. Todos los miembros son a su vez propietarios de la cooperativa y cuentan con iguales privilegios, oportunidades y responsabilidades.
- Típicamente una cooperativa de ahorro y crédito solamente acepta depósitos de sus miembros y a su vez les provee de préstamos.
- Cada miembro cuenta con el derecho a un voto para la elección de los miembros del comité y la junta directiva.
- Los miembros de estas instancias elegidas, sirven a la cooperativa dentro de un esquema voluntario. (Centro de Aprendizaje en Finanzas Rurales, 2013)
- Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades asociativas.
- La calidad de socio se adquiere voluntariamente, tanto en las cooperativas abiertas, las cuales no tienen criterios definidos de pertenencia, como en las cooperativas cerradas, las que sí establecen criterios de pertenencia más estrictos.
- Son los socios quienes pueden hacer depósitos y quienes pueden solicitar préstamos.
- Son los socios también, quienes, a través de la participación en la asamblea general, eligen a los miembros de los consejos de administración y de vigilancia.
- Las cooperativas de ahorro y crédito que operan con terceros son consideradas intermediarios financieros, sin embargo no califican como empresas del sistema financiero. (Zaldivar, Mariela; Sotomayor, Narda, 2003, pág. 5)

3.1.4. Servicios que brindan.

La cooperativa ofrece una variedad de servicios a diversos sectores, teniendo como cartera de estudio los créditos para vivienda.

Vivienda:

- Adquisición de viviendas
- Adquisición de terreno urbano y rural
- Remodelaciones y anexos
- Construcción de tapias y cercas
- Reparaciones eléctricas y fontanerías



Otros sectores serian:

Comercio:

- Pulperías
- Distribuidoras
- Tiendas
- Compra y venta de granos

Transporte:

- Compra de vehículos
- Reparaciones
- Alquiler de placas

Industria:

- Panaderías
- Talleres
- Bloqueras
- Talabarterías
- Embutidos

Servicios:

- Peluquerías
- Salones de belleza
- Comiderias
- Clínicas
- Asesoría

Ganadero

- Retención de ganado
- Ganado de engorde
- Vacas paridas
- Vaquillas
- Infraestructura ganadera
- Granja ganado menor
- Mantenimiento de pasto
- Otros activos ganaderos.

Agrícola.

- Cultivo de frijol
- Cultivo de maíz
- Cultivo de trigo
- Cultivo de arroz
- Cultivo de hortalizas y legumbres
- Cultivo de frutas
- Cultivo de musáceas



- Cultivo de tubérculos
- Otros cultivos agrícolas.

Personal o Consumo.

- Pago de colegios y universidad.
- Pago de servicios médicos y medicamentos.
- Compra de electrodomésticos y enseres
- Recreación (viajes y paseos)
- Bodas y cumpleaños
- Pagos de deudas menores
- Gastos funerarios.

Cuenta de Ahorro

- Infantil Juvenil
- Máxima
- Plazo Fijo (MODERNA, R.L, s.f.)

3.1.5. Políticas de Crédito

Toda actividad empresarial se maneja bajo políticas o normas que orientan la diversidad de actividades comerciales que se dan en el mercado desde el punto de vista mercantil; por lo tanto, considerando que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero necesita de políticas para que dicha actividad se encausen sobre objetivos específicos.

Estas políticas marcarán las pautas para la consecución de estos objetivos a los cuales se debe llegar en virtud a una administración efectiva del crédito. Para identificar la propuesta anterior en su verdadera dimensión, los objetivos previamente identificados responden la pregunta ¿Qué queremos alcanzar en términos de objetivos? Es decir, aplicamos políticas de crédito con la finalidad de alcanzar los objetivos preestablecidos de la gerencia con respecto a la actividad crediticia. Por lo tanto estas políticas indicaran el camino para llegar a esos objetivos y darán la pauta de cómo actuar para lograrlo. (Crédito y Cobranza, 2014)

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa. (Calderón Prado)



Analista de crédito.

Tiene como principal responsabilidad apoyar a los oficiales de crédito, en coleccionar, verificar y analizar la información de créditos potenciales o actuales, además realizar la adecuada verificación de empresas en cada fase de los créditos para asegurar un buen asesoramiento de los riesgos del cliente y del crédito. Preparará junto con el oficial de crédito, las propuestas de crédito (memo de crédito) para su presentación y consideración al comité de crédito. En ausencia del oficial de crédito, el analista financiero dará seguimiento a las actividades de monitoreo y apoyo a la cartera. (Careers, s.f.)

3.1.5.1. Políticas de Otorgamiento de crédito

Son los requisitos y documentación que se debe presentar al momento de solicitar un crédito. (Banco Multisectorial de Inversiones, s.f.)

Requisitos

- Un año de laboral en su actual empleo.
- Un año de residir en su actual vivienda.
- Tener capacidad de pago, es decir que sus ingresos menos sus egresos le permitan cubrir una cuota.
- Garantía hipotecaria o una fianza solidaria. (MODERNA R.L, s.f.)

3.1.5.2. Políticas de Colocación

Se refieren a los principales factores que deben tomarse en consideración para decidir si un crédito se otorga o no, son: por qué cantidad y en qué términos y condiciones están comprendidos en lo que comúnmente se conoce como las 5 C's del crédito.

- Carácter
- Capacidad
- Capital
- Condiciones
- Colateral

Todo gerente de crédito deberá de considerar éstas 5 C's del crédito ya que cualquier solicitante debe ser valuado según su carácter, su capacidad para operar el negocio y pagar a quien le otorgó el crédito, el capital que ha invertido en su negocio o que utilizará para pagarle al acreedor, qué cobertura tiene para compensar las posibles pérdidas y con qué recursos financieros cuenta para poder pagar sus cuentas.



- **Carácter**

Comprende el conjunto de cualidades del sujeto que lo hacen querer pagar al vencimiento de una deuda.

El carácter es uno de los determinantes más importantes respecto que un cliente haya de pagarle a un proveedor o un deudor le haya de pagar a la cooperativa. El carácter es una disposición o decisión honesta de pagar. Si un deudor se siente moralmente obligado a pagar hará todo lo posible por pagar.

- **Capacidad**

Capacidad en crédito significa la posibilidad y facilidad para pagar una deuda a su vencimiento. No obstante la disposición de pago del deudor, si no se tiene el dinero para efectuar el pago (o la capacidad de obtenerlo), se está frente a un riesgo.

No siempre es fácil calcular la capacidad, ya que ésta comprende un sinnúmero de factores. La prueba más importante de capacidad son los ingresos, pero en ocasiones se les concede tanta importancia que los analistas descuidan otras pruebas. Los ingresos deben ser reconocidos como el producto de otros elementos que también significan capacidad: profesión, edad, estabilidad laboral, propiedad de bienes inmuebles, disposición a economizar recursos, deseos de progreso.

- **Capital**

Cabe entender por capital la fuerza financiera de un solicitante de crédito medida por el valor líquido de su negocio. Es la seguridad de pago que un deudor representa por sus bienes, así sea a largo plazo, si el carácter o la capacidad no fallaren. El capital es lo que el acreedor puede aprovechar como garantía de pago de la deuda. El crédito no se puede extender con base en la presunción de que el capital servirá como medio de pago, ya que recurrir a él significa, por lo general, el fin de la relación comercial. El crédito se otorga al tener la seguridad de que los pagos del deudor se harán normalmente, con la posibilidad de efectuar ventas ulteriores al mismo cliente.

El capital de los negocios establecidos normalmente se puede determinar a partir de sus estados financieros, cuando los activos están equilibrados contra los pasivos. Para calcular con acierto el capital, debe considerarse su valor en el mercado, más que su valor en libros.



- **Condiciones**

Los negocios en general y las condiciones económicas sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del mejor riesgo de crédito, así como su deseo de cumplir sus obligaciones.

Las fluctuaciones a corto y a largo plazo en los negocios deben tomarse en consideración al evaluar las condiciones. Un tipo determinado de empresas se apega a un esquema más o menos definido de oscilación de prosperidad a depresión; otros pueden no ser previsibles.

- **Colateral**

Se refiere a los recursos financieros y a otros recursos, se incluye efectivo, inventario y otros activos que posea el socio y que le servirán para pagar sus cuentas. (Del Valle Córdova, 2012, págs. 13,14,15)

3.1.5.3. Política de Recuperación

Las políticas de recuperación son los procedimientos que sigue la cooperativa para recuperar los créditos que ha otorgado a sus socios. Cualquier sistema de recuperación para que tenga éxito debe recibir dinero. (Vargas, 2014)

Estas políticas encaminan a la cooperativa al recaudo de los créditos otorgados, están definidas de acuerdo con la edad de vencimiento de la obligación y que en su orden cronológico corresponde a la cobranza administrativa, la cobranza pre judicial y la cobranza judicial.

- **Cobranza Administrativa.**

La cobranza administrativa es la etapa en la que se desarrollan las primeras acciones que recaen sobre el cliente. Los clientes cuyas deudas se hayan pactado con periodicidad trimestral, semestral o anual deben de ser contactados con anterioridad al vencimiento de sus obligaciones.

La metodología de cobro de cartera se hace a través de algunas de las siguientes actividades: visitas personalizadas, cartas recordatorias o llamadas por teléfono. El agente responsable del cobro de cartera, guarda un alto sentido del respeto hacia el usuario, dejando percibir en todo, casi una actitud de acompañamiento institucional.

Esta etapa de cobranza administrativa no se extiende más allá de los 90 días de vencimiento de la obligación.



- **Cobranza Pre Judicial.**

Como herramienta de apoyo la cooperativa, cuenta con abogados externos, que adelantan la gestión de convencer a los clientes morosos de colocar al día sus obligaciones de crédito.

En esta etapa deben estar todos los clientes que fueron renuentes ante las solicitudes realizadas en la etapa de cobranza administrativa o que no fue posible su contacto personal o por vía telefónica.

La cobranza pre judicial se desarrolla hasta los 120 días de vencimiento de las obligaciones o hasta cuando después de esta edad de vencimiento se instaure la demanda judicial para el recaudo de la cartera.

- **Cobranza judicial.**

Una vez agotadas las primeras etapas de cobranza descrita anteriormente, y la obligación registra más de 120 días de vencimiento, se debe preparar la documentación requerida para iniciar el cobro de la acreencia por la vía coactiva.

La coordinación de la cartera y la oficina jurídica son las responsables que este proceso se cumpla oportunamente para lo cual deberá seleccionar los clientes de acuerdo con la situación en particular y asignar los profesionales externos que adelantaran los procesos jurídicos correspondientes. (Rodríguez, 2015)

3.2. Cartera de créditos.

3.2.1. Definición

La cartera de créditos incluye una clasificación principal de acuerdo a la actividad a la cual se destinan los recursos, estas son: comercial, consumo, vivienda y microempresa.

La cartera por vencer y la cartera que no devenga intereses mantiene una subclasificación por maduración, es decir en función del rango del vencimiento futuro de las operaciones, cánones, cuotas o dividendos; y la cartera vencida mantiene una subclasificación en función de los días que se mantiene cada operación, canon, cuota o dividendo como vencida. (Vásconez A, pág. 2)



3.2.2. Clasificación de la cartera de créditos.

Clasificación de la cartera: Es la acción de analizar y evaluar el nivel de recuperabilidad del conjunto de créditos de cada deudor, incluyendo las operaciones contingentes que correspondan y cualquier otra obligación que éste tenga con la institución. (Asamblea Nacional, Nicaragua, 2013)

- **Cartera Corriente.**

Créditos otorgados en sus distintas modalidades, cuyos pagos se encuentran al día, de acuerdo con lo pactado.

- **Cartera Prorrogada.**

Son los créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

- **Cartera Reestructurada.**

Son los créditos, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo.

- **Cartera Vencida**

Son los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos.

- **Cartera Judicial.**

Corresponde a los créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial. (SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS , pág. 5)

- **Cartera Saneada.**

Créditos con mora mayor a 120 días castigadas contra las provisiones y traspasadas a cuentas de orden. (Comision de Bancos y Seguros, pág. 15)



3.2.3. Importancia.

Es la sección más importante de toda institución financiera, porque a través de esta cuenta se generan los ingresos o utilidades, a través del cobro de una tasa de interés sobre los préstamos concedidos, a esta tasa se denomina la tasa activa, es el cobro que efectúa por la colocación de los préstamos. La tasa pasiva, es el porcentaje que cancela la institución sobre la capacitación sobre depósitos a terceros. (Chambi Zambrana, 2011)

La mayoría de las actividades están relacionadas con la distribución eficiente de los recursos financieros, función esencial para el desarrollo económico. Las instituciones financieras son agentes fundamentales en la financiación del capital y, por tanto, favorecen el desarrollo económico. De hecho, existe una alta correlación entre el crédito y el producto interno bruto (PIB) per cápita. Los países con sectores financieros proporcionalmente pequeños tienen niveles más bajos de desarrollo. Esta fuerte correlación es una clara señal del vínculo existente entre el desarrollo financiero y el económico. (Panpillón, 2011)

3.3. Niveles de riesgo Crediticio.

3.3.1. Definición.

Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas. (Campoverde Vélez, 2011)

El riesgo crediticio es el riesgo de pérdidas por el incumplimiento de un cliente o contraparte de sus obligaciones financieras o contractuales con la cooperativa. Surge de las operaciones de préstamo directo de la cooperativa y de las actividades de financiamiento, inversión y negociación en virtud de las cuales las contrapartes se comprometen a cumplir con reembolsos a la cooperativa u otras obligaciones con esta.

La gestión eficaz del riesgo crediticio requiere el establecimiento de una cultura adecuada de riesgo crediticio. Las políticas de riesgo y las estrategias de gestión de riesgos clave son elementos importantes para la creación de esta cultura. (Scotiabank, 2011)

3.3.2. Tipos de riesgo crediticio.

Riesgo de Impago: riesgo de que el acreditado no realice los pagos de intereses y/o capitales de créditos en su fecha fijada.



Riesgo de crédito individual (También denominado riesgo de solvencia): exposiciones importantes con un solo deudor.

Riesgo de cartera(o Riesgo de Portafolio): riesgo inherente a la composición global de la cartera de préstamos derivado de aspectos como: concentración de los mismos en un determinado sector económico, regiones geográficas, o teniendo grupos de préstamos vulnerables a los mismos factores económicos, etc.

Riesgo de calificación: riesgo derivado de que el acreditado o emisor cambien o altere su calidad crediticia en un determinado periodo. (Rayo Cantón, pág. 9)

3.3.3. Causas de los riesgos crediticios.

Se origina el riesgo de crédito en problemas de información que impiden a la cooperativa, en buena medida, evaluar la calidad moral y económica del cliente.

Estos problemas de información que originan el riesgo de crédito se denominan, en la literatura financiera y económica, el problema de selección adversa y el de riesgo moral. El problema de selección adversa hace referencia a la posibilidad que tiene la cooperativa de aceptar clientes de mala calidad y el segundo, el de riesgo moral, hace referencia a aquella situación en la que el cliente hace uso indebido de los fondos que obtuvo de la entidad.

Como parte del problema de selección adversa destaca el ocultamiento, por parte del solicitante de crédito, de información relevante para valorar su capacidad y su intención de pago. Solo con el transcurso del tiempo y con el registro histórico de operaciones con la cooperativa y otras instituciones financieras, el acreedor puede valorar, con un alto grado de confianza, la bondad del cliente. Y aun así, siempre existirá algún riesgo asociado con la posibilidad de que el cliente incumpla con sus obligaciones.

Sin embargo, el riesgo de crédito no solo se origina en la capacidad y en la disposición de pagar, sino también en las condiciones del entorno económico del cliente. En sectores económicos y mercados caracterizados por grandes volatilidades de precios, el riesgo de crédito se magnifica y las posibilidades de conseguir préstamos se ven, necesariamente, reducidas.

Factores no controlables

Aparte de esta volatilidad histórica de las tasas de interés, existen otros elementos en la actualidad que podrían, con el transcurso del tiempo, incrementar el riesgo de crédito. Así, por ejemplo, se está en presencia de un ritmo de apreciación del dólar. (Muñoz Giró)



3.3.3.1. Morosidad

3.3.3.1.1. Definición

La palabra "Morosidad" proviene de "Mora", y como define la Real Academia Española (RAE) "mora: Dilación o tardanza en cumplir una obligación, por lo común la de pagar cantidad líquida y vencida". Es decir, hablamos de Morosidad, cuando existe un retraso en el pago de alguna factura respecto a la fecha de vencimiento de ésta. (Morosidad y Gestión, 2011)

La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos. (Educación Financiera en la Red, 2015)

La morosidad es un componente de riesgo inherente de la cartera de crédito, nos guste o no. Sin embargo, en la medida en que las instituciones de microfinanzas estén mejor preparadas para poder manejar este tema, mejores resultados podrán ver en el desempeño de la cartera, así como un menor nivel de desgaste, tanto físico como económico en sus estados financieros, y en su personal. (Subdirector Regional de Microfinanzas, 2013)

3.3.3.1.2. Cálculo.

La tasa de morosidad se define como:

Tasa de morosidad = $\frac{\text{Créditos impagados}}{\text{Total de créditos}}$. (Educación Financiera en la Red, 2015)

Instrucciones

- a) Accede a los datos de morosidad. El prestamista (socio) debe poder acceder al comportamiento detallado de pago durante la vida de cada cuenta.
- b) Estos segmentos deben aplicarse tanto a los préstamos garantizados como a los no garantizados.
- c) Segmenta la cartera. El prestamista (cooperativa) o administrador de cartera deben desarrollar un esquema de segmentación que sea impulsado por las variables que explican la variación de las pérdidas de crédito y la morosidad. Estos segmentos deben aplicarse tanto a los préstamos garantizados como a los no garantizados.
- d) Etiqueta los segmentos. Los segmentos que se aplican a los préstamos garantizados son en relación a la valoración del préstamo, el empleo del prestatario y el tipo de garantía. Los factores clave para carteras sin garantía son de tipo sub-producto, la edad de la cuenta y la fuente (emisor). Agrega otros si aplican.



- e) Revisa la definición de morosidad. Es el porcentaje de cuentas que tienen por lo menos 30 días de mora.
- f) Divide el valor en dólares de préstamos morosos en la cartera por el valor en dólares de préstamos de la cartera.
- g) Calcular la morosidad.
Por ejemplo, digamos que tu cartera es de US\$2.000.000 y las cuentas morosas están valoradas en US\$200.000. El porcentaje de morosidad es de $US\$200.000/US\$2.000.000$ o el 10 por ciento.
- h) Interpreta los resultados. En nuestro ejemplo, el 10 por ciento de la cartera de crédito está vencida por lo menos 30 días en su cuenta. (Bradley, s.f.)

3.3.3.1.3. Repercusiones financieras.

Los principales efectos sobre los acreedores son:

- a) Pérdida de valor de los activos financieros donde figura representado el crédito moroso. Esta pérdida afectará al valor de la empresa que se verá reducido en la misma medida que pierda valor los activos que posee.
- b) Daña la cuenta de pérdidas y ganancias del acreedor como consecuencia del reconocimiento de la pérdida del valor de ciertos activos.
- c) La demora en el pago, aunque no sea definitiva, supone siempre una merma de liquidez (temporal o definitiva) en el acreedor, al verse retrasadas o truncadas las expectativas de cobro previstas. (González Pascual & García Remacha, 2013, pág. 8)

El daño emergente y el lucro cesante, como se identifican jurídicamente, son las dos consecuencias más evidentes de la morosidad. Es decir, un impago provoca la pérdida del dinero prestado y de los beneficios que se esperaban obtener. En circunstancias normales el mal causado, ya siendo bastante, no es suficiente para provocar mayores perjuicios, pero cuando concurren elevados ratios de morosidad se produce una explosión de consecuencias poco estudiadas y los perjuicios se socializan y distribuyen entre más sujetos que el propio acreedor, tal y como acontece en el actual escenario financiero.

La intermediación financiera supone que los sujetos con excedentes de recursos particulares, empresas y administraciones públicas confían los mismos a los intermediarios financieros para obtener rentabilidad y seguridad a un coste-beneficio razonable. Por ese medio la cooperativa obtiene los capitales precisos para la concesión de créditos y préstamos a los demandantes de recursos (otros particulares, empresas y administraciones). El impago de estas últimas financiaciones implica que la cooperativa ha de devolver a sus acreedores el dinero que le fue prestado, que prestó a su vez y que no ha recuperado, con cargo a sus beneficios o, mejor dicho, a las dotaciones efectuadas



para ello. Esto es el ya citado daño emergente, que se incrementa en los intereses comprometidos con sus impositores.

Respecto al lucro cesante, como indicábamos al principio, son los intereses que se esperaban obtener del crédito insatisfecho, que no sólo implican dejar de ganar, sino que son una pérdida por los costes en los que se incurre para la concesión de la operación impagada y que se habrían cubierto. A esto habría que sumar la rentabilidad que se podía haber obtenido de la reinversión de esos beneficios. (Morosidad, 2012)

3.3.3.1.4. Reducción de los niveles de riesgo de mora

Para lograr cada vez más altos niveles de eficiencia dentro de este proceso, se hace necesario que los directivos cuenten con una base teórica y apliquen un sistema de gestión que garantice una pronta recuperación de las deudas inmovilizadas, mensualmente.

En este contexto, una buena gestión del crédito no consiste sólo en establecer el volumen de crédito concedido y los plazos de pago de los clientes, en este sentido. Es fundamental llevar a cabo una adecuada política de prevención de la morosidad, y en el supuesto de que ésta tenga lugar, realizar las gestiones necesarias para minimizar sus efectos negativos. (Pupo Cotilla, 2013)

3.3.3.1.4.1. La Gestión de Cobranza

La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la forma más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones.

En tal sentido, la gestión de cobranza es un proceso bastante interactivo con los clientes, que parte del análisis de la situación del cliente, un oportuno y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo en el proceso de negociación alternativas de solución oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados. Algunas acciones típicas en la gestión de la cobranza se describen a continuación:

- a) **Análisis del caso:** ¿Quién es el cliente? ¿Cuál es su situación? ¿Cuáles fueron las condiciones para el otorgamiento del crédito? ¿Por qué cayó en mora? Aquí podemos considerar fuentes internas y externas de información como centrales de riesgo, relación de deudores.



- b) **Contacto con el cliente:** ¿Qué información registra el cliente? ¿Dónde está ubicado el cliente? ¿Cuáles acciones ya fueron ejecutadas?
- c) **Diagnóstico:** ¿Cuál es el problema a raíz de la morosidad actual? ¿Qué tipo de cliente tenemos?
- d) **Generación de alternativa:** ¿Cuáles son las posibles soluciones? El objetivo de esta acción es la venta del beneficio para crear una cultura de pago en el cliente.
- e) **Obtención de compromisos de pago:** ¿Realizamos una buena negociación? La Institución de Micro Finanza (IMF) debe identificar claramente, cuándo, dónde, cómo y cuánto pagará el cliente, y recordar, por ejemplo, que el cliente que está en una situación de sobreendeudamiento o disminución de ingresos establecerá una jerarquía en el pago de las deudas. ¿Logramos que el cliente le dé prioridad al pago de este crédito?
- f) **Cumplimiento de compromisos de pago:** ¿El cliente cumplió con el compromiso de pago en la fecha indicada? ¿Demuestra que quiere pagar? El objetivo es mostrar consistencia a lo largo de todo la gestión de cobranza. No basta el compromiso y la actitud positiva del cliente hacia el pago; los gestores de cobranza deben realizar seguimiento a los compromisos de pago.
- g) **Registro de Acciones:** ¿Las acciones están siendo coordinadas? Es importante considerar o ponerse en el lugar de la persona que continuará la gestión de cobranza.
- h) **Seguimiento del caso:** ¿Conocemos la actual situación del cliente y las acciones realizadas? (Accion InSight, 2008, págs. 3,4)



IV. SUPUESTO

4.1. Supuesto.

El incremento de los niveles de riesgo de mora en los créditos para vivienda en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí, en el primer semestre del año 2015 se debe a deficiencias por parte de los analistas al momento de la colocación del crédito.

4.2. Matriz de categorías y subcategorías.

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de recolección de la información	Ejes de análisis
Cuestión #1 ¿Cuáles son las políticas empleadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí para el otorgamiento de créditos de vivienda?	Describir las políticas de otorgamiento de créditos de vivienda empleadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.	Políticas de Otorgamiento de crédito	Son los requisitos y documentación que se debe presentar al momento de solicitar un crédito.	Analista de crédito.	Primaria: <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Crédito. • Analista de Crédito. Secundaria: <ul style="list-style-type: none"> • Textos. • Documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión Documental. • Entrevistas Dirigidas. • Guía de Observación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos para los créditos • Procedimiento para la aprobación.



Cuestión #2 ¿Qué relación existe entre las políticas de colocación y recuperación de los créditos de vivienda con los niveles de riesgo de mora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí?	Identificar la relación existente entre las políticas de colocación y recuperación de los créditos de vivienda con los niveles de riesgo de mora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.	Políticas de Colocación	Se refieren a los principales factores que deben tomarse en consideración para decidir si un crédito se otorga o no, son: por qué cantidad y en qué términos y condiciones están comprendidos en lo que comúnmente se conoce como las C's del crédito.	<ul style="list-style-type: none"> • Carácter • Capacidad • Capital • Condiciones • Colateral 	Primaria: <ul style="list-style-type: none"> • Analista de Crédito. Secundaria: <ul style="list-style-type: none"> • Textos. • Documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión Documental. • Entrevistas Dirigidas. • Guía de Observación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo de la capacidad de pago. • Cálculo de Capital. • Garantía.
		Políticas de recuperación.	Las políticas de recuperación son los procedimientos que sigue la cooperativa para recuperar los créditos	<ul style="list-style-type: none"> • Cobranza Administrativa. • Cobranza Pre Judicial. • Cobranza Judicial. 	Primaria: <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Crédito. • Analista de Crédito. • Abogada y Notaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión Documental. • Entrevistas Dirigidas. • Guía de Observación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Periodo de desempeño de las etapas de gestión de cobranza. • Costos a los que se incurre en



			que ha otorgado a sus socios. Cualquier sistema de recuperación para que tenga éxito debe recibir dinero.		<p>Secundaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Textos. • Documentos. 		<p>cada etapa de gestión de cobranza.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de cada etapa de gestión de cobranza.
<p>Cuestión #3 ¿Qué afectaciones generan los niveles de riesgo de mora en la cartera de crédito de vivienda otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí?</p>	<p>Evaluar las afectaciones de los niveles de riesgo de mora en la cartera de crédito de vivienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.</p>	<p>Niveles de riesgo de mora</p>	<p>Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Repercusiones Financieras. 	<p>Primaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Crédito. • Analista de Crédito. <p>Secundaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Textos. • Documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión Documental. • Entrevistas Dirigidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje del riesgo de mora en los créditos de vivienda. • Liquidez financiera en la cartera de crédito de vivienda.



Cuestión #4 ¿Qué estrategias le permitirían a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí para reducir los niveles de riegos de mora en la cartera de crédito de vivienda?	Proponer alternativas de mejoras para reducir los niveles de riesgo de mora en la cartera de crédito de vivienda de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.	Reducción de los niveles de riesgo de mora.	Para lograr cada vez más altos niveles de eficiencia dentro de este proceso, se hace necesario que los directivos cuenten con una base teórica y apliquen un Sistema de Gestión que garantice una pronta recuperación de las deudas inmovilizadas, mensualmente	La Gestión de Cobranza	Primaria: <ul style="list-style-type: none">• Jefe de Crédito.• Analista de Crédito.• Responsable de Mercadeo.• Aboga y Notaria.• Gerente de Sucursal. Secundaria: <ul style="list-style-type: none">• Textos.• Documentos.	<ul style="list-style-type: none">• Revisión Documental.• Entrevistas Dirigidas.• Guía de Observación.	<ul style="list-style-type: none">• Estructura de funcionamiento del área de crédito.• Plan de acción.
---	---	--	---	-------------------------------	--	--	---



V. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1. Tipo de estudio.

La presente investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí tiene un enfoque cualitativo, siendo de tipo analítico debido a que este estudio va más allá de la descripción de conceptos y fenómenos, o del establecimiento de relaciones entre variables, pues se pretende determinar qué factores se encuentran asociados con la generación del riesgo de mora en la cartera de créditos de vivienda, sin compilación de cifras precisas como sería en el caso de una investigación de carácter cuantitativo.

5.2. Población y Muestra.

5.2.1. Población.

Está comprendida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L de la ciudad de Estelí con ubicación de los semáforos del parque central 12 metros hacia el oeste. 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. Además la cooperativa se encuentra regulada por: Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI), Unidad de Análisis Financiera (UAF) y el Instituto Nicaragüense de Fomento Cooperativo (INFOCOOP).

Cuenta con una sucursal ubicada a 25 kilómetros de la cabecera departamental, específicamente en el poblado de La Trinidad, una sucursal netamente rural, acorde con la misión de la Cooperativa. También se apertura una nueva ventanilla en la Ciudad de Sébaco municipio de Matagalpa, ubicada a 40 kilómetros de la Casa matriz.

La cooperativa está expuesta a que en su cartera de crédito se genere el riesgo de mora debido a que su principal giro es el otorgamiento de créditos a socios.

5.2.2. Muestra.

El objeto de estudio es el área de crédito porque aquí es donde se gestionan y cobran los créditos a favor de la cooperativa, es decir, administrar y controlar la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos.



5.2.3. Tipo de muestreo.

Se utiliza el tipo de muestreo **no probabilístico por conveniencia** debido a que no se efectúa bajo normas probabilísticas de selección, sino más bien a juicio del responsable de investigación, quien determina los criterios sobre los cuales puede aportar al estudio dicha área, considerando el fácil acceso a la información.

5.2.4. Unidad de análisis.

En la unidad de análisis para la investigación se utilizan los instrumentos diseñados para la recolección de información los cuales se le aplican al gerente de sucursal, jefe de crédito, analista de crédito, responsable de mercadeo y abogada que brindan la información necesaria y útil para el cumplimiento de los objetivos.

5.3. Técnica de recolección de datos o instrumentos.

Las técnicas que se utilizan para la recolección de datos o instrumentos son las siguientes:

- **Revisión Documental:** Esta revisión es por medio de sitios web y biblioteca Urania Zelaya-FAREM Estelí, se revisara información teórica, tesis realizadas de la misma cooperativa, en cuanto en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí revisar los expedientes de algunos clientes y otra documentación que se estima necesaria para el cumplimiento de objetivos. [Ver Anexo N° A.3.4](#)
- **Entrevistas Dirigidas:** Se realizan al gerente de sucursal, abogada, responsable de mercadeo, jefe de crédito y analista de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí con el propósito de recopilar información veraz de la situación actual de la cooperativa en cuanto al funcionamiento del área de crédito y entre otros aspectos de gran importancia para dicho estudio. [Ver Anexo N° A.3.2](#)
- **Guía de Observación:** Se realiza con el objetivo de recopilar información de una manera más directa sin distorsiones de ningún tipo en cuanto a la solicitud de crédito como se da la atención al cliente en cuanto a los servicios que ofrece la Cooperativa y requisitos que exigen para acceder a un crédito. [Ver Anexo N° A.3.3](#)

5.4. Etapas de investigación.

5.4.1. Investigación Documental.

Esta etapa comprende desde la definición del tema “Niveles de riesgo de la mora en la cartera de créditos de vivienda otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2015”, hasta el punto IV que pertenece al supuesto “El incremento de los niveles de riesgo de mora en los créditos



de vivienda en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí en el primer semestre del año 2015 se debe a deficiencias por parte de los analistas al momento de la colocación del crédito.”

5.4.2. Elaboración de Instrumentos.

Esta etapa contiene desde el diseño metodológico donde se plasma la población que será objeto de estudio que en este caso es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí, además la muestra es el área de crédito que está estructurada por el jefe de crédito, analistas de crédito.

Se elaboran entrevistas para gerente de sucursal, abogada, responsable de mercadeo, jefe de crédito y analista de crédito con el fin de obtener información para fundamentar el proceso de investigación y así presentar un trabajo que sirva de base para la gestión de los niveles de riesgo de mora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.

5.4.3. Trabajo de Campo.

El presente trabajo se realiza en las oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí empleando los instrumentos de recolección de datos como son: entrevistas a gerente de sucursal, abogada, responsable de mercadeo, jefe de crédito y analista de crédito para recopilar información acerca de políticas de crédito, organización funcional del área de crédito, servicios que ofrecen y riesgo a los que está expuesta la cooperativa, de igual manera se aplica la guía de observación con el objetivo de observar de manera directa alguna de las atribuciones que realizan el personal del área de crédito y revisión documental para comprobar la documentación soporte de las actividades del área de crédito.

5.4.4. Elaboración de Documento Final.

Se elabora un documento final donde se muestra la información obtenida por medio de las técnicas de recolección de datos organizada de una manera ordenada, acertada y precisa en relación a los aspectos que fueron objeto a investigación.

Además se plasman las principales conclusiones y recomendaciones las cuales se originan del contenido de los análisis de los resultados, esto permite que se tenga una idea clara sobre la problemática que origina los niveles de riesgo de mora en la cartera de crédito de vivienda y por consiguiente se determinan las posibles soluciones que mejor se adapten.



VI. RESULTADO

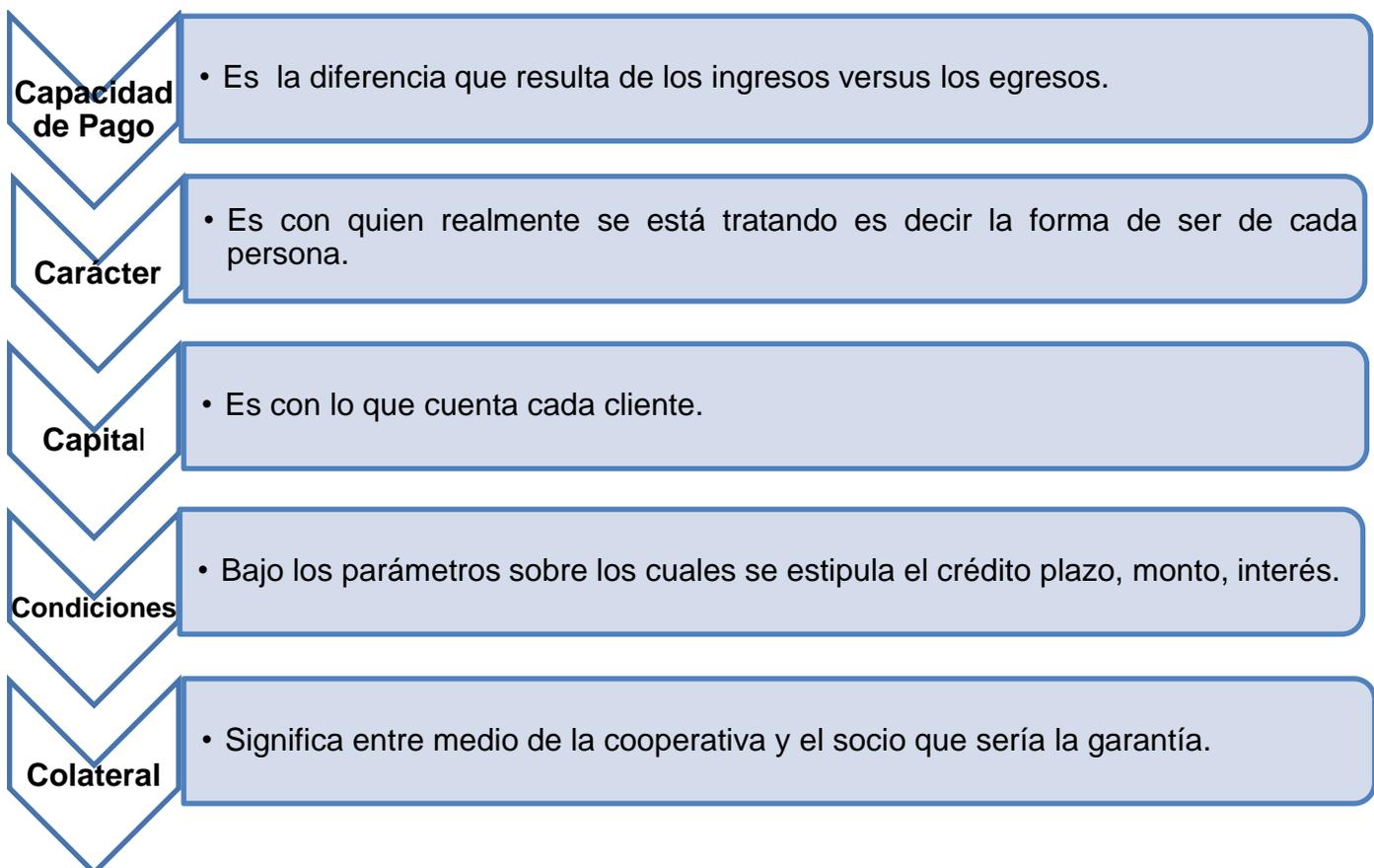
6.1. Objetivo Especifico N° 01

Describir las políticas de otorgamiento de créditos de vivienda empleadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.

Para el cumplimiento de este objetivo es necesario la aplicación de las técnicas de recolección de información como son: entrevistas dirigidas al analista de crédito y jefe de crédito, al igual que guía de observación y revisión documental.

6.1.1. Requisitos para los créditos

Los criterios en los cuales se basa el analista de crédito para aplicar las políticas para el otorgamiento de crédito son mediante las 5C de crédito, las cuales son:



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas. (Cornavaca, Requisitos para los créditos, 2015)



Los **requisitos que debe cumplir un socio** para optar a un crédito de vivienda son:

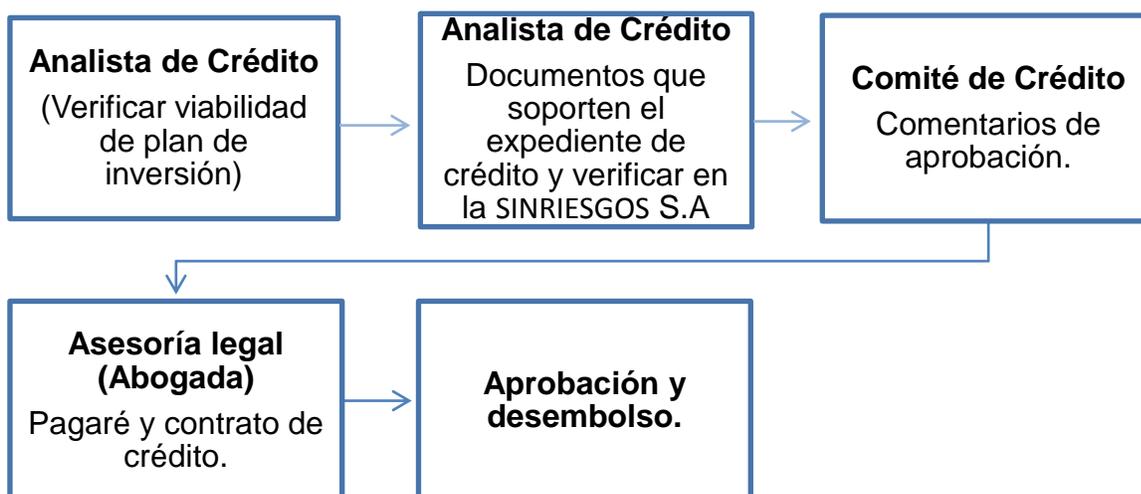
- Requisitos:** Solicitud del deudor y fiador.
- Carta salarial.
- Colilla del INSS.
- Estabilidad laboral y residencial mayor a un año.
- Estado de cuenta.
- Garantía Hipotecaria o una fianza solidaria.

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas. (Cornavaca, Requisitos para los créditos, 2015)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí tiene como monto máximo para el otorgamiento de un crédito de vivienda US\$ 10,000.00 y en casos especiales de US\$ 20,000.00 hasta US\$ 46,000.00.

A través de la revisión documental se puede constatar que en los expedientes de crédito de vivienda se contemplan todos los requisitos necesarios para su aprobación entre los cuales se encuentran: copia de cédula del deudor como la del fiador, estado de cuenta, solicitud del deudor y fiador, plan de inversión, constancia de fuentes de ingresos, al constituir garantía hipotecaria se contiene en el expediente escritura original y copia, libertad de gravamen, avalúo y solvencia municipal.

6.1.2. Procedimiento para la aprobación.



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas. (Castillo, Procedimiento para la aprobación de un crédito de vivienda, 2015)



Para la aprobación de un crédito de vivienda se debe verificar la viabilidad del plan de inversión, realizando trabajo de campo por parte de los analistas los cuales van observar si el socio ha comprado materiales para la remodelación o construcción de su vivienda, además mediante la observación se constató que hacen uso de la SINRIESGOS S.A para verificar el historial crediticio del socio. (Castillo, Procedimiento para la aprobación de un crédito de vivienda, 2015)

Por medio de la revisión documental se verifica que para la aprobación de un crédito de vivienda, en el expediente se encuentran todos los documentos que sustentan la resolución del comité del crédito como son: comentario de aprobado en la solicitud, pagaré y el contrato de crédito. Se adjunta solicitud de crédito, tanto págare como contrato de crédito no se plasma debido a que por políticas internas de la Cooperativa no permite reproducir esta documentación. [Ver anexos 5](#)

Toda la información se verifica y se obtiene a través de las entrevistas realizadas al analista de crédito y al jefe de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.



6.2. Objetivo Especifico N° 02

Identificar la relación existente entre las políticas de colocación y recuperación de los créditos de vivienda con los niveles de riesgo de mora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.

Para el desarrollo de este objetivo se utilizan las técnicas de recolección de datos la cuales son: entrevistas dirigidas al analista de crédito, jefe de crédito y abogada, al igual que guía de observación y revisión documental.

6.2.1. Cálculo de la capacidad de pago.

Para calcular la capacidad de pago del deudor se efectúa la operación de resta entre los Ingresos y egresos, **donde los ingresos se determinan de dos maneras:**

- Si es persona asalariada: se presenta carta salarial y si percibe otros ingresos con periodicidad mensual como es el caso de comprobante de envío de remesas (Boucher).
- Si es persona con negocio propio: se presenta estado de resultado informal debido a que son pequeños comerciantes y no tienen una contabilidad formal, en el cual se detallan los ingresos que posee el socio.

Los egresos se determinan por medio de:

- Si es persona asalariada se realiza una entrevista acerca de: gastos de alimentación, gastos personales, número de dependientes, casa de habitación propia o alquilada, servicios básicos.
- Si es persona con negocio propio: esto se comprueba con el estado de resultado que presenta el socio, en el cual se detallan los egresos que posee el socio.

De igual manera para ambos casos se verifica el historial crediticio del socio en TransUnion y SINRIESGOS, S.A.

Ejemplo de cálculo de capacidad de pago

Estado de resultado Pulpería	
Ingresos	
Ventas Mensuales	C\$ 20,800.00
Costos por Venta	10,400.00
Utilidad Bruta	10,400.00
Egresos	
Salario	5,000.00



Servicios Básicos	1,000.00
Total Egresos	6,000.00

Disponibilidad Antes del Servicio de la Deuda (DASD) C\$ 4,400.00

Servicio de la Deuda (Para cálculo: [ver anexo 6](#)):

Préstamo	998.48
----------	--------

Disponibilidad Después del Servicio de la Deuda (DDSD) C\$ 3,401.52

Al realizar los cálculos correspondientes a la capacidad de pago del socio, se determina que la disponibilidad antes del servicio de la deuda cubre en un **440.67%** la cuota previamente establecida.

Mediante la revisión documental se encuentra que el cálculo de capacidad de pago que realiza el analista de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí es correcto, teniendo como base para estos cálculos el estado de resultado que presenta el socio.

6.2.2. Cálculo de Capital.

El procedimiento que utiliza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí, para evaluar el capital con el que cuenta un socio es mediante una inspección detallada del inventario que realiza el analista de crédito de la cooperativa a los pequeños negocios de la ciudad de Estelí, con el objetivo de constatar que la fuente de ingreso percibida por el socio se debe a su giro principal que son las ventas.

Mediante la guía de observación se logra constatar que el expediente de crédito del socio cuenta con un estado financiero de manera informal, lo que quiere decir que no se encuentra certificado por un contador público debido a que son pequeños comerciantes.

6.2.3. Garantía.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí para el otorgamiento de un crédito de vivienda exige que se establezca un tipo de garantía ya sea: fiador solidario (por montos menores a \$ 1,500.00 dólares) y garantía hipotecaria cuando supera los \$ 1,500.00 dólares, cuando la garantía presentada por el deudor debe cubrir la deuda en un 200%.

La cooperativa para ejecutar la garantía da un lapso de noventa días en mora tomando una actitud accesible y favorable hacia el socio, debido a que por fuerzas mayores el deudor no pueda cumplir con sus cuotas en atraso como son: problemas de salud,



accidentes, problemas familiares, bajas ventas, disminución de inventario, cambios climatológicos y/o muerte.

A través de la guía de observación se comprueba que el analista de crédito de la cooperativa cumple con la inspección al inmueble hipotecado del deudor, donde se detalla en una hoja de inspección los siguientes aspectos: fecha, nombre del solicitante, dirección del solicitante, dueño del inmueble, dirección del inmueble, descripción de la propiedad, datos registrales de la propiedad, linderos(norte, sur, este, oeste), valor de la propiedad tanto en dólares(US\$) como córdobas(C\$), nombre del inspector, cargo y firma.[Ver Anexo7](#)

Por medio de la revisión documental se constató que en el expediente de crédito del socio la garantía hipotecada contiene todos los documentos exigidos por la cooperativa como son: escritura pública, libertad de gravamen, solvencia municipal, dictamen legal y avalúo técnico.

6.2.4. Período de desempeño de las etapas de gestión de cobranza.

La gestión de cobranza comprende tres etapas las cuales son:

- **Cobranza Administrativa:** En esta etapa se desarrollan las primeras acciones que recaen sobre el cliente la cual no se extiende de los 90 días.
- **Cobranza Pre Judicial:** Esta etapa se aplica hasta en un período de 120 días.
- **Cobranza Judicial:** Esta etapa se da después de los 120 días de su vencimiento.

Mediante la guía de observación se aprecia que las etapas de cobranza se ejecutan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí al momento que el analista realiza las llamadas telefónicas y envío de cartas a los socios que poseen cuotas retrasadas.

6.2.5. Costos en que incurre la gestión de cobranza.

- **Cobranza Administrativa:** Los costos son asumido por la cooperativa los cuales se cubren de los gastos administrativos (llamadas telefónicas y cartas).
- **Cobranza Pre Judicial:** El costo en que se incurre es el 5% sobre monto en mora.
- **Cobranza Judicial:** Los costos generalmente los asume la cooperativa: copias C\$ 100.00, carga fiscal C\$ 600, libertad de gravamen C\$ 200.00, requerimiento de demanda va de acuerdo a los porcentajes establecidos por la corte suprema de justicia 1%, 2%, 3%, 4%, 5% según el monto, viáticos de combustible, alimentación y avalúo.



Mediante la revisión documental se verifica que existen documentos que soportan los costos en que incurre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí al momento de la gestión de cobranza, como son las cartas de aviso de cobro.

6.2.6. Procedimiento de cada etapa de gestión de cobranza.

- **Cobranza Administrativa:** De 1 a 5 días se envía un mensaje de texto o una llamada telefónica dependiente del tipo de cliente, de 6 a 10 días primer aviso de cobro, de 15 a 20 días el segundo aviso de cobro y al final del mes un tercer aviso de cobro.
- **Cobranza Pre Judicial:** En esta etapa se traslada al departamento legal el expediente del cliente en mora después de haberse enviado las tres cartas de aviso de cobro donde el cliente no se presenta a la cooperativa a hacer algún tipo de arreglo de pago.
- **Cobranza Judicial:** Una vez que las tres cartas de cobro se verifican en el expediente del socio, que se halla notificado tanto al deudor como el fiador y que estén recibidas las cartas por ellos y familiares, que este elaborada y firmada la carta extrajudicial por la abogada se procede a elaborar la demanda, se analiza que tipo de demanda; pueden ser hipotecaria y de acciones de pago y se procede a interponer y presentar la demanda.

A continuación se presenta un cuadro en el que se detalla la programación de la gestión de cobranza, el cual es un complemento a la información antes mencionada:

Programa de Crédito
Procedimientos de Cobranzas

Actividades	Etapas de Cobro y Rangos por Antigüedad de Saldos					
	Administrativa 1 a 5 Días	Administrativa 6 a 10 Días	Administrativa 15 a 20 Días	Administrativa 21 a 90 Días	Pre Judicial 91 a 120 Días	Judicial Más de 120 Días
Arreglo Verbal	Analista envía un mensaje de texto o realiza llamada telefónica.					
Aviso por Escrito		Primer Carta de Aviso de Cobro	Segunda Carta de Aviso de Cobro	Tercer Carta de Aviso de Cobro.		
Cita Arreglo Extra-Judicial					Abogada por resolución del comité inicia la gestión para	



						Arreglo Extra Judicial y presiona fortalecimiento de la garantía.	
Retiro de Bienes							Inicia Juicio. Determina el valor para su venta.

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas.
 (Cornavaca & Reyra Bucardo, Gestión de Cobranza, 2015)

Mediante la revisión documental se verifica que tanto el departamento de crédito y el departamento legal realizan las etapas de gestión de cobranza.

Se logra constatar que el analista de crédito al no cumplir con las políticas de colocación, es decir, no evaluar bien la capacidad global del socio provoca un riesgo para que más adelante el socio no cumpla con el pago de sus cuotas en la fecha establecida y por ende un aumento en el índice de mora de la cooperativa.



6.3. Objetivo Especifico N° 03

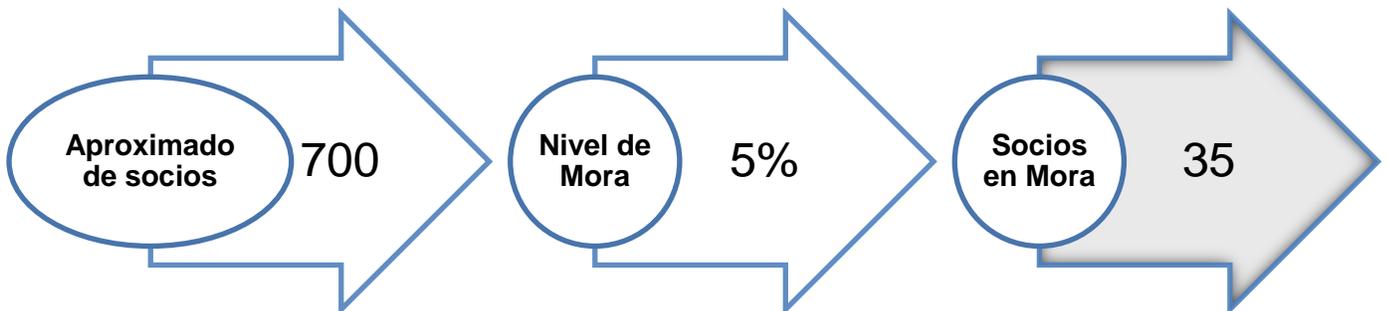
Evaluar las afectaciones de los niveles de riesgo de mora en la cartera de crédito de vivienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.

Para este objetivo se utilizan los instrumentos de recolección de datos como: entrevistas dirigidas al analista de crédito y jefe de crédito, también revisión documental.

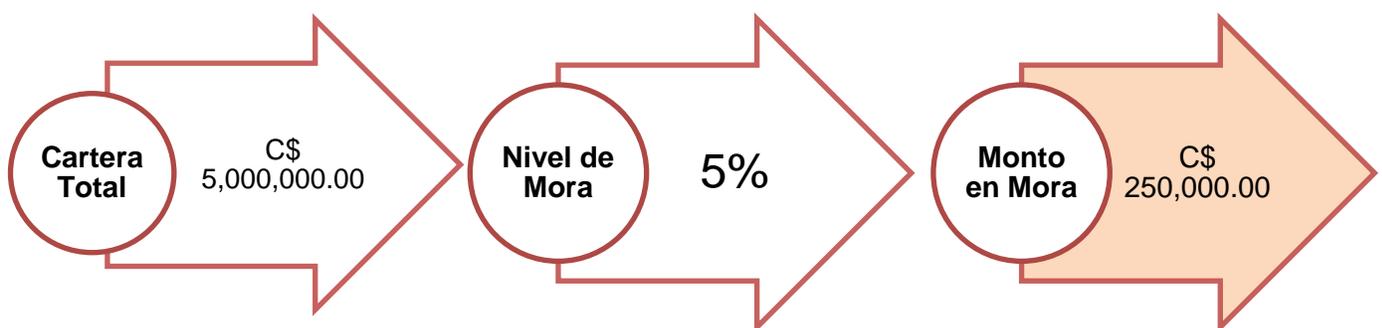
6.3.1. Porcentaje del riesgo de mora en los créditos para vivienda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí en su cartera de crédito de vivienda posee un 5% de nivel de mora, esto se genera por dificultades en administración de la cartera, ya sea al momento de colocar el crédito o al no dar un seguimiento semanal al socio que posee el crédito, este se va a descuidar del pago puntual de las cuotas correspondientes.

Socios en Mora en Cartera de Créditos de Vivienda (Anual)



Monto en Mora en Cartera de Créditos de Vivienda (Anual)



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas.
(Cornavaca, Porcentaje de Mora, 2015)



Al generarse un aumento en el porcentaje del índice de mora en la cartera de crédito de vivienda de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí provoca una disminución en la cuenta de pérdidas y ganancias debido a un aumento de las provisiones de los créditos de vivienda en mora, por lo que se origina una disminución de sus activos es por esto que la cooperativa tendrá menos dinero en circulación debido a que habrá menos liquidez para otorgar dinero a los socios.

6.3.2. Liquidez financiera de la Cooperativa.

Para determinar la situación financiera de la cooperativa se necesita hacer uso de los ratios o razones financieras indispensables, las cuales se detallan a continuación:

Razones Financieras

Liquidez

Liquidez	$\frac{\text{Activos Circulantes}}{\text{Pasivos Circulantes}}$
-----------------	---

Administración de Activos

Rotación Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Ingresos anuales} / 360}$
-------------------------	---

Administración de Deudas

Razón de Endeudamiento	$\frac{\text{Pasivos Totales}}{\text{Activos totales}}$
-------------------------------	---

Rentabilidad

Margen de utilidad	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ingresos}}$
---------------------------	--

Rendimiento sobre los activos totales (RAT)	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos totales}}$
--	---

Los datos numéricos utilizados para el cálculo de las razones financieras son aproximados que brinda el área contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí. (Benavidez, 2015)



Razones Financieras

Liquidez

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{C\$ } 94000,000.00}{\text{C\$ } 115000,000.00} = \text{C\$ } 0.82 \text{ Veces}$$

Administración de Activos

$$\text{Rotación Cartera} = \frac{\text{C\$ } 2800,000.00}{18000000/360} = 56 \text{ Días}$$

Administración de Deudas

$$\text{Razón de Endeudamiento} = \frac{\text{C\$ } 115000,000.00}{\text{C\$ } 114000,000.00} = 100\%$$

Rentabilidad

$$\text{Margen de utilidad} = \frac{\text{C\$ } 50,000.00}{\text{C\$ } 1500,000.00} = 3\%$$

$$\text{Rendimiento sobre los activos totales (RAT)} = \frac{\text{C\$ } 50,000.00}{\text{C\$ } 114000,000.00} = 0.04\%$$

Aproximadamente la cartera de créditos de vivienda que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí tiene un monto concentrado de C\$ 5, 000,000.00. (Castillo, Monto de la cartera de crédito de vivienda, 2015)

Mediante la revisión documental en cuanto a los estados financieros a través de la aplicación de las razones financieras la cooperativa presenta algunas dificultades al momento de hacer frente a sus deudas, lo que respecta a la liquidez los pasivos son mayores que los activos debido a una pérdida que presentó en períodos anteriores por esto cuenta con solo 0.82 UM (unidades monetarias) para cubrir la deuda.



Si la Cooperativa extiende términos de crédito a 30 días a los socios, la rotación de cartera de 56 días puede argumentar que el crédito está siendo administrado de una manera incorrecta y presenta dificultades el departamento de cobranza y esto provoca algunos de los niveles de riesgo de mora originando en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí pérdida de valor en los activos financieros.

Además el 100% de los activos son financiados por los socios.

Por ende el margen de utilidad que resulta después de cubrir todas sus deudas es de apenas un 3%.

El cálculo de la razón financiera del rendimiento sobre los activos totales, hace referencia a la efectividad total de la administración en cuanto la generación de utilidades con los activos disponibles la cual es de 0.04%.

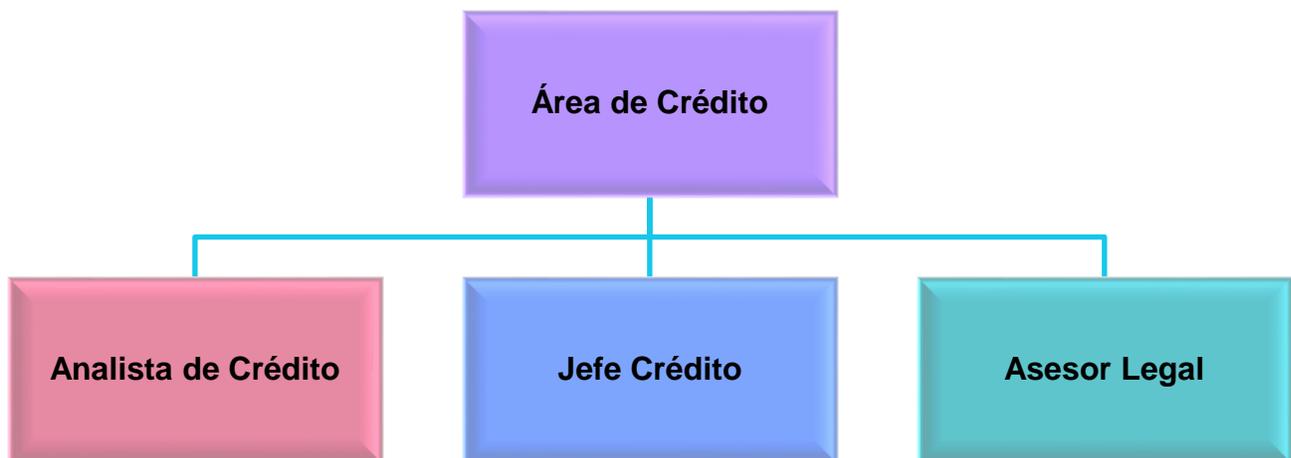


6.4. Objetivo Especifico N° 04

Proponer alternativas de mejoras para reducir los niveles de riesgo de mora en la cartera de crédito de vivienda de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.

Para el desarrollo de este objetivo se utilizan las técnicas de recolección de datos las cuales son: entrevistas dirigidas al gerente y al responsable de mercadeo, al igual que guía de observación.

6.4.1. Estructura de Funcionamiento del área de crédito.



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas.

El área de crédito está compuesta por tres analistas de crédito, un jefe de crédito y el asesor legal. Donde el analista es el que evalúa minuciosamente a los solicitantes de créditos, el jefe de crédito es el que verifica, analiza, evalúa y recomienda las solicitudes de crédito, de acuerdo a las políticas establecidas por la Cooperativa y el asesor legal es el que colabora en las funciones de oficial de cumplimiento de crédito.

Se reúne el analista de crédito (el cual es el que sustenta las propuestas de financiamiento correctamente documentadas, basado en la información cualitativa y cuantitativa del socio), jefe de crédito, gerente de sucursal y dos miembros de la junta directiva donde toman la decisión de aprobar el crédito por el monto solicitado o uno menor dependiendo de la capacidad de pago del socio, o rechazar la aprobación del crédito. (Castillo, Estructura de funcionamiento del área de crédito, 2015)



Mediante la guía de observación se verifica que los miembros del área de crédito cumplen con lo establecido en el manual de funciones, además los integrantes de esta área poseen la capacidad de desempeñarse en los diferentes cargos del departamento sin perder la eficiencia a la hora de realizar las diversas actividades.

Dicho manual no se anexa al documento de investigación debido a las políticas internas de la cooperativa.

6.4.2. Plan de Acción.

Cuando el monto de la mora sobrepasa el 5% de la cartera de crédito la gerencia en conjunto con el departamento legal realizan la gestión de cobranza, donde la provisión es un gasto contable que tiene la cooperativa para proteger los créditos en mora las cuales se van tomando de las utilidades, esto no significa que la cooperativa va perder estos créditos, una vez provisionados pasan a cobro judicial y se recuperan.

La periodicidad de este plan es anual pero se mide mensual y los encargados de ejecutarlo son la gerencia en coordinación con el departamento de contabilidad y departamento legal. (Zeledón & Rodríguez, 2015)

Alternativas Para Reducir los Niveles de Riesgo de Mora
• Capacitación a los miembros del área de crédito en especial a los analistas de crédito.
• Asesorar a los clientes sobre características del crédito, costos y gastos de cobranza.
• Análisis de viabilidad del crédito de manera automatizada.
• Exigir referencias bancarias y comerciales si poseen relaciones con otras instituciones.
• Ofrecer una variedad de opciones o alternativas de pago.
• Mejores Prácticas de Comunicación y negociación con el socio.
• Implementar un sistema de incentivos para el personal al momento de colocar y recuperar el crédito.
• Establecimiento de un comité de mora.

Mediante el cumplimiento de los objetivos específicos se logra determinar que el comportamiento de los niveles de riesgo de mora en los créditos de vivienda otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2015 ha sido considerable debido a dificultades en la administración del crédito.



VII. CONCLUSIÓN

Las políticas de otorgamiento de créditos de vivienda empleadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí de acuerdo a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos como son las entrevistas, guía de observación y revisión documental se verificó que se están aplicando, debido a que se analiza el crédito, evaluando el plan de inversión, capacidad de pago por parte del cliente, referencias, revisión de la garantía y del expediente de crédito el cual contiene todos los soportes como requisitos establecidos por la Cooperativa, la información necesaria para darle solución a este objetivo se obtiene de las diferentes interrogantes realizadas al analista de crédito y jefe de crédito.

Para evaluar el capital con el que cuenta el socio se realiza una inspección detallada del inventario se observa que el expediente de crédito cuenta con toda la información financiera que exige la cooperativa.

En cuanto a la ejecución de la garantía la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí la realiza en el tiempo correspondiente, el expediente del socio cuenta con la información necesaria que exige la cooperativa con respecto a la garantía hipotecaria o fiduciaria.

La cartera de crédito para vivienda posee un 5% de nivel de mora, esto se genera por la administración de la cartera al descuidar el pago puntual de las cuotas correspondientes del socio.

La situación financiera de la cooperativa se determina al realizar los ratios o razones financieras donde se presentan algunas deficiencias al momento de hacer frente a sus deudas, lo que respecta a la liquidez; los pasivos son más altos que los activos debido a una pérdida que se acarrea de períodos anteriores.

Los niveles de riesgo de mora en la cartera de crédito de vivienda de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí son muy considerables debido a que los últimos meses la rotación de cartera ha llegado hasta los 56 días y el margen de utilidad al 3% como resultado de la administración del crédito.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí cuenta con un manual de funciones donde se detalla las obligaciones de cada miembro de la cooperativa de los diferentes departamentos y junta directiva, en la toma de decisiones intervienen la gerencia, jefe de crédito, dos miembros de la junta directiva y el analista que argumenta el crédito, a través de la guía de observación se puede decir que se cumple con el manual



debido a que al no presentarse un ejecutivo lo sustituye otro realizando las actividades con la misma eficiencia y eficacia.

Existe un plan de acción para enfrentar la problemática del índice de mora que se presente en la Cooperativa el cual no está muy completo, se modifica mensual, se proyecta y mide anualmente.

En cuanto al supuesto: “El incremento de los niveles de riesgo de mora en los créditos para vivienda en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí en el primer semestre del año 2015 se debe a deficiencias por parte de los analistas al momento de la colocación del crédito”, si se cumple y se aprecia por medio del índice de mora que es de 5%. Además mediante el cálculo de las razones financieras se comprueba que al momento de la recuperación también existen pequeñas dificultades debido a que la rotación de cartera es de 56 días.



VIII. RECOMENDACIONES

Mediante el proceso de esta investigación se obtienen resultados que permiten conocer el funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí, por consiguiente se encuentran las debilidades y se proponen recomendaciones.

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

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

Ofrecer una variedad de opciones o alternativas de pago debido a que importantes herramientas de negociación son claves para el éxito de la cobranza, las cuales deben estar ajustadas a sus diversas necesidades y situaciones del socio.

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

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



IX. BIBLIOGRAFÍA

- Accion InSight. (Noviembre de 2008). *Accion InSight*. Recuperado el 21 de Mayo de 2015, de http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf
- Asamblea Nacional de la República de Nicaragua. (23 de Mayo de 2013). *Normas Jurídicas de Nicaragua*. Recuperado el 26 de Mayo de 2015, de <http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/9e314815a08d4a6206257265005d21f9/31375156c43bdb9906257b94005ce16b?OpenDocument>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (20 de Octubre de 2006). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Recuperado el 09 de Mayo de 2015, de <http://www.iadb.org/es/noticias/discursos/2006-10-20/las-cooperativas-de-ahorro-y-credito-y-la-democracia-financierabrix-convencion-financiera-cooperativa-latinoamericanabrpanama,3879.html>
- Banco Multisectorial de Inversiones. (s.f.). *Generalidades Sobre el Crédito*. Recuperado el 9 de Mayo de 2015, de https://www.bandesal.gob.sv/portal/page/portal/BMI_PORTAL_RRDD/BMI_CURSOS_ONLINE_RRDD/BMI_CURSOS_MOD_1/BMI_CURSOS_MOD_1_2/BMI_CURSOS_GENERAL_MOD14_T1
- Benavidez, F. S. (25 de Agosto de 2015). Datos sobre estados financieros. (H. J. Olivas Cruz, K. L. Picado González, & J. L. Toruño Urrutia, Entrevistadores) Estelí.
- Blandón Montoya, J. J., & Herrera Rodríguez, F. L. (16 de Enero de 2013). Incidencia de las técnicas de cobranza en la recuperación de la cartera de crédito de la Cooperativa Moderna R.L en departamento de Estelí durante el periodo de julio 2011 a junio 2012. Estelí.
- Bolívar, E. (31 de octubre de 2012). *recuperacion de cartera*. Recuperado el 09 de mayo de 2015, de <http://cartera12.blogspot.com/>
- Bradley, J. B. (s.f.). *eHOW en Español*. Recuperado el 9 de Mayo de 2015, de http://www.ehowenespanol.com/calcular-morosidad-como_484665/
- Calderón Prado, R. C. (s.f.). *Gestiopolis*. Recuperado el 26 de Mayo de 2015, de <http://www.gestiopolis.com/administracion-analisis-y-politicas-de-credito/>
- Campoverde Vélez, F. (4 de Febrero de 2011). *Zona Económica*. Recuperado el 9 de Mayo de 2015, de <http://www.zonaeconomica.com/riesgo-credificio>
- Careers. (s.f.). *rootcapital*. Recuperado el 26 de Mayo de 2015, de <http://www.rootcapital.org/about-us/careers/analista-de-cr%C3%A9dito-%E2%80%94costa-rica>
- Castillo, J. (22 de Junio de 2015). Estructura de funcionamiento del área de crédito. (H. J. Olivas Cruz, K. L. Picado González, & J. L. Toruño Urrutia, Entrevistadores) Estelí.
- Castillo, J. (22 de Junio de 2015). Monto de la cartera de crédito de vivienda. (H. J. Olivas Cruz, K. L. Picado González, & J. L. Toruño Urrutia, Entrevistadores) Estelí.



- Castillo, J. (22 de Junio de 2015). Procedimiento para la aprobación de un crédito de vivienda. (H. J. Olivas Cruz, K. L. Picado González, & J. L. Toruño Urrutia, Entrevistadores) Estelí.
- Centro de Aprendizaje en Finanzas Rurales*. (28 de Enero de 2013). Recuperado el 8 de Mayo de 2015, de <http://www.ruralfinance.org/biblioteca/prestacion-de-servicios/cooperativas-de-ahorro-y-credito/es/>
- Cerrato ordoñez, M., Gutierrez Gutierrez, I. M., & Herrera Arroliga, J. E. (Marzo de 2009). Desarrollo e implementacion de un sistema de informacion como apoyo en la toma de decisiones, para analisis crediticio de los productos financieros en la cooperativa de ahorro y credito financiera Moderna R,L en la ciudad de Esteli. Esteli.
- Chambi Zambrana, G. (16 de Diciembre de 2011). *Mailxmail.com*. Recuperado el 08 de Mayo de 2015, de http://www.mailxmail.com/cartera-creditos-bancos_h
- Comision de Bancos y Seguros. (s.f.). Recuperado el 9 de Mayo de 2015, de <http://www.cnbs.gob.hn/files/man/manindiopdf.PDF>
- Cornavaca, M. (12 de Junio de 2015). Porcentaje de Mora. (H. J. Olivas Cruz, K. L. Picado González, & J. L. Toruño Urrutia, Entrevistadores) Estelí.
- Cornavaca, M. (12 de Junio de 2015). Requisitos para los créditos. (H. J. Olivas Cruz, K. L. Picado González, & J. L. Toruño Urrutia, Entrevistadores) Estelí.
- Cornavaca, M., & Reyra Bucardo, P. P. (22 de Junio de 2015). Gestión de Cobranza. (H. J. Olivas Cruz, K. L. Picado González, & J. L. Toruño Urrutia, Entrevistadores) Estelí.
- Crédito y Cobranza. (10 de Marzo de 2014). *Políticas de Crédito*. Recuperado el 26 de Mayo de 2015, de <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/politicasdecredito.html>
- Credito., I. d. (Marzo de 2008). *Importancia de las Cooperativas de Ahorro y Credito*. Recuperado el 09 de Mayo de 2015, de <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TEFLIP/364.168-M455d/HTML/assets/downloads/page0022.pdf>
- Del Valle Córdova, E. E. (5 de Enero de 2012). *Universidad Nacional Autonoma de Mexico*. Recuperado el 4 de Junio de 2015, de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- Desarrollo., B. B. (20 de Octubre de 2006). *Cooperativa de ahorro y credito y la democracia financiera*. Recuperado el 09 de Mayo de 2015, de <http://www.iadb.org/es/noticias/discursos/2006-10-20/las-cooperativas-de-ahorro-y-credito-y-la-democracia-financierabrix-convencion-financiera-cooperativa-latinoamericanabrpanama,3879.html>
- Educación Financiera en la Red. (17 de Marzo de 2015). *Educación Financiera en la Red*. Recuperado el 9 de Mayo de 2015, de http://www.edufinet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1727&Itemid=178
- González Pascual, J., & García Remacha, C. (28 de Diciembre de 2013). *VIII CIAEC 025*. Recuperado el 9 de Mayo de 2015, de <http://congreso.pucp.edu.pe/iberoamericano-contabilidad/pdf/024.pdf>



- Hernández Moreno, K. J., & Chavarría Lopez, A. O. (8 de Febrero de 2010). Diagnostico empresarial de la Cooperativa de ahorro y credito Moderna, R.L en el periodo Agosto a Diciembre 2009. Esteli.
- Huertas Hernández, O. L. (11 de Enero de 2005). *La participacion en una Cooperativa rural de ahorro y credito: un analisis desde la cultura organizacional*. Recuperado el 09 de Mayo de 2015, de http://www.ruralfinance.org/fileadmin/templates/rflc/documents/1156412565604_7_PARTICIPACION.pdf
- Importancia de las Cooperativas de Ahorro y Credito. (Marzo de 2008). *Importancia de las Cooperativas de Ahorro y Credito*. Recuperado el 09 de Mayo de 2015, de <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TEFLIP/364.168-M455d/HTML/assets/downloads/page0022.pdf>
- INFOCOOP. (19 de Junio de 2014). *INFOCOOP Instituto Nicaraguense de Fomento Cooperativo*. Recuperado el 09 de Mayo de 2015, de http://www.infocoop.gob.ni/index.php?option=com_content&view=article&id=7&Itemid=5
- Lagos Lagos, L. D., & Rodríguez Salgado, M. J. (22 de Enero de 2014). Incidencia de la mora en la administración de la cartera de riesgo en la microfinanciera COFICSA, en la ciudad de Estelí en el segundo semestre del año 2013. Estelí.
- Lucia, H. H. (11 de Enero de 2005). *Cuadernos de Desarrollo rural*. Recuperado el 09 de Mayo de 2015, de http://www.ruralfinance.org/fileadmin/templates/rflc/documents/1156412565604_7_PARTICIPACION.pdf
- Lühr Cares, A. (25 de Marzo de 2015). *Banca Facil*. Recuperado el 08 de Mayo de 2015, de <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=200000000000017&idCategoria=3>
- Luzuriaga Paidá, M. V., & Marcatoma Quizhpi, J. E. (Enero de 2010). *Universidad Politecnica Salesiana*. Recuperado el 09 de Mayo de 2015, de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/86/15/UPS-CT001664.pdf>
- Marianela Cerrato, I. G. (s.f.). *Desarrollo e implementación de un sistema de información como apoyo en la toma de decisiones para el análisis crediticio de los productos financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financiera Moderna R,L en la ciudad de esteli*. Esteli.
- MODERNA R.L. (s.f.). *Cooperativa de Ahorro y Crédito*. Recuperado el 09 de Mayo de 2015, de <http://moderna.org.ni/creditos.html#>
- Morosidad. (5 de Abril de 2012). *Morosidad*. Recuperado el 9 de Mayo de 2015, de <http://morosidadbancaria.blogspot.com/2012/04/socializacion-de-las-consecuencias-de.html>
- Morosidad y Gestión. (Agosto de 2011). *Morosidad y Gestión*. Recuperado el 9 de Mayo de 2015, de <https://sites.google.com/site/morosidadygestion/morosidad-y-riesgo>



- Muñoz Giró, J. E. (s.f.). *Actualidad Económica*. Recuperado el 12 de Mayo de 2015, de <http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/El%20riesgo%20de%20cr%C3%A9dito-Art%C3%ADculo.%20Actualidad%20econ%C3%B3mica.doc>
- Organizacion Internacional del Trabajo. (09 de Julio de 2014). *Organizacion Internacional del Trabajo*. Recuperado el 09 de Mayo de 2015, de <http://www.ilo.org/empent/units/cooperatives/lang--es/index.htm>
- Panpillón, R. (30 de Marzo de 2011). *Economy Weblog*. Recuperado el 11 de Mayo de 2015, de <http://economy.blogs.ie.edu/archives/2011/03/la-importancia-del-credito-bancario.php>
- Parra, F., & Davila, G. (s.f.). Manual de contabilidad para instituciones Microfinancieras. *Prodesarrollo finanzas y microempresa ,A.C.*
- Pupo Cotilla, F. (5 de Noviembre de 2013). *gestiopolis*. Recuperado el 21 de Mayo de 2015, de <http://www.gestiopolis.com/politicas-para-disminuir-los-indices-de-morosidad-de-los-creditos/>
- Rayo Cantón, S. (s.f.). *SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS*. Recuperado el 9 de Mayo de 2015, de http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/pres_doc_basilea/l%20CONCEPTOS.pdf
- Rodríguez López, M. J. (3 de Febrero de 2013). Estrategias empleadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L para la promoción del ahorro en sus asociados de la ciudad de Estelí, Periodo 2011/2012. Estelí.
- Rodríguez, L. (20 de Abril de 2015). Políticas de Recuperación. (K. L. Picado Gonzalez, J. L. Toruño Urrutia, & H. J. Olivas Cruz, Entrevistadores) Estelí, Nicaragua.
- Scotiabank. (2011). *Scotiabank*. Recuperado el 9 de Mayo de 2015, de http://media.scotiabank.com/AR/2011_ARWeb/Spanish/2212_mda_risk.php
- Subdirector Regional de Microfinanzas, B. (22 de Febrero de 2013). *El Nuevo Diario*. Recuperado el 12 de Mayo de 2015, de <http://www.elnuevodiario.com.ni/economia/278396-morosidad-que-origina/>
- SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS . (s.f.). Recuperado el 9 de Mayo de 2015, de Términos e Indicadores del Sistema Financiero: https://www.google.com.ni/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCIQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.sbs.gob.pe%2Fapp%2Fstats%2FGlosarios%2FGlosario%2528Abril2011%2529.docx&ei=slJyVcGyHsarogS_p4DgDw&usg=AFQjCNFQuP0Ot3IKD52FGtoasWmepv6qjg&b
- Trabajo, O. O. (09 de Julio de 2014). *OIT Organizacion Internacional del Trabajo*. Recuperado el 09 de Mayo de 2015, de <http://www.ilo.org/empent/units/cooperatives/lang--es/index.htm>
- Vargas, C. (7 de Febrero de 2014). *El blog de crédito y cobranza en las PyMEs*. Recuperado el 30 de Mayo de 2015, de <https://creditoycobranza.wordpress.com/2014/02/07/que-son-las-politicas-de-cobranza-de-una-empresa/>



- Vásconez A, L. (s.f.). *Universidad Técnica de Ambato*. Recuperado el 8 de Mayo de 2015, de <http://lvasconez.wikispaces.com/file/view/UNIDAD+V+LGVA-IFIS.pdf>
- Zaldivar, Mariela; Sotomayor, Narda. (Marzo de 2003). *Superintendencia De Banca, Seguros Y Administradoras Privadas De Fondos De Pensiones*. Recuperado el 09 de Mayo de 2015, de <http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/coopperu.pdf>
- Zeledón, F., & Rodríguez, L. (22 de Junio de 2015). Plan de acción. (H. J. Olivas Cruz, K. L. Picado González, & J. L. Toruño Urrutia, Entrevistadores) Estelí.



X. ANEXOS

Anexos 1

Cuadro de planteamiento del Problema

Síntomas	Causas	Pronóstico	Control del Pronóstico
<ul style="list-style-type: none"> • Mora en la cartera de crédito de vivienda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación ineficiente de las políticas de colocación y recuperación de créditos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de pago de parte del socio en cuanto a sus cuotas mensuales. • Falta de liquidez. • Disminución del superávit de la cooperativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión minuciosa en los analistas de crédito. • Mejor estudio en cuanto a la capacidad de pago. • Seguimiento después del desembolso.



Anexos 2

BOSQUEJO

I. Cooperativa de ahorro y crédito

- 1.1. Definición.
- 1.2. Importancia.
- 1.3. Características
- 1.4. Servicios que brindan.
- 1.5. Políticas de Crédito.
 - 1.5.1. Políticas de Otorgamiento de Crédito.
 - 1.5.2. Políticas de Colocación.
 - 1.5.3. Políticas de Recuperación.

II. Cartera de créditos.

- 2.1. Definición.
- 2.2. Clasificación de la cartera de créditos.
- 2.3. Importancia.

III. Niveles de riesgo Crediticio.

- 3.1. Definición.
- 3.2. Tipos riesgo crediticio.
- 3.3. Causas de los riesgos crediticios.
 - 3.3.1. Morosidad
 - 3.3.1.1. Definición.
 - 3.3.1.2. Calculo.
 - 3.3.1.3. Repercusiones Financieras.
 - 3.3.1.4. Reducción de los niveles de riesgo de mora.
 - 3.3.1.4.1. Gestión de cobranza.



Anexos 3

A.3.1 PROPUESTA DE INSTRUMENTOS:

Objetivos N° 1: Describir las políticas de otorgamiento de créditos de vivienda empleadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.

Eje de Análisis: Requisitos para los créditos.

Instrumentos

Revisión Documental:

Revisión de expedientes de créditos de vivienda.

Entrevista:

¿Cuáles son los criterios en los cuales se basa al aplicar las políticas para el otorgamiento de créditos?

¿Qué requisitos debe cumplir un socio para solicitar un crédito de vivienda?

Eje de Análisis: Procedimiento para la aprobación.

Instrumentos

Revisión documental:

Documentación de Instancias de aprobación para el crédito.

Entrevista:

¿Cuáles es el proceso que se realiza para la aprobación de un crédito de vivienda?

Guía de Observación:

Revisión en el Bureau.



Objetivos Nº 2: Identificar la relación existente entre las políticas de colocación y recuperación de los créditos de vivienda con los niveles de riesgo de mora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.

Eje de Análisis: Cálculo de la capacidad de pago.

Instrumentos

Revisión Documental:

Exactitud de cálculos de capacidad de pago

Entrevista:

¿Qué factores toma en cuenta para determinar la capacidad de pago del socio?

Eje de Análisis: Cálculo de Capital.

Instrumentos

Entrevista:

¿Qué procedimiento se utilizan para evaluar el capital con el que cuenta el socio?

Guía de Observación:

Verificación de autenticación de estados financieros del socio.

Eje de Análisis: Garantía.

Instrumentos

Revisión Documental:

Escritura de garantía para ver si está legalmente inscrita.

Avaluó para determinar si el valor de la propiedad cubre el porcentaje fijado por la cooperativa para otorgar el crédito.

Entrevista:

¿Cuáles son las garantías que acepta la cooperativa?

¿Qué porcentaje de la deuda debe cubrir la garantía?

¿Cuándo recurre la cooperativa a la ejecución de la garantía?

Guía de Observación:

Verificación de campo de la garantía.



Eje de Análisis: Periodo de desempeño de las etapas de gestión de cobranza.

Instrumentos

Entrevistas:

- ¿Qué periodo comprende la cobranza Administrativa?
- ¿Qué periodo comprende la cobranza Pre Judicial?
- ¿Qué periodo comprende la cobranza Judicial?

Guía de Observación:

- La gestión de cobranza Administrativa se de en el periodo establecido.
- La cobranza Pre Judicial se desempeñe en el periodo establecido.
- La cobranza Judicial se desempeñe en el periodo establecido.

Eje de Análisis: Costos a los que se incurre en cada etapa de gestión de cobranza.

Instrumentos

Revisión Documental:

Expediente de crédito.

Entrevistas:

- ¿Qué costo incurre cada forma de cobro en la Cobranza Administrativa?
- ¿Qué costo incurre el procedimiento en la Cobranza Pre Judicial?
- ¿Qué costo incurre el procedimiento en la Cobranza Judicial?

Eje de Análisis: Procedimiento de cada etapa de gestión de cobranza.

Instrumentos

Revisión Documental:

Manual de ejecución de cada etapa de gestión de cobranza.

Entrevista:

- ¿Qué procedimientos se realizan en la Cobranza Administrativa?
- ¿Qué procedimientos se realizan en la Cobranza Pre Judicial?
- ¿Qué procedimientos se realizan en la Cobranza Judicial?



Objetivos N° 3: Evaluar las afectaciones de los niveles de riesgo de mora en la cartera de crédito de vivienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.

Eje de Análisis: Porcentaje del riesgo mora en los créditos de vivienda.

Instrumentos

Revisión Documental:

Clientes en mora en la cartera de crédito de vivienda.

Entrevista:

¿Respecto al periodo anterior cual ha sido el comportamiento en términos de porcentaje del nivel mora en la cartera de crédito de vivienda?

¿A qué se debe este comportamiento?

Eje de Análisis: Liquidez financiera en la cartera de crédito de vivienda.

Instrumentos

Revisión Documental:

Rentabilidad en los Estados financieros.

Entrevista:

¿Cuál es el monto concentrado en la cartera de crédito de vivienda?

Objetivos N° 4: Proponer alternativas de mejoras para reducir los niveles de riesgo de mora en la cartera de crédito de vivienda de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.

Eje de Análisis: Estructura de funcionamiento del área de crédito.

Instrumentos

Revisión Documental:

Manual de funciones.

Entrevista:

¿Cuáles son las funciones de los que integran la junta directiva?

¿Quiénes intervienen en la toma de decisiones?

¿Cómo está compuesta el área de crédito?

Guía de Observación:

Cumplimiento del manual de Funciones.



Eje de Análisis: Plan de acción.

Instrumentos

Entrevista:

- ¿Existe un plan de acción referente a una problemática presente en la cooperativa?
- ¿Si existiese de cuánto es la periodicidad de esta plan?
- ¿Si no existe un plan de acción con qué propósito se crearía?
- ¿Qué aspectos se tomarían en cuenta al elaborarlo?
- ¿Quiénes serían los encargados de ejecutar este plan de acción?

Guía de Observación:

Cumpliendo con el plan de acción.



A.3.2 Entrevistas

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-Managua

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

Trabajo de Campo: Entrevista



Somos estudiantes de la carrera Banca y Finanzas, tenemos como tema delimitado de tesis “Niveles de riesgo de mora en la cartera de crédito de vivienda otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2015”, solicitamos su autorización y aprobación para la aplicación de este instrumento de recolección de datos con el propósito de obtener información necesaria y viable.

Entrevista Dirigida a: Analista de Crédito.

Fecha de Aplicación: 12/06/2015

Objetivo: Conocer los procedimientos y efectos de la colocación y recuperación en los créditos de vivienda.

Preguntas:

1. ¿Cuáles son los criterios en los cuales se basa al aplicar las políticas para el otorgamiento de créditos?
2. ¿Qué requisitos debe cumplir un socio para solicitar un crédito de vivienda?
3. ¿Qué factores toma en cuenta para determinar la capacidad de pago del socio?
4. ¿Qué procedimiento se utilizan para evaluar el capital con el que cuenta el socio?
5. ¿Qué procedimientos se realizan en la Cobranza Administrativa?
6. ¿Qué periodo comprende la cobranza Administrativa?
7. ¿Qué costo incurre cada forma de cobro en la Cobranza Administrativa?
8. ¿Respecto al periodo anterior cual ha sido el comportamiento en términos de porcentaje del nivel mora en la cartera de crédito de vivienda?



9. ¿A qué se debe este comportamiento?
10. ¿Cuáles son las garantías que acepta la cooperativa?
11. ¿Qué porcentaje de la deuda debe cubrir la garantía?
12. ¿Cuándo recurre la cooperativa a la ejecución de la garantía?



Trabajo de Campo: Entrevista

Somos estudiantes de la carrera Banca y Finanzas, tenemos como tema delimitado de tesis “Niveles de riesgo de mora en la cartera de crédito de vivienda otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2015”, solicitamos su autorización y aprobación para la aplicación de este instrumento de recolección de datos con el propósito de obtener información necesaria y viable.

Entrevista Dirigida a: Jefe de Crédito.

Fecha de Aplicación: 22/06/2015

Objetivo: Identificar los procedimientos para la aprobación de los créditos de vivienda.

Preguntas:

1. ¿Cuál es el proceso que se realiza para la aprobación de un crédito de vivienda?
2. ¿Cuál es el monto concentrado en la cartera de crédito para vivienda?
3. ¿Cuáles son las funciones de los que integran la Junta Directiva?
4. ¿Quiénes intervienen en la toma de decisiones?
5. ¿Cómo está compuesta el área de crédito?



Trabajo de Campo: Entrevista

Somos estudiantes de la carrera Banca y Finanzas, tenemos como tema delimitado de tesis “Niveles de riesgo de mora en la cartera de crédito de vivienda otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2015”, solicitamos su autorización y aprobación para la aplicación de este instrumento de recolección de datos con el propósito de obtener información necesaria y viable.

Entrevista Dirigida a: Gerente de sucursal Estelí.

Fecha de Aplicación: 22/06/2015

Objetivo: Evaluar el plan de acción y los efectos que origina en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.

Preguntas:

1. ¿Existe un plan de acción referente a una problemática presente en la cooperativa?
2. ¿Si existiese de cuánto es la periodicidad de esta plan?
3. ¿Si no existe un plan de acción con qué propósito se crearía?
4. ¿Qué aspectos se tomarían en cuenta al elaborarlo?
5. ¿Quiénes serían los encargados de ejecutar este plan de acción?



Trabajo de Campo: Entrevista

Somos estudiantes de la carrera Banca y Finanzas, tenemos como tema delimitado de tesis “Niveles de riesgo de mora en la cartera de crédito de vivienda otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2015”, solicitamos su autorización y aprobación para la aplicación de este instrumento de recolección de datos con el propósito de obtener información necesaria y viable.

Entrevista Dirigida a: Responsable de Mercadeo.

Fecha de Aplicación: 22/06/2015

Objetivo: Evaluar el plan de acción y los efectos que origina en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.

Preguntas:

1. ¿Existe un plan de acción referente a una problemática presente en la cooperativa?
2. ¿Si existiese de cuánto es la periodicidad de esta plan?
3. ¿Si no existe un plan de acción con qué propósito se crearía?
4. ¿Qué aspectos se tomarían en cuenta al elaborarlo?
5. ¿Quiénes serían los encargados de ejecutar este plan de acción?



Trabajo de Campo: Entrevista

Somos estudiantes de la carrera Banca y Finanzas, tenemos como tema delimitado de tesis “Niveles de riesgo de mora en la cartera de crédito de vivienda otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2015”, solicitamos su autorización y aprobación para la aplicación de este instrumento de recolección de datos con el propósito de obtener información necesaria y viable.

Entrevista Dirigida a: Abogada.

Fecha de Aplicación: 22/06/2015

Objetivo: Conocer los procedimientos y costos de las etapas de gestión de cobranza Pre Judicial y Judicial.

Preguntas:

1. ¿Qué procedimientos se realizan en la Cobranza Pre Judicial?
2. ¿Qué periodo comprende la cobranza Pre Judicial?
3. ¿Qué costo incurre el procedimiento en la Cobranza Pre Judicial?
4. ¿Qué procedimientos se realizan en la Cobranza Judicial?
5. ¿Qué periodo comprende la cobranza Judicial?
6. ¿Qué costo incurre el procedimiento en la Cobranza Judicial?



A.3.3 Guía de Observación

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-Managua

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

Trabajo de Campo: Guía de Observación



Somos estudiantes de la carrera Banca y Finanzas, tenemos como tema delimitado de tesis “Niveles de riesgo de mora en la cartera de crédito de vivienda otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2015”, solicitamos su autorización y aprobación para la aplicación de este instrumento de recolección de datos con el propósito de obtener información necesaria y viable.

Área de Observación: Crédito

Fecha de Aplicación: 01/07/2015

Objetivo: Observar de manera directa algunas de las atribuciones a realizar por el personal del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.

Área de Crédito	SI	NO	Observaciones
• Revisión en el Bureau.			
• Verificación de autenticación de estados financieros del socio.			
• Verificación de campo de la garantía.			
• La gestión de cobranza Administrativa se de en el periodo establecido.			
• La cobranza Pre Judicial se desempeñe en el periodo establecido.			
• La cobranza Judicial se desempeñe en el periodo establecido.			
• Cumplimiento del manual de Funciones.			
• Cumpliendo con el plan de acción.			



A.3.4 Revisión Documental

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-Managua

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

Trabajo de Campo: Revisión Documental



Somos estudiantes de la carrera Banca y Finanzas, tenemos como tema delimitado de tesis “Niveles de riesgo de mora en la cartera de crédito de vivienda otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2015”, solicitamos su autorización y aprobación para la aplicación de este instrumento de recolección de datos con el propósito de obtener información necesaria y viable.

Área de Revisión: Crédito

Fecha de Aplicación: 01/07/2015 / 14/08/2015

Objetivo: Comprobar toda la documentación soporte para la realización de las actividades y debido funcionamiento en el área de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.

En la Cooperativa se realiza la revisión del expediente de crédito de vivienda para comprobar que se cumple con todos los requerimientos para el otorgamiento del crédito.

Además se verifica la exactitud de los cálculos de la capacidad de pago y que la garantía está legalmente inscrita soportada por la siguiente documentación: escritura pública, solvencia municipal, libertad de gravamen y el avalúo realizado por un Ingeniero Civil autorizado con el objetivo de determinar si el valor de la propiedad cubre el porcentaje establecido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí el cual es un 200% sobre el monto del préstamo.

Con respecto al manual de ejecución de gestión de cobranza hicieron mención a él (analista de crédito, jefe de crédito, abogada y el responsable de mercadeo) y no fue posible que lo presentaran en físico por políticas internas de la Cooperativa.

No se presenta documentación de socios con cuotas en mora al igual que estados financieros de la cooperativa esto por políticas internas de privacidad, solo se hace mención por parte de los funcionarios de cantidades aproximadas a los números reales que posee la cooperativa en ambos aspectos.



Anexo 4: Plan de análisis.

Propósitos	Ejes de análisis	Guía de Observación	Entrevistas					Revisión documental
			Gerente de Sucursal	Analista de Crédito	Jefe de Crédito	Resp. Mercado	Abogada y Notaria	
1. Describir las políticas de otorgamiento de créditos de vivienda empleadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.	Requisitos para los créditos.			Pregunta 1 Pregunta 2				Pregunta 1
	Procedimiento para la aprobación.	Pregunta 1			Pregunta 1			Pregunta 2
2. Identificar la relación existente entre las políticas de colocación y recuperación de los créditos de vivienda con los niveles de riesgo de mora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.	Calculo de la capacidad de pago.			Pregunta 3				Pregunta 3
	Calculo de Capital.	Pregunta 2		Pregunta 4				
	Garantía.	Pregunta 3		Pregunta 10 Pregunta 11 Pregunta 12				Pregunta 4 Pregunta 5
	Periodo de desempeño de las etapas de gestión de cobranza.	Pregunta 4 Pregunta 5 Pregunta 6		Pregunta 6			Pregunta 2 Pregunta 5	
	Costos a los que se incurre en cada etapa de gestión de cobranza.			Pregunta 7			Pregunta 3 Pregunta 6	Pregunta 6
	Procedimiento de cada etapa de gestión de cobranza.			Pregunta 5			Pregunta 1 Pregunta 4	Pregunta 7
3. Evaluar las afectaciones de los niveles de riesgo de mora en la cartera de crédito de vivienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.	Porcentaje del riesgo de mora en los créditos de vivienda.			Pregunta 8 Pregunta 9				Pregunta 8
	Liquidez financiera en la cartera de crédito de vivienda.				Pregunta 2			Pregunta 9



4. Proponer alternativas de mejoras para reducir los niveles de riesgo de mora en la cartera de crédito de vivienda de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.	Estructura de funcionamiento del área de crédito.	Pregunta 7			Pregunta 3 Pregunta 4 Pregunta 5			Pregunta 10
	Plan de acción.	Pregunta 8	Pregunta 1 Pregunta 2 Pregunta 3 Pregunta 4 Pregunta 5			Pregunta 1 Pregunta 2 Pregunta 3 Pregunta 4 Pregunta 5		



Anexos 5

A.5.1 Solicitud de crédito



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
MODERNA R.L**

No. _____

SOLICITUD Y EVALUACION DE CREDITO

Socio No. _____ Nuevo Represtamo No. _____

Fecha de la Solicitud: _____ Sucursal: _____ Fondos: _____

Finalidad: _____ Sector: _____ Actividad Economica: _____

Destino: CT IF Mixto Monto Solicitado: _____ CS US Plazo Solicitado: _____ Frecuencia de Pago: _____

Pago de Interés y Mantenimiento de Valor: _____ Tipo de Garantia: _____

Fecha de pago Solicitado: _____ Cuota que puede pagar: _____ CS US

Crédito en otra Institución: _____ donde: _____ Monto: _____

Es fiador en la Cooperativa? Si No : _____ Monto: _____

Experiencia como Ahorrante: Si No donde: _____ Experiencia Crediticia Si No donde? _____

INFORMACION GENERAL DEL SOLICITANTE *

Nombre Completo: _____ Cédula _____

Estado Civil: _____ N° de Dependientes: _____ Fecha nacimiento: ___/___/___ Edad: _____ Genero: M F

No. Teléfono: _____ Celular: _____ Email: _____

Nivel Educativo: Primaria Secundaria Técnico Universitario Profesión u oficio: _____

Dirección Domiciliar: Ciudad: _____ Barrio: _____ Comarca: _____

Dirección Exacta: _____

Vivienda: Propia Alquilada Financiada Familiar Otros: Tiempo de Residir en la vivienda: _____ Hipotecada: Si No

Si marco Alquilada, Financiada, Familiar u Otros (Especificar): _____

Familiar que no resida con usted _____ Teléfono No. _____

Dirección: _____ Parentesco: _____
(Elaborar croquis de ubicación del domicilio en casos que la dirección sea difícil de ubicar fácilmente)

INFORMACION DEL CONYUGE *

Nombre Completo: _____ Cédula No: _____

Celular No: _____ Correo: _____ Profesión u oficio: _____

Nivel Educativo: Ninguno Primaria Secundaria Técnico Universitario Actividad: Asalariado Negocio Propio Ama de casa: Otros Vivienda: Propia Alquilada Familiar Otros Hipotecada: Si No Otros

Empresa donde trabaja: _____ Cargo _____

Dirección: _____

Años de Servicio: _____ Teléfono de la Empresa: _____ Ingreso Mensual: _____

Otros ingresos: _____ Especificar Fuente de otros Ingresos _____

INFORMACION LABORAL *

Empresa donde Trabaja _____ Cargo _____

Dirección de la Empresa: _____ Teléfono No. _____

Jefe Inmediato: _____ Ingresos mensuales CS _____ Años de Servicio _____

Otros ingresos: _____ Especificar fuente de otros Ingresos _____

Empresa donde Trabaja _____ Cargo _____

Dirección de la Empresa: _____ Teléfono No. _____

Jefe Inmediato: _____ Ingresos mensuales CS _____ Años de Servicio _____

DATOS DE REFERENCIAS PERSONALES

Nombre _____ Tiempo de conocerlo _____ Teléfono No. _____

Dirección _____

Nombre _____ Tiempo de conocerlo _____ Teléfono No. _____

Dirección _____

CR-001



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MODERNA R.L.

SOLICITUD DE REPRESTAMO Solicitud No: _____

Fecha de Solicitud: _____ Sucursal: _____ Nº Sucia: _____ Finalidad: _____

Monto Solicitado: _____ Plazo: _____ Sector: _____ Pago principal: _____

Tipo de Garantía: _____ Fecha probable de pago: _____ Cuota que puede pagar: CS _____

INFORMACION GENERAL DEL SOLICITANTE *

Nombre Completo: _____ Cédula No: _____

Estado Civil: _____ Nº de Dependientes: _____ Celular: _____ Dirección Domiciliar: _____

Profesión: _____ Vivienda: P A F

INFORMACION LABORAL *

Empresa donde Trabaja: _____ Cargo: _____ Años de Servicios: _____

Dirección de la Empresa: _____

Teléfono: _____ Jefe Inmediato: _____

INFORMACION DEL CONYUGE *

Nombre Completo: _____ Cédula No: _____

Celular: _____ Profesión u oficio: _____ Empresa donde trabaja: _____

Cargo: _____ Años de Servicios: _____ Teléfono de la Empresa: _____

Ingreso Mensual: _____ Otros ingresos: _____ Fuente de otros Ingresos: _____

SITUACION SOCIO - ECONOMICA DEL SOLICITANTE:

Ahorros en la Cooperativa CS _____ Inventarios CS _____ Electrodomésticos CS _____ Propiedades (Bienes inmuebles) CS _____ Maquinaria y Vehículos CS _____ TOTAL ACTIVOS CS _____ Cuentas a pagar CS _____ Cuentas X pagar a inst. Financ. CS _____ Saldo de Prestamo anterior CS _____ TOTAL PASIVOS CS _____ PATRIMONIO (activos-pasivos) CS _____	INGRESOS MENSUALES Sueldos y/o Ingresos Mensual CS _____ Sueldo y/o Ingreso Conyuge CS _____ Ingresos u rentas u otros CS _____ TOTAL INGRESOS CS _____ EGRESOS MENSUALES Gastos de alimentación CS _____ Gtas. Serv. Basicos (Agua, Luz, Telef. etc) CS _____ Gastos médicos CS _____ Otros Gastos CS _____ TOTAL EGRESOS CS _____ INGRESOS - EGRESOS = Disponible CS _____ MENOS LA CUOTA DEL PRESTAMO CS _____ SALDO DESPUES DE LA CUOTA
---	--

Declaro que la información y la documentación adjunta es Verdadera, y autorizo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L. Realizar las Verificaciones correspondiente en los centros de riesgo privados y estatales, asumiendo de toda responsabilidad.

Firma del solicitante: _____

Recomendación del Oficial de crédito: Monto CS US Plazo: _____

Firma: _____

RESOLUCIÓN DE COMITÉ TÉCNICO DE CRÉDITO

El comité técnico de crédito en sesión celebrada el día _____ de _____ del _____ Acta No. _____ después de analizar la siguiente solicitud acordó aprobarle un monto de _____ a un Plazo de _____ con un Monto máximo de valor de _____ Sujeto a cualquier devaluación que decrete el gobierno de Nicaragua.

Observaciones del comité de crédito: _____

Firma del Presidente: _____ Firma del Secretario: _____ Firma del Vocal: _____

CR-009

Comentario de Aprobación



Anexo 6

Tabla de Amortización Sistema Francés (Sobre saldo)

Importe del Préstamo	C\$ 20,000.00
Interés Mensual	1.5%
Período del Préstamo en meses	24.00

Pago N°	Fecha	Saldo Inicial	Pago programado	Capital	Intereses	Saldo Final
1	jun-16	20,000.00	998.48	698.48	300.00	19,301.52
2	jul-16	19,301.52	998.48	708.96	289.52	18,592.56
3	ago-16	18,592.56	998.48	719.59	278.89	17,872.97
4	sep-16	17,872.97	998.48	730.39	268.09	17,142.58
5	oct-16	17,142.58	998.48	741.34	257.14	16,401.23
6	nov-16	16,401.23	998.48	752.46	246.02	15,648.77
7	dic-16	15,648.77	998.48	763.75	234.73	14,885.02
8	ene-17	14,885.02	998.48	775.21	223.28	14,109.81
9	feb-17	14,109.81	998.48	786.83	211.65	13,322.98
10	mar-17	13,322.98	998.48	798.64	199.84	12,524.34
11	abr-17	12,524.34	998.48	810.62	187.87	11,713.72
12	may-17	11,713.72	998.48	822.78	175.71	10,890.95
13	jun-17	10,890.95	998.48	835.12	163.36	10,055.83
14	jul-17	10,055.83	998.48	847.64	150.84	9,208.19
15	ago-17	9,208.19	998.48	860.36	138.12	8,347.83



16	sep-17	8,347.83	998.48	873.26	125.22	7,474.56
17	oct-17	7,474.56	998.48	886.36	112.12	6,588.20
18	nov-17	6,588.20	998.48	899.66	98.82	5,688.54
19	dic-17	5,688.54	998.48	913.15	85.33	4,775.39
20	ene-18	4,775.39	998.48	926.85	71.63	3,848.53
21	feb-18	3,848.53	998.48	940.75	57.73	2,907.78
22	mar-18	2,907.78	998.48	954.87	43.62	1,952.91
23	abr-18	1,952.91	998.48	969.19	29.29	983.73
24	may-18	983.73	998.48	983.73	14.76	0.00
			C\$ 23,963.57	C\$ 20,000.00	C\$ 3,963.57	



Anexo 7



HOJA DE INSPECCIÓN

FECHA _____

NOMBRE DEL SOLICITANTE _____

DIRECCIÓN DEL SOLICITANTE

DUEÑO DEL INMUEBLE _____

DIRECCIÓN DEL INMUEBLE _____

DESCRIPCIÓN DE LA PROPIEDAD

DATOS REGISTRALES DE LA PROPIEDAD

LINDEROS

NORTE _____

SUR _____

ESTE _____

OESTE _____

Después De Realizada La Inspección La Propiedad Es Valorada En C\$ _____
U\$ _____

INSPECCIÓN REALIZADA POR.

CARGO _____

FIRMA



Anexo 8 Cronograma de Actividades

Etapas	Actividades	Tiempo	Semanas																																								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33								
Etapa 1	Línea de Investigación	Programado	█																																								
		Ejecutado	█																																								
	Ideas Sobre el Tema de Investigación	Programado		█																																							
		Ejecutado		█																																							
	Planteamiento del Problema	Programado			█																																						
		Ejecutado			█																																						
	Elaboración de Preguntas Problemas	Programado				█																																					
		Ejecutado				█																																					
	Redacción de Justificación	Programado					█																																				
		Ejecutado					█																																				
	Elaboración de Objetivos	Programado						█																																			
		Ejecutado						█																																			
	Diseño del Bosquejo	Programado							█																																		
		Ejecutado							█																																		
	Desarrollo del Marco Teórico	Programado								█																																	
		Ejecutado								█																																	
Elaboración Supuesto y de Matriz de Categoría	Programado									█																																	
	Ejecutado									█																																	
Tipo de Investigación, Universo y muestra.	Programado															█																											
	Ejecutado															█																											
Etapa 2	Aplicación de Instrumentos de Recolección	Programado																																									
		Ejecutado																																									
Etapa 2	Presentación de los Resultados	Programado																																									
		Ejecutado																																									
Etapa 3	Elaboración de Conclusiones y Recomendación	Programado																																									
		Ejecutado																																									
Etapa 4	Defensa del Informe Final	Programado																																									
		Ejecutado																																									