



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM–Estelí

Factores que influyen en el crecimiento de la cartera de crédito en la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de la Ciudad de Estelí

Trabajo monográfico para optar

al grado de

Licenciado en la Carrera de Banca y Finanzas

Autor/ Autores

Dávila Flores Karen Rosalía
Gutiérrez Blandón Dinora del Carmen
López Vargas Elia Migdania

Tutor o tutora

Msc. Julio Rafael Berríos Noguera

Estelí, diciembre del 2017



Línea

Línea 2: Sistema Financiero Nacional

Tema

Operatividad del Sistema Financiero Nacional

Subtema

Factores que influyen en el crecimiento de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de la Ciudad de Estelí.

DEDICATORIA

Este trabajo investigativo lo dedicamos con todo cariño y amor a Dios que nos dio la sabiduría, entendimiento y la paciencia para finalizar este trabajo.

A nuestros padres que han estado con nosotros en todo momento brindándonos su apoyo incondicional y comprensión que nos han guiado por el buen camino con sabiduría y valores para poder culminar nuestra carrera.

A nuestro tutor Msc. Julio Rafael Noguera Berrios por darnos su apoyo y dedicarnos su tiempo para orientarnos de la manera más sabia compartiendo sus experiencias y conocimientos.

A todos aquellos profesores y personas que nos apoyaron incondicionalmente en el transcurso de esta carrera.

A Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-ESTELI que es una universidad de gran prestigio donde se nos brindó la oportunidad de formarnos como profesionales.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos Principalmente a Dios creador de la vida por permitirnos la culminación de nuestra formación profesional y darnos la oportunidad de estudiar brindándonos sabiduría, inteligencia, perseverancia, y las fuerzas para vencer cada una de los obstáculos que se nos presentaron en el transcurso de nuestra formación logrando metas propuestas con muchos sacrificios, esfuerzos, alegrías, tristeza y al fin culminar este trabajo.

A nuestros padres que nos han brindado siempre su apoyo, su amor y su afecto.

A la cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R, L. por la oportunidad y el apoyo para realizar la tesis debido a que nos brindaron información para poder culminar de manera satisfactoria.

A todos los maestros y facilitadores por los conocimientos impartidos en el transcurso de nuestra carrera.

Nuestros más sinceros agradecimientos a nuestro tutor Msc. Julio Rafael Noguera Berrios por brindarnos su apoyo incondicional, colaboración y asesoría para la elaboración de esta tesis.

A la universidad FAREM-ESTELI por habernos permitido culminar nuestros estudios y todos los beneficios obtenidos como estudiantes.

A todas aquellas personas especialmente a nuestros amigos que de una u otra, manera nos han apoyado, acompañado y ayudado a mejorar como persona.

VALORACIÓN DOCENTE

A través de la presente hago constar que:

Dinora del Carmen Gutiérrez Blandón, Elia Migdania López Vargas, Karen Rosalía Dávila Flores, estudiantes de la carrera de Banca y Finanzas finalizo su trabajo en investigación científica en el tema: **Factores que influyen en el crecimiento de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de la Ciudad de Estelí.**

Este trabajo fue apoyado metodológicamente y técnicamente en la fase de planificación, ejecución, procesamiento, análisis e interpretación de datos, así como sus respectivas conclusiones y proponer estrategias que mejoren el crecimiento de la cartera de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L Estelí.

Después de revisar la coherencia, contenido y la incorporación de las observaciones brindadas en pre defensas y consultas realizadas a especialistas en el tema, considero que el mismo hace una aportación significativa al conocimiento y da aportes relevantes al Analizar el impacto de crecimiento de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L de la Ciudad de Estelí. Además la amplia literatura científica relacionada con el tema indicado, evidencia que ocupa un lugar importante en el desarrollo de métodos Identificando el procedimiento que utiliza en el crecimiento de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L de Estelí, determinar los factores que inciden en la calidad de la cartera de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L y establecer los beneficios que traería el crecimiento en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L en Estelí.

Por consiguiente, valoro que el mismo cumple con los requisitos establecidos en la normativa para la Licenciatura vigente y, por lo tanto, está listo para ser presentado en la defensa final.

Dado en la ciudad de Estelí a los primeros días del mes de diciembre del 2017

Atentamente,

Msc. Julio Rafael Berríos Noguera
Docente FAREM-Estelí

RESUMEN

El tema sobre el cual se desarrolló esta investigación tiene el objetivo de analizar los factores que influyen en el crecimiento de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de la Ciudad de Estelí.

En esta investigación se identifica el proceso que lleva a cabo la cooperativa para otorgar créditos lo cual inicia con asociarse. Brindan financiamientos para diferentes rubros siendo los de mayor demanda los créditos agrícolas, ganaderos, comerciales, personales estos tipos de crédito tienen plazo de 6 a 18 meses con una tasa de interés menor del 3% mensual.

Al organizarse como cooperativa y teniendo un crecimiento sustancial ha logrado mantenerse como una de las cooperativas líderes en el mercado financiero ya que en la casa matriz cuenta con un gran número de socios que mantienen la fidelidad permitiendo la integración de nuevos socios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L Estelí en el transcurso de los años ha tenido un gran auge en su cartera de crédito, debido a diversos factores como la tasa de interés, el plazo, la apertura de nuevos rubros, la atención a los socios, la apertura de nuevas sucursales y el seguimiento que se le brinda a los créditos otorgados hasta su recuperación; estos influyen de una manera directa en su crecimiento.

Mediante este proceso de investigación se detectó que una de sus mayores debilidades es en la publicidad debido a que la única estrategia utilizada es de socio a socio, lo cual nos llevó a proponer la implementación de nuevos anuncios publicitarios dentro de los cuales existen la radio, televisión, redes sociales, patrocinio a diferentes lugares recreativos, colocación de pancartas en puntos específicos de la ciudad.

Palabras claves: Cooperativa, Crédito, Crecimiento, Cartera de crédito.

ABSTRACT

The subject on which this research was developed has the objective of analyzing the factors that influence the growth of the credit portfolio in the Cooperativa de Ahorro y Credito Moderna, R.L of the City of Estelí.

This research identifies the process carried out by the cooperative to grant loans, which starts with associating. They provide financing for different items, with the highest demand for agricultural, livestock, commercial and personal loans. These types of loans have a term of 6 to 18 months with an interest rate of less than 3% per month.

By organizing as a cooperative and having a substantial growth it has managed to remain as one of the leading cooperatives in the financial market since in the parent company has a large number of partners who maintain loyalty by allowing the integration of new partners. The Cooperativa de Ahorro y Credito Moderna, RL Estelí over the years has had a great boom in its credit portfolio, due to various factors such as the interest rate, the term, the opening of new items, attention to the partners, the opening of new branches and the follow-up provided to the credits granted until their recovery; these directly influence their growth.

Through this research process it was detected that one of its biggest weaknesses is in advertising because the only strategy used is from partner to partner, which led us to propose the implementation of new advertisements within which exist: the radio, television, social networks, sponsoring different recreational venues, placing banners at specific points in the city.

Keywords: Cooperative, Credit, Increase, Credit Portfolio.

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| I. INTRODUCCIÓN..... | 4 |
| 1.1. Antecedente..... | 5 |
| 1.2. Planteamiento del problema | 7 |
| 1.3. Formulación del problema..... | 8 |
| 1.4. Justificación | 9 |
| II. OBJETIVOS..... | 10 |
| 2.1. Objetivo general | 10 |
| 2.2. Objetivos específicos | 10 |
| III. MARCO TEÓRICO..... | 11 |
| 3.1. Cooperativa..... | 11 |
| 3.2. Crédito | 18 |
| 3.3. Cartera de crédito | 29 |
| 3.3.5. Factores Determinante de la Calidad de Cartera | 34 |
| 3.4. Proceso de Crédito..... | 36 |
| IV. SUPUESTO | 40 |
| 4.1. Supuesto | 40 |
| 4.2. Matriz de Categorías y Subcategorías | 41 |
| V. DISEÑO METODOLÓGICO..... | 44 |
| 5.1. Enfoque de la investigación | 44 |
| 5.2. Tipo de estudio..... | 44 |
| 5.3. Universo, Muestra y Unidad de análisis..... | 44 |
| 5.3.1. Universo o Población | 44 |
| 5.3.2. Muestra..... | 45 |
| 5.3.2.1. Tipo de muestreo | 45 |
| 5.3.2.2. Unidad de análisis..... | 45 |
| 5.4. Técnicas de recolección de datos..... | 46 |
| 5.6. Etapas de investigación..... | 46 |
| VI. RESULTADO..... | 48 |
| 6.1. Objetivo Especifico N° 01 | 48 |
| 6.2. Objetivo Especifico N° 02 | 57 |



| | |
|---|----|
| 6.3. Objetivo Especifico N° 03 | 62 |
| 6.4. Objetivo Especifico N° 04 | 64 |
| VII. CONCLUSIONES | 68 |
| VIII. RECOMENDACIONES | 69 |
| IX. BIBLIOGRAFÍA | 70 |
| X. ANEXOS | 72 |
| Anexo N°1 Síntomas y pronósticos | 72 |
| Anexo N°3 Cuadro Guía | 74 |
| Anexo N°4 Entrevista | 75 |
| Anexo N°5 Encuesta | 80 |
| Anexo N°6 Cronograma de actividades | 95 |

Índice de tabla

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Diferencia entre empresa cooperativa y sociedad mercantil clásica | 17 |
| Tabla 2 Razones financiera | 59 |
| Tabla 3 Calidad de la Cartera | 60 |
| Tabla 4 valores de la cooperativa de crédito..... | 63 |
| Tabla 5 FODA..... | 65 |

Índice de gráfica

| | |
|--|----|
| Gráfica 1 Tipo de crédito que brinda la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R, L. Estelí..... | 48 |
| Gráfica 2 Plazo máximo para cada tipo de crédito..... | 49 |
| Gráfica 3 Tasa de interés percibe la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R, L Estelí. | 49 |
| Gráfica 4 Tipo de garantía que solicita la cooperativa Moderna R.L Estelí para los créditos otorgados | 50 |
| Gráfica 5 Proceso que se utiliza para otorgar un crédito | 51 |
| Gráfica 6 Tiempo que se realiza el proceso de otorgamiento de crédito. | 52 |
| Gráfica 7 Se cuenta con el capital humano necesario para cubrir las supervisiones de los créditos. | 52 |
| Gráfica 8 Aspectos primordiales que reducen el crecimiento de la cartera de crédito..... | 53 |
| Gráfica 9 Como es el comportamiento de pago de los clientes. | 54 |
| Gráfica 10 Como se afectan el crecimiento, los atrasos de las cuotas de los préstamos en la cartera de crédito | 54 |
| Gráfica 11 Se realizan seguimientos a la cartera de crédito | 55 |
| Gráfica 12 Cuáles son los factores que considera que están afectando en el incumplimiento de pago por parte de los socios..... | 56 |



| | |
|--|----|
| Gráfica 13 Factores que inciden en el crecimiento de la cartera de crédito | 57 |
| Gráfica 14 Políticas de colocación de créditos | 58 |
| Gráfica 15 Políticas de recuperación de crédito | 59 |
| Gráfica 16 Calificación de la cartera..... | 60 |
| Gráfica 17 Beneficio del crecimiento de la cartera de crédito. | 64 |

I. INTRODUCCIÓN

El análisis de crédito es de gran importancia para toda empresa que otorga crédito, ya que esto determina la efectividad del recaudo de esto, así como la labor que ejerce el personal y la cooperativa en sí.

Llevar un control en las finanzas de la cooperativa implica, existencia de personal calificado, así como las técnicas propias de cobranza, haciendo de ésta, una labor extenuante y de seguimiento hasta la recuperación efectiva de los créditos, procurando disminuir índices de morosidad e implementando cada vez más nuevos y mejores proyectos o programas para el buen funcionamiento de la cooperativa.

La evaluación de la cartera y su calidad inicia desde el otorgamiento del crédito hasta su recuperación, esto incluye límites de otorgamiento de crédito, capacidad de pago del deudor, garantías, seguimientos, control y etapa de recuperación de cartera, todas estas medidas contribuyen a la minimización del riesgo crediticio para evitar pérdidas y disminución del activo.

Los resultados de este trabajo ayudarán al mejoramiento de las Políticas y Manuales de crédito, tomando en consideración la determinación de algunas debilidades que por naturaleza se presentan en este tipo de organizaciones.

Cabe señalar que esta cooperativa, desde su fundación, ha crecido sustancialmente, pese a la competencia y las particularidades del mercado en el que se encuentran inmersos. No obstante, se trata de aportar ideas que permitan al menos la sostenibilidad de la posición que hoy ocupan reconociendo de las dificultades que la cooperativa ha venido mejorando con el transcurso de los años, en dicho trabajo se trata de ver un lado más crítico sobre el crecimiento de la cartera crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R, L.

1.1. Antecedente

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

En cuanto a la Cartera Crediticia de una institución financiera, está integrada por el conjunto de préstamos que ha otorgado a sus clientes y por lo tanto dicha cartera es considerada como parte del activo de la institución, en este sentido la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de la ciudad de Estelí ha impactado por su operatividad en el sistema financiero nacional generalizando su acceso de financiamiento a sus asociados en las distintas actividades de la económica local.

Para la elaboración de los antecedentes de este estudio, se consultaron diversas fuentes de información relacionadas con el tema de investigación en la biblioteca Urania Zelaya de FAREM-ESTELI, se identificaron tres tesis en modalidad de seminario de graduación.

- En la tesis de licenciado en contaduría pública y finanzas “***Incidencia de las técnicas de cobranza en la recuperación de la cartera de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Moderna R. L Estelí***” la que fue elaborada por Blandón Montoya, Jenyfer Janire y Herrera Rodríguez, Francisca Lorena, cuyo objetivo general es determinar la incidencia de las técnicas de cobranza en la recuperación de la cartera de crédito de la Cooperativa Moderna R.L, obteniendo como principal resultado que las técnicas de cobranza que utiliza la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L son en cuanto a cobranza administrativa, cobranza perjudicial y cobranza legal estas técnicas son necesarias y puestas en prácticas correctamente por la cooperativa de ahorro y crédito moderna R.L
- En la tesis de los licenciados en Administración de Empresas “***Incidencia del crédito en el crecimiento Empresarial de los socios de cooperativas de ahorro y crédito Moderna R.L del municipio de la Trinidad en el primer periodo del 2015.***” la que fue elaborada por Arauz Benavidez Karen Elena, Lanuza Pérez Mayerling Suyen y Pineda Valdivia Marbelí Del Rosario, cuyo objetivo general es Evaluar la incidencia del crédito en el crecimiento empresarial de los socios de cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L del municipio de la Trinidad, en el primer periodo del 2015 obteniendo como resultado que hay un alto grado de cumplimiento de los asociados con sus obligaciones crediticias



partiendo de que ellos cumplen con su plan de inversión y con sus pagos en la fecha correspondiente.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de Estelí no hay una investigación que se refiera al impacto de crecimiento de la cartera de crédito; surge el interés por desarrollar esta investigación para tener conocimiento acerca de la incidencia que esta puede generar.

1.2. Planteamiento del problema

La Cartera Crediticia de una institución financiera, está integrada por el conjunto de préstamos que ha otorgado a sus clientes y por lo mismo dicha cartera es considerada como parte del activo de la institución, siendo esta la actividad más importante para la sostenibilidad a largo plazo porque la mayor fuente de riesgo está en su cartera de crédito.

Las diferentes instituciones financieras enfrentan una serie de riesgos en cuanto al crecimiento de su cartera, tales como Riesgos de Créditos, Riesgos de Liquidez, Riesgos de Mercados y Riesgo Operacional. La actividad crediticia constituye la principal fuente de ingresos para las entidades financieras, pero también puede ser la causa de su quiebra.

Al analizar los diferentes factores es importante tomar en cuenta los riesgos que enfrenta la institución que podría afectar la calidad de esta, la posibilidad de pérdidas, por lo tanto, se define que la calidad de la cartera es el indicador más importante para la sostenibilidad a largo plazo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L sucursal Estelí.

Uno de los factores que influye en el crecimiento de la cartera crediticia de las instituciones financieras es el cumplimiento en el procedimiento de gestión de la cartera de crédito. Cuando se cumple el procedimiento de la cartera de crédito primeramente mejora el proceso de gestión de la cartera en la cooperativa y a la vez hay una estabilidad en el procedimiento de nuevos créditos.

Otro aspecto importante en el crecimiento de la cartera de crédito es el buen cumplimiento de pago de los socios y el seguimiento que se le da a los créditos desde que son otorgados hasta su recuperación obteniendo un gran impacto que ocasiona un gran auge en el crecimiento de esta.

Debido a esto el trabajo investigativo debe proponer alternativas que proporcionen información relacionada al tema investigativo que produzcan conocimientos necesarios e importantes que conlleven a mejorar la calidad de la cartera de crédito de la institución, así mismo cumplir con los objetivos propuestos en la investigación.



1.3. Formulación del problema

Pregunta Problema

¿Cuál es el impacto de crecimiento de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L de la Ciudad de Estelí en los años 2015-2016?

Sistematización del problema

¿Cómo es el procedimiento que se utiliza para establecer un crecimiento en la cartera de crédito la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L de Estelí?

¿Cuáles son los factores que inciden en la calidad de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L de Estelí?

¿Cuáles son los beneficios que traería el crecimiento en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L de Estelí?

¿Cuáles son las estrategias que permiten el crecimiento de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L Estelí?

1.4. Justificación

El presente estudio de investigación es importante y relevante porque se pretende conocer el crecimiento de la cartera crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R, L debido a que la actividad crediticia ha alcanzado mucho auge en la ciudad de Estelí, ya que es una alternativa que se le brinda a la población para obtener créditos de una forma rápida, y poder resolver problemas económicos.

Se debe tener en cuenta que las entidades financieras tienen que implementar estrategias que les permita mejorar el crecimiento de los créditos, tomando en cuenta la seguridad y respaldo con el fin de minimizar pérdidas.

Este trabajo valora el cumplimiento de las políticas internas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L. sucursal Estelí donde se partirá de la fortalezas y debilidades con que cuenta la institución, proponiendo alternativas que conlleven a mejorar el crecimiento de la cartera de crédito para el beneficio de la misma partiendo de una buena selección de socios que permita colocar y recuperar créditos de manera eficiente y a la vez ayude al fortalecimiento institucional sostenible en la cartera de crédito.

La importancia de la realización de este trabajo investigativo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L Estelí es que les permita conocer su deficiencia en el crecimiento y los logros desde un punto de vista crítico, en cual les ayudara a fortalecer más las áreas en las cual se presente mayor déficit.

II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- Analizar el impacto de crecimiento de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L de la Ciudad de Estelí.

2.2. Objetivos específicos

- Identificar el procedimiento que utiliza en el crecimiento de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L de Estelí.
- Determinar factores que inciden en la calidad de la cartera de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L.
- Establecer los beneficios que traería el crecimiento en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L en Estelí
- Proponer estrategias que mejoren el crecimiento de la cartera de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L Estelí.

III. MARCO TEÓRICO

El marco teórico se fundamenta con cuatro ejes teóricos siendo los siguientes: 1.- Cooperativa, 2.-Crédito, 3.-Cartera de Crédito, 4.- proceso de crédito.

3.1. Cooperativa

3.1.1. Definición

Cooperativa, (Castillo, 1995) es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.

Según la ley 499 Ley General de Cooperativa en el título primero capítulo I artículo 8 establece que:

Las cooperativas se rigen por los siguientes principios:

- Libre ingreso y retiro voluntario de los asociados.
- Voluntariedad solidaria, que implica compromiso recíproco y su cumplimiento y prácticas leales.
- Control democrático: Un asociado, un voto.
- Limitación de interés a las aportaciones de los asociados, si se reconociera alguno.
- Equidad, que implica la distribución de excedentes en proporción directa con la participación en las operaciones.
- Respeto y defensa de su autonomía e independencia.
- Educación cooperativa.
- Fomento de la cooperación entre cooperativas.
- Solidaridad entre los asociados.
- Igualdad en derecho y oportunidades para asociados de ambos sexos.

3.1.2. Importancia

La importancia de las cooperativas radica, en que, a través de la aplicación de un verdadero sistema cooperativista con todas sus reglas, normas, procedimientos y

principios establecidos, será indiscutiblemente, una herramienta para el desarrollo económico, social e intelectual.

3.1.3. Características

Las características esenciales de esta sociedad son las siguientes:

- Esta sociedad necesita forzosamente un número de socios NO MENOR DE 10.
- Un capital variable y principalmente debe funcionar sobre principios de igualdad dentro del régimen de derechos y obligaciones de sus miembros.
- No persigue fines lucrativos y busca el mejoramiento social y económico de sus trabajadores.
- La igualdad comienza en la forma de repartir entre los asociados la proporción del tiempo trabajado o bien al monto de las operaciones realizadas. Según se trate de cooperativa de producción o de cooperativa de consumo.

3.1.4. Tipos de Cooperativas

Ley General de las Cooperativas capítulo III describe los tipos de Cooperativa los cuales se describen a continuación.

3.1.4.1. Cooperativa De Ahorro Y Crédito

Son las que se constituyen con el propósito de promover el ahorro entre sus cooperados y crear una fuente de créditos que les provea financiamiento a un costo razonable para solventar sus necesidades. Así mismo, para brindarles otros servicios financieros, sobre la base de principios democráticos, de ayuda mutua y con ello mejorar sus condiciones sociales, económicas y culturales. (Ley de Cooperativas y su Reglamento Decreto N° 91-2007, 2008)

3.1.4.2. Cooperativas De Consumo

Se entiende por estas las que tienen por objeto abastecer a sus miembros con cualquier clase de artículo, productos de libre comercio. Estas cooperativas solo pueden operar con sus miembros de contado o al crédito. Se entiende que operar al crédito es cuando las cooperativas reciben autorización de los cooperados para descontar de sus sueldos salarios o rentas, en cualquier tiempo el valor de la mercadería dado por adelantado.

3.1.4.3. Cooperativa De Producción Y Trabajo

Son aquellas que sus miembros se dedican personalmente actividades productivas en una empresa manejada en común, dentro de que actúan en la doble calidad de propietario y trabajador.

3.1.4.4. Cooperativa De Vivienda

Son aquellas que procuran habitaciones a sus cooperados, las hay de dos clases.

- Aquella en la que la persona jurídica termina cuando la cooperativa ha proporcionado habitación a sus cooperadores.
- Aquellas en que la persona jurídica de la cooperativa subsiste aun después que ella ha proporcionado habitación a sus cooperadores.

3.1.4.5. Cooperativas Pesqueras

Son aquellas organizadas entre los que se dedican al trabajo de la pesca, en cualquiera de sus órdenes, son de tipos:

- Las que operan con equipo propio: En estas los propietarios distribuyen un porcentaje (%) de los excedentes, entre los obreros que laboran en ella.
- Las que trabajan con equipo adquirido por los cooperados: Aquí los excedentes se distribuyen de acuerdo al trabajo realizado por los cooperados.

3.1.4.6. Cooperativa De Servicios

Son las que se organizan con el fin de satisfacer necesidades a fines de los miembros de la comunidad. Estas cooperativas se distribuyen los excedentes en proporción a los servicios que prestan los cooperados.

3.1.4.7. Cooperativa De Servicios Públicos

Son aquellas en que los asociados se unen con la intención de satisfacer necesidades colectivas y que por su naturaleza revisten carácter público.

Las cooperativas de servicios entre las que se incluyen las de servicios públicos, podrían ser entre otras, de los siguientes de tipos.

- Transporte
- Profesionales
- Educación
- Aprovechamiento
- Comercialización

3.1.4.8. Cooperativa De Transporte

Son aquellas que se constituyen para brindar servicios de transporte de pasajeros o de carga, por vía terrestre, acuática y aérea.

3.1.4.9. Cooperativas De Profesionales

Son la integrada por personas naturales que se dedican de una manera libre al ejercicio de sus profesionales y que tienen por objeto la prestación de servicios profesionales y técnicos.

3.1.4.10. Cooperativas Culturales

Son aquellas en que los asociados se unen con la intención de satisfacer necesidades puramente intelectuales y espirituales.

3.1.4.11. Cooperativas Escolares

Las organizadas entre estudiantes de enseñanzas primaria o secundaria con miras culturales. Estas cooperativas se sujetarán al reglamento que expide el Ministerio de Educación observando básicamente en todo caso las disposiciones de esta ley.

3.1.4.12. Cooperativas Juveniles

Son las organizadas entre jóvenes no mayores de dieciocho años, aunque no formen parte de Escuelas o Institutos se organizan con fines recreativos morales y culturales.

3.1.4.13. Cooperativa Multifuncionales

Son aquellas se dedican a realizar dos o más actividades de las señaladas en la ley y el presente reglamento, sin que desvirtué la condición para las que fueron establecidas. Estas cooperativas podrían denominarse como de servicio múltiple, lo que deberá ser claramente definido en los estatutos.

3.1.5. Valores Cooperativos

- Ayuda mutua: es el accionar conjunto para la solución de problemas comunes o la cooperación.
- Responsabilidad: es la capacidad de responder ante los actos, nivel de desempeño en el cumplimiento de las actividades para el logro de metas, sintiendo un compromiso moral con los asociados.
- Responsabilidad social: compromiso con la comunidad, preocupación por los demás.
- Democracia: toma de decisiones colectivas por los asociados (mediante la participación y el protagonismo) a lo que se refiere a la gestión y control de la cooperativa.
- Igualdad: todos los asociados tienen iguales deberes y derechos.

-
- Equidad: justa distribución de los excedentes entre los miembros de la cooperativa.
 - Solidaridad: apoyar, cooperar en la solución de problemas de los asociados, la familia y la comunidad. Comunidad de intereses y propósitos.
 - Honestidad y transparencia: honradez, la dignidad y la decencia en la conducta de los asociados. Se oponen al encubrimiento, el falseamiento de la información y al engaño.
 - Esfuerzo propio: motivación, fuerza de voluntad de los miembros con el fin de alcanzar metas previstas dando lo mejor de cada uno.

3.1.6. Principios

Principios actuales

- **Adhesión abierta y voluntaria.** Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la condición de socios, sin discriminación de género, raza, clase social, orientación sexual, posición política o religiosa.
- **Control democrático de los socios o miembros.** Participación activa, con responsabilidad ante la asamblea general y los socios por parte de las autoridades electas. Cada socio siempre tiene derecho a un solo voto, independientemente a su aporte.
- **Participación económica de los socios o miembros.** Equidad. Compensación limitada. Los excedentes de cada período contemplan en primer lugar reservas, educación y solidaridad.
- **Autonomía e independencia.** Asociarse sin hacerse dependiente, y sin responder a intereses externos.
- **Educación, entrenamiento e información.** A socios, dirigentes, gerentes y empleados. Pero también, informar a la comunidad sobre el cooperativismo.
- **Cooperación entre cooperativas.** A través de estructuras locales, regionales y nacionales; con el fin de servir mejor y de dar apoyo a nuevas entidades.
- **Compromiso con la comunidad.** Desarrollo sustentable, solidaridad, aceptación de los socios, responsabilidad social.

3.1.6.1. Principios clásicos

- Libre adhesión o puertas abiertas.
- Control democrático.
- Retorno de excedentes a cada miembro, en proporción a su contribución con los mismos.
- Interés limitado del capital (gran diferencia con las sociedades).
- Neutralidad: principalmente en lo político y religioso. Modernamente se ha extendido también la neutralidad al plano racial, étnico, por nacionalidad, sectario, ideológico, sindical, etc.
- Venta al contado (principio que ha ido cediendo) y a precios de mercado.
- Fomento y educación cooperativa: difundir los valores cooperativos entre los miembros y la sociedad en general.

3.1.6.2. Otros principios

- Mutualidad: sólo los miembros pueden hacer uso de los servicios de la cooperativa, en tanto no sea una empresa comercial y por lo tanto no tenga afán de lucro, ni hacerse de una clientela.
- Indisponibilidad de las reservas: en caso de liquidarse la cooperativa, aquellas no pasarán a sus miembros. La capitalización sucesiva de excedentes (que forman las reservas) está pensada en favor de la cooperativa, y no de sus integrantes.
- Integración cooperativa (o federalismo cooperativo): desde que adquiere su fuerza en el número de sus miembros.

3.1.7. Estructura cooperativa

La cooperativa se basa normalmente en el modelo de producción de empresas privadas, tomándola como núcleo del quehacer económico aunque como modelo de sociedades mercantiles también presenta algunas particularidades en su estructura.

A continuación, un cuadro que intenta explicar las diferencias entre empresa cooperativa y sociedad mercantil clásica.

Tabla 1 Diferencia entre empresa cooperativa y sociedad mercantil clásica

| Empresa clásica | Empresa cooperativa |
|--|--|
| Los empresarios buscan obtener beneficios monetarios o influencias | Los cooperativistas buscan solucionar sus necesidades |
| Con la ganancia se beneficia sólo el empresario | Con los excedentes se beneficia la cooperativa y por tanto, sus socios |
| Principal objetivo: aumentar beneficios, a costa de lo que sea | Principal objetivo: satisfacer las necesidades que motivaron la cooperativa |
| Los beneficios se distribuyen entre los accionistas | Los beneficios, que no tienen por qué ser monetarios, se distribuyen entre los socios o se reinvierten en la cooperativa, según estatutos. |
| Órgano de gobierno: el accionariado. | Órgano de gobierno: los socios, en asambleas. |
| Los trabajadores no tienen poder. | Los socios o trabajadores tienen voz y voto en las asambleas. |
| El número de socios es limitado | El número de socios es ilimitado, según estatutos |
| Los objetivos son independientes del socio | Los objetivos son dependientes de las necesidades de los socios |

3.1.8. Marco jurídico e Institucional

El marco jurídico e institucional se rige bajo la ley de cooperativas, Ley No.499. Aprobada el 29 de septiembre del 2004, publicada en la Gaceta No.17 del 25 de enero del 2005.

3.2. Crédito

3.2.1. Definición

La palabra crédito proviene del latín *creditus* (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza. Se considerará crédito el derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numerario para otros.

Según (Fuentes, 2007) algunos economistas, es una especie de cambio que actúa en el tiempo en vez de actuar en el espacio. Puede ser definido como el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura. En la vida económica y financiera, se entiende por crédito, por consiguiente, la confianza que se tiene en la capacidad de cumplir, en la posibilidad, voluntad y solvencia de un individuo, por lo que se refiere al cumplimiento de una obligación contraída.

Jurídicamente el crédito es una especie de contrato de mutuo, ya que el mutuo es el préstamo de cualquier especie consumible, como dinero, en cuyo caso denominamos crédito, u otros objetos que se agotan con su primer uso, como los alimentos o los artículos desechables.

3.2.2. Importancia

Actualmente no se puede entender ningún tipo de negocio, ya sea para una pyme, autónomo, empresa, etc. que en su momento no necesite o pueda necesitar un crédito. El crédito es importante porque facilita, en un momento dado, el tener liquidez para poder comprar, hacer pagos, algún tipo de inversión, etc. Actualmente, el crédito es un tema que en la mayoría de las entidades financieras, exigen un mínimo de liquidez a la empresa para asegurarse el cobro de éste, en caso de que el deudor no pueda hacer frente a los pagos.

El crédito no sólo ayuda en muchos aspectos empresariales sino que, además, aporta confianza en el sistema financiero de un país, evita que el tejido industrial del mismo se rompa y, sobre todo, de cara al exterior invita a la inversión de todo tipo de empresas extranjeras en el propio país.

Si bien es cierto que actualmente el principal problema que existe en la mayoría de los países, debido a la crisis, es que las entidades financieras no dan créditos a sus clientes,

parece que esta tendencia está cambiando ya que las propias entidades se dan cuenta de que, si no facilita el crédito, esto al final repercute negativamente en sus propios balances.

Para los bancos, el crédito no sólo significa el dar dinero, implica también que van a recibir el dinero que han prestado con unos intereses que benefician a la propia entidad. La morosidad es un elemento que va implícito en el crédito, ya que hay un porcentaje de morosidad que la entidad tiene en cuenta. Sin embargo, es mucho más el beneficio lo que obtiene el propio banco por los créditos que concede, que el dinero que pierde por la morosidad.

El valor del crédito está en que, con las condiciones adecuadas, todos nos podemos beneficiar de él, en mayor o menor medida. Además, nos ayuda en muchas situaciones personales y profesionales que podemos tener.

El crédito es un elemento que está y que siempre estará dentro de la economía de un país y que es necesario, esencial, para que el propio país tenga solvencia, la capacidad empresarial y el apoyo social necesario para mantener un gobierno y dar estabilidad a una sociedad, a una economía y al propio país.

3.2.3. Ventajas y desventajas de un crédito

No es fácil señalar las ventajas o desventajas que implica la formulación e implementación del crédito, porque ello depende del comportamiento de varias variables macroeconómicas y del reflejo de la realidad social que vive el país. Sin embargo, señalaremos algunos de ellos como una forma de definir su función dentro del ámbito comercial.

3.4.3.1. Ventajas

Las ventajas del crédito son innumerables por su efecto multiplicador, pero sólo citaremos algunas de ellas:

- Permite el uso de los pequeños y medianos capitales que permanecen improductivos y que a través de este mecanismo se convierten en riqueza productiva. Así el crédito hace más productivo al capital.
- La expansión de los negocios, por el aumento del volumen de las ventas lo que a su vez permite conocer, ingresar y ampliar nuevos mercados.
- La utilidad de la concesión del crédito como arma de lucha contra la competencia en un mercado cada vez más globalizado.
- La conveniencia oportuna porque a través de las garantías de crédito se facilita la transferencia de bienes y servicios además de importantes cantidades de dinero,

aun a distancias significativas mediante el uso de nueva tecnología en las comunicaciones.

- La aparición de nuevas técnicas e innovaciones que ayudan a la gestión comercial, financiera y bancaria que benefician tanto al comerciante como al usuario.

3.4.3.2. DESVENTAJAS

Las desventajas que afectan al crédito están relacionadas con la interpretación del entorno socio-político que afectan a las variables económicas, originando distorsión en la obtención, de las fuentes, manejo y distribución del flujo financiero o monetario orientadas hacia las operaciones crediticias.

Implícitamente se puede señalar las siguientes desventajas:

- Las pérdidas ocasionadas por deudas de morosos y las incobrables.
- Predisposición psicológica y consciente del cliente de no aceptar el concepto de pago.
- Los gastos derivados del proceso de recuperación del capital cuando estos ingresan a cobranza morosa o judicial.
- Los costos iniciales que se forman principalmente por la inexperiencia del personal que interviene en la implementación y puesta en marcha de las operaciones crediticias.
- Incidencia en el aumento de los precios de las mercaderías y/o servicios que adquiere, procesa o comercializa la empresa y que son frecuentes en épocas de desequilibrio macroeconómico.
- La concesión del crédito exige un mayor capital de trabajo para que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones a corto plazo ya que tiene que pagar interés sobre fondos inmovilizados. Por consiguiente, no todas las empresas pueden beneficiarse con la alternativa de incrementar sus ventas.
- Los pagos adicionales que se suman por el tiempo involucrado en investigaciones complementarias del solicitante y las contingencias que se presentan en la ejecución del cobro aumentan el riesgo del crédito y los costos de cobranza.

3.2.4. Funciones de crédito

3.4.4.1 Económica

El crédito cumple una trascendental función en el desarrollo económico de un país y de las empresas en su conjunto y ayuda al crecimiento sostenido constituyéndose como un agente multiplicador y de cambio de la economía porque el sistema adecuadamente

empleado facilita el incremento del consumo de bienes y servicios, generando a su vez mayores necesidades de producción y abastecimiento de productos en el mercado, local, Nacional e Internacional.

En resumen, el crédito es el mecanismo más eficaz en la economía para crear riqueza efectiva, siendo su efecto multiplicador un estímulo para el comercio y para el incremento de dividendos. (Credito y Cobranza, 2013)

3.4.4.2. Social

Este sistema adecuadamente empleado constituye un beneficio para las comunidades en general, porque se permite tener acceso a aquellos bienes y/o servicios que difícilmente podrían ser adquiridos mediante cancelación inmediata por parte de los clientes, dando oportunidad a que mayores familias con ingresos limitados puedan tener acceso a la adquisición de los mismos para cubrir sus múltiples necesidades y en el tiempo que realmente lo necesitan.

Esta aptitud deriva de que el crédito permite elevar en el mediano y largo plazo el nivel de vida de la población.

3.2.5. Requisitos para solicitar un crédito

3.2.5.1. Requisitos Generales

- Solicitud de crédito con todos los datos del solicitante y/o fiador.
- Fotocopia de cédula de identidad ciudadana o residencia del solicitante y/o fiador.
- Estados de cuentas bancarias y tarjetas de crédito del solicitante y/o fiador.
- Constancia de Ingresos y última colilla de pago INSS del solicitante y/o fiador.
- Copia de un recibo de pago de servicios públicos (Agua, Luz o Teléfono).
- Abrir cuenta bancaria en BANPRO. (BANPRO Grupo Promerica, 2016)

3.2.5.2. Requisitos Específicos

- Requisitos para compra de vehículos nuevos.
- Requisitos para compra de Motocicleta.
- Requisitos para optar a financiamientos para Compra de Viviendas.
- Requisitos para optar a financiamientos para Compra de Terrenos.
- Requisitos para optar a financiamientos para Construcción de Viviendas.
- Requisitos y Condiciones de Crédito Hipotecario para extranjeros o nicaragüenses residentes en EEUU.

-
- Requisitos para optar a financiamientos para Consolidación de Deudas.
 - Requisitos para optar a financiamientos para Gastos Médicos.
 - Requisitos para optar a financiamientos en Estudios de Maestrías.
 - Requisitos para optar a financiamientos de Viajes.

3.2.6. Tipos de crédito

El financiamiento puede ser útil en muchas etapas de la vida. Lo principal es entender que el crédito forma parte de un sistema financiero saludable y que, si aprendes a manejarlo, podrá acercarte a conseguir tus objetivos. Antes de solicitar un crédito, debes analizar diversos factores de tu situación financiera, por ejemplo: cuántas deudas tienes, cuáles son tus gastos fijos y con qué activos cuentas. (BANPRO Grupo Promerica, 2016)

A continuación, te presentamos algunos tipos de financiamiento que existen en el mercado:

3.2.6.1. Tarjetas de crédito

Son útiles para adquisiciones a corto plazo. La principal ventaja de una tarjeta de crédito es la temporalidad, ya que te permite disponer de dinero que no tienes al momento pero que vas a recibir en un futuro inmediato. Por ejemplo, si haces una compra a mitad de quincena, sabiendo que podrás liquidarla una vez que recibas tu sueldo. Si usas la tarjeta con esta idea en mente, podrás convertirte en un cliente que paga el total de su deuda cada mes sin permitir que se generen intereses.

Las tarjetas departamentales son otra variante de la tarjeta de crédito, con la diferencia de que son ofrecidas por almacenes o tiendas y sólo pueden ser utilizadas para compras en sus establecimientos. Estas tarjetas pueden funcionar para compras de bienes duraderos, como electrodomésticos o equipos electrónicos con promociones o beneficios exclusivos de esa tienda.

En ambas puedes aprovechar promociones a meses sin intereses y otros beneficios adicionales; consulta y compara cuál tarjeta es la que se acomoda mejor a tus necesidades.

Te recomendamos que antes de solicitar alguna tarjeta, siempre revises el Costo Anual Total, anualidad, comisiones, promociones y beneficios, así como todos los términos y condiciones.

3.2.6.2. Préstamos personales

Se caracterizan por ser créditos abiertos que no están anclados a un fin específico. Esto significa que al solicitarlo no debes explicar en qué lo utilizarás y además puedes fragmentarlo en distintos objetivos. Por ejemplo, podrías utilizar una parte para remodelaciones y otra más para un viaje. Son ofrecidos por los bancos, instituciones financieras e incluso existen empresas que se dedican exclusivamente a otorgarlos.

Puedes utilizarlos para irte de viaje, remodelar tu casa o abrir una cuenta de inversiones. Básicamente, para lo que desees, ya que regularmente no se solicita que declares para qué usarás el dinero. Como precaución, asegúrate de que sea una empresa seria y revisa las estipulaciones de tu contrato antes de firmar. Al igual que con las tarjetas de crédito consulta, compara y revisa el costo anual total, anualidad, comisiones, así como todos los términos y condiciones. También elabora tu presupuesto y verifica tu capacidad de pago.

3.2.6.3. Créditos específicos

Muchas instituciones ofrecen financiamientos especializados, por ejemplo, hipotecarios, educativos y automotrices, entre otros. Esto significa que la cantidad que te ofrezcan podrá ser utilizada únicamente en un objetivo y deberás poder comprobar que lo destinaste a ese fin. La ventaja de estos créditos es precisamente su especialización, ya que los montos y los planes de pago están diseñados de acuerdo al objetivo. Revisa muy bien las diferentes alternativas antes de contratar y calcula el porcentaje de interés que te vayan a cobrar.

3.2.6.4. Créditos de nómina

Son muy similares a los personales, sólo que en este caso es indispensable que recibas el pago de tu salario a través de una cuenta de nómina en un banco. Así, la institución puede otorgarte una cantidad basada en el sueldo que recibes cada mes y descontará el pago directamente de tu cuenta.

3.2.6.5. Préstamo ABCD (Adquisición de Bienes de Consumo Duradero)

La utilidad de este crédito está relacionada a la adquisición de bienes que tienen un valor comercial y una vida útil determinada, como son los automóviles, equipo de cómputo, electrodomésticos, mobiliario y equipo. Se otorgan para complementar el faltante para adquirirlos, es decir, el acreditado deberá aportar un porcentaje del costo total y el banco le presta el restante. Estos bienes en ocasiones pueden servir como garantía del préstamo.

3.2.6.6. Crédito hipotecario

Sin lugar a dudas es uno de los créditos más importantes en nuestra vida. Para la adquisición de una casa o departamento, deberás observar todos los aspectos que mencionamos en esta sección y posteriormente analizar tus necesidades sobre el bien inmueble, tu capacidad de endeudamiento y las condiciones que cada institución otorga.

Hoy en día podemos encontrar gran variedad de productos hipotecarios, de acuerdo a nuestras necesidades particulares. Considera que casi todas las instituciones te solicitarán un porcentaje del valor del inmueble, lo que se denomina como anticipo, que puede ser a partir del 10% en adelante y varía según la institución financiera con la que se esté negociando el crédito. También existen en el mercado créditos en preventa, con la ventaja de que no se requiere anticipo.

3.2.6.7. Tu propia cuenta de inversión

Si tienes alguna inversión, tus rendimientos pueden funcionar como una especie de financiamiento, con la ventaja de que no quedarás endeudado. Sería como prestarte dinero a ti mismo. Puedes utilizar sólo lo que has ganado y mantener tu inversión. Si planeas con antelación, esta puede ser una muy buena opción para financiar tu proyecto:

- El crédito es un préstamo; evita pedir más del 20 por ciento de tu ingreso anual neto
- Los pagos que hagas no deberán exceder el 10 por ciento de tu ingreso neto mensual

3.2.6.8. Crédito avío

El crédito de habilitación, conocido como avío, debe ser utilizado para la compra de materias primas, materiales, salarios, así como gastos directamente relacionados con el ejercicio de la empresa. Este crédito está directamente vinculado con la producción inmediata.

Existen dos tipos de crédito de avío: el agrícola e industrial.

- En el avío agrícola, el aviado (persona que solicita el crédito) invierte en semillas, fumigantes, etcétera.
- En el avío industrial, el aviado destina el crédito a las materias primas o insumos que sean necesarios para la producción de los productos que fabrica.

3.2.6.9. Crédito refaccionario

El crédito refaccionario está enfocado a la adquisición de maquinaria, inmuebles o a la reparación de instalaciones relacionadas con la empresa. Es decir, este tipo de crédito se otorga para adquirir bienes de activo fijo o bienes de capital.

La garantía en este caso está en los bienes adquiridos que son permanentes a diferencia del caso de crédito avío.

El crédito refaccionario también podrá solicitarse en caso de tener adeudos y/o responsabilidades fiscales relacionadas directamente con la empresa del acreditado. Es decir, en algunos casos, se podrá obtener este crédito destinando parte del importe para cubrir responsabilidades fiscales correspondientes al año de solicitud del crédito. También podrá utilizarse para pagar adeudos por concepto de gastos de explotación, compra de bienes inmuebles y maquinaria, con la condición de que estos gastos no tengan más de un año de antigüedad.

3.2.7. 5c del crédito

En el mundo de los negocios, es fundamental mantener finanzas sanas, estas se construyen sobre la base de un adecuado manejo de los recursos y una efectiva administración de los ingresos, dentro de este renglón precisamente es donde la administración de los créditos cobra un valor principal, por esto es fundamental que todo crédito garantice ser cobrado y para ello debe de ser correctamente analizado. (procesoadministrativodelacartera.blogspot.com, 2013)

Uno de los principales problemas en el adecuado manejo de las finanzas de un negocio, es sin duda asegurar el retorno de la inversión, uno de los canales por los que se dan más pérdidas es por el exceso de cuentas incobrables o de lenta recuperación pues los costos derivados de estas impactan de manera directa en las utilidades de la empresa.

Pero el crédito es el motor de las ventas, por lo que no podemos dejar de promoverlo y otorgarlo, es decir, la solución para reducir el número de cuentas incobrables o incrementar la recuperación de las cuentas no está en limitar o reducir los créditos, sino en otorgarlos sobre bases sólidas y bien planificadas.

El análisis previo al otorgamiento de un crédito es todo un campo de la administración y planeación financiera que en algunos casos llega a requerir un alto grado de especialización, sin embargo hemos tomado los principios fundamentales para ofrecerte en este artículo los puntos clave en el proceso a fin de que puedas conocer de manera clara, cuales son los 5 factores que debes evaluar al analizar un crédito.

Los principales factores que deben tomarse en cuenta, para decidir si se otorga o no crédito, son nombrados como las cinco "C" del crédito y son los siguientes:

3.2.7.1. Carácter

Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder a nuestro crédito.

Cuando hacemos un análisis de crédito, lo que buscamos es de alguna manera ser capaces de predecir el futuro comportamiento de pago de un cliente, para ello no disponemos de una ¿bolita mágica? que nos permita ver con claridad ese futuro incierto, por lo que debemos echar mano de información sobre sus hábitos de pago y comportamiento, dicha información tendrá que hacer referencia al pasado (Como se ha comportado en operaciones crediticias pasadas) y al presente (Como se está comportando actualmente en relación a sus pagos) esto nos marcará una tendencia y por ende una probabilidad de mantener un similar comportamiento para futuros eventos.

La evaluación del carácter o solvencia moral de un cliente debe hacerse a partir de elementos contundentes, medibles y verificables tales como:

- Pedir Referencias Comerciales a otros proveedores con quienes tenga crédito.
- Obtener un Reporte de Buró de crédito (Este puede ser tramitado por tu propio cliente y entregarte una copia).
- Verificar demandas judiciales (En México existen empresas que por un pago mínimo te dan ese tipo de información).
- Obtener Referencias Bancarias (Por medio de una carta o pedir las directamente al banco).

3.2.7.2. Capacidad

Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos. Para su evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados, sucursales, etc.

Los nuevos negocios ofrecen un difícil problema para el departamento de Crédito, pues miles de establecimientos cada año, fallan en un gran porcentaje, debido a la falta de habilidad y experiencia para conducir un negocio con éxito.

En general de lo que se trata aquí es de saber que tanta experiencia y estructura tiene nuestro cliente para manejar y desarrollar de la mejor forma su negocio, recordemos que al venderle a un cliente no solo buscamos una compra esporádica, sino que él tenga la capacidad de seguir comprando a crédito y seguir pagando por mucho tiempo, ese es el objetivo de buscar una relación comercial exitosa.

3.2.7.3. Condiciones

Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo.

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

Algunos elementos a considerar son:

- Ubicación Geográfica
- Situación Política y económica de la región
- Sector (No es lo mismo el ramo de la construcción que el ramo de papelería)

Si bien estos factores no pueden evitarse, una correcta evaluación permite al menos prever sus posibles efectos e incluirlos en el análisis como riesgos contingentes.

3.2.7.4. Colateral

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

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

La segunda fuente hace las veces de un plan b, en caso de que el cliente no pague, algunas opciones de colateral o segunda fuente podrían ser:

- Aval.
- Pagare en garantía
- Contrato prendario
- Fianza
- Seguro de crédito

- Depósito en garantía
- Garantía inmobiliaria

Particularmente en el tema de las garantías hay que ser muy cuidadoso, pues no debes determinar el monto del crédito basado en el valor que tiene la garantía que respalda el crédito, pues es una práctica poco sana ya que lo que se pretende es que el monto del financiamiento se calcule en base a lo que el cliente puede pagar y no a lo que le puedo embargar si no me paga.

3.2.7.5. Capital

Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera.

El análisis financiero detallado nos permitirá conocer completamente sus posibilidades de pago, su flujo de ingresos y egresos, así como la capacidad de endeudamiento, para llevar a cabo un análisis de esta índole, es necesario conocer algunos elementos básicos con los que te puede asesorar tu contador con fórmulas de aplicación práctica para que a través de un balance, puedas medir el flujo de liquidez, la rotación del inventario, el tiempo promedio que tarda en pagar, etc.

Por supuesto que no en todos los casos podremos obtener información financiera, por lo que es conveniente considerar medios alternativos para evaluar el flujo de ingresos de nuestro potencial cliente, al solicitar por ejemplo información de algún estado de cuenta bancario reciente.

El análisis de crédito implica el conocimiento detallado de una amplia gama de elementos, todos ellos pueden tener un mayor o menor valor dependiendo del tipo de crédito a otorgar, el mercado en el que se desarrolla el cliente, el monto del crédito y otros elementos. Lo cierto es que cada uno de los 5 elementos mencionados tiene una gran importancia, por lo que no podemos solo centrar nuestra decisión en uno de ellos.

Como veras una correcta cobranza empieza desde el momento en que analizas la posibilidad de venderle a un cliente y el posible resultado de este análisis te dará los elementos que te permitirán, no solo determinar el monto de la línea de crédito, sino que además te dará los datos necesarios para conocer mejor a cada cliente en tu cartera y construir junto con ellos una oportunidad de negocio a la medida de sus necesidades y sin duda con mayores posibilidades de tener éxito. Recuerda, el crédito es una responsabilidad compartida y la tuya comienza desde el momento en que lo evalúas.

3.3. Cartera de crédito

3.3.1. Definición

Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas. (UNIDAD V CARTERA DE CRÉDITO - Ivasconez)

Dentro de la contabilidad bancaria la cartera de créditos es una cuenta que se utiliza para registrar aquellos productos capitalizados en la concesión de préstamos y en deudores. Esta cuenta servirá para registrar el total de la cartera de crédito que aún no ha llegado a su vencimiento conforme a la política de Traslado de Créditos de Vigentes a Vencidos.

El grupo de cartera de créditos incluye una clasificación principal de acuerdo a la actividad a la cual se destinan los recursos, estas son: para instituciones financieras privadas y públicas: comercial, consumo, vivienda, microempresa, educativo y de inversión pública. Dentro de los créditos comerciales se incluyen los créditos participados que son una modalidad especial de operación crediticia caracterizada por la participación conjunta de un grupo de instituciones del sistema financiero, que concurren en la concesión de un crédito que, por su elevada cuantía u otras características, precisa la colaboración de algunas instituciones. Esta clasificación de operaciones a su vez incluye una segregación por su vencimiento en cartera por vencer, refinanciada, reestructurada, que no devenga intereses y vencida.

3.3.2. Importancia

La cartera es una de las variables más importantes que tiene una empresa para administrar su capital de trabajo. De la eficiencia como administre la cartera, el capital de trabajo y la liquidez de la empresa mejoran o empeoran.

Las ventas a crédito implican que la empresa inmovilice una importante parte de sus recursos, pues está financiando con sus recursos a los clientes, y en muchas ocasiones, la empresa no cobra intereses a sus clientes por el hecho de venderles a crédito, por lo que vender a crédito es una inversión de recursos con cero rentabilidades.

La gestión de cartera debe ser una política de primero orden en la empresa. De la eficiencia con que se administre depende el aprovechamiento de los recursos de la empresa.

La rotación de cartera debe ser más acelerada que la rotación de cuentas por pagar, o al menos igual. No se puede considerar que mientras a los clientes se les da créditos a 30 días, los proveedores sólo den crédito a 15 días; de suceder así, se estaría en una desventaja financiera puesto que mientras la empresa financia a sus clientes, debe pagar de contado o a muy corto plazo a sus proveedores.

El hecho de tener recursos acumulados en cartera, implica que la empresa para poder operar o pagar sus proveedores debe recurrir a financiación externa que trae consigo un alto costo financiero, razón por la cual la gestión de la cartera debe ser coherente con la gestión de las cuentas por cobrar, o la política de clientes debe ser más favorable o cuanto menos igual que la política de proveedores.

En primer lugar, trataremos de definir de una forma muy general lo que es cartera. La cartera son las deudas que los clientes tienen con nuestra empresa, y están originadas en las ventas que se hacen a crédito o como popularmente las conocemos, ventas fiadas.

Existe un riesgo normal que algunos clientes no paguen sus deudas. No falta el cliente que quiera vivir a costas del comerciante o empresario, así que estas personas no pagarán sus deudas a la empresa, por lo que éstas perderán esos recursos.

Lo que busca la provisión de cartera, es precisamente prever y reconocer ese riesgo constante de perder parte de lo vendido a crédito, de no poder recuperar esa cartera, de no poder cobrar esas deudas.

La importancia que tiene la provisión de cartera, radica principalmente en que permite depurar lo que la empresa en realidad tiene. Permite determinar con exactitud qué es lo que le empresa efectivamente puede cobrar de sus deudas; y la parte que no se pueda cobrar, se lleva como un gasto, lo cual afecta directamente los resultados del ejercicio, es decir, disminuye la utilidad en el valor que los clientes no pagan, que es el valor provisionado.

Si no se hiciera la respectiva provisión de cartera, los estados financieros mostrarían unos valores irreales, puesto que mostraría unas cuentas por cobrar que, si bien son reales, jamás se podrán cobrar, por lo que se estaría presentando una información contable inexacta, se estaría mostrando algo de que la empresa nunca podrá disponer.

3.3.3. Calificación de la cartera de crédito

- **Categoría A:** Crédito normal. Los créditos calificados en esta categoría reflejan una estructuración y atención apropiadas. Los estados financieros de los deudores y/o los flujos de fondos del proyecto, así como la demás información crediticia, indican una capacidad de pago adecuada, en términos del monto y origen de los ingresos con que cuentan los deudores para hacer frente a los pagos requeridos. El deudor está cumpliendo a cabalidad con los términos del crédito, es decir, el crédito está al día o hasta 30 días de vencido.
- **Categoría B:** Crédito aceptable. Los créditos calificados en esta categoría están adecuadamente atendidos y protegidos, pero existen debilidades potenciales provenientes de situaciones que afectan o pueden afectar, transitoria o permanentemente, la capacidad de pago del deudor o de sus codeudores o los flujos de caja del proyecto, en forma tal que, de no ser corregidas oportunamente, llegarían a afectar el normal recaudo del crédito. Además, estarán en esta categoría los créditos con más de uno (1) y hasta tres (3) meses de vencidos. Las operaciones que deben incluirse en esta categoría pueden presentar una o más de las siguientes características, u otras de análoga naturaleza: plan de amortización inadecuado respecto de los flujos de fondos el deudor o del proyecto, documentación desactualizada o insuficiente, condiciones adversas de mercado que pueden afectar la actividad económica en que se desenvuelve el deudor, o la región geográfica en que desarrolla sus negocios, tendencias o desequilibrios adversos en la condición financiera del deudor que pueden afectar el flujo de ingresos que ha de servir como fuente de pago.
- **Categoría C:** Crédito deficiente. Se califican en esta categoría los créditos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor o de sus codeudores o en los flujos de fondos del proyecto, que comprometan el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos, aunque no en forma significativa. Además, entiéndase deficiente el crédito con más de tres (3) y hasta seis (6) meses de vencido.
- **Categoría D:** Crédito de difícil cobro. Es aquél que tiene cualquiera de las características del deficiente, pero en mayor grado, de tal suerte que la probabilidad de recaudo es altamente dudosa. Además, entiéndase de difícil cobro el crédito con más de seis (6) y hasta doce (12) meses de vencido.
- **Categoría E:** Crédito incobrable. Es aquél que se estima irrecuperable. Además, deberán incluirse dentro de esta categoría los créditos con más de doce (12) meses de vencidos.

La entidad financiera podrá trasladar a categorías de menor riesgo los créditos calificados por la Superintendencia Bancaria, si obtienen autorización previa de esta entidad, cuando haya razones que lo justifiquen.

Así mismo, cuando la Superintendencia Bancaria califique en D o en E cualquiera de los créditos de un deudor, sus demás créditos de la misma clase deberán llevarse a la misma calificación, o a una de mayor riesgo, por todas las instituciones vigiladas, salvo que se demuestre la existencia de razones valederas para su calificación en una categoría de menor riesgo.

3.3.4. Proceso administrativo de la cartera

El manejo de la cartera de una entidad que en muchos casos se convierte en el activo más importante requiere de una atención permanente, no solo de la Dirección General sino específicamente de los directores de las oficinas y en general de todo el personal de la entidad. (David, 2013)

Es importante tener en cuenta que la cartera forma parte del capital de trabajo de la institución, lo cual genera un costo financiero oculto, un costo de oportunidad, que como tal requiere de la mejor administración.

Dentro del marco de una Moderna Administración Empresarial, la correcta administración de la cartera es un proceso básico y representa para la empresa una herramienta fundamental para su desarrollo y éxito económico.

La administración de la cartera tiene características especiales: Sus procedimientos son específicos; en ellos se deben seguir unas etapas, teniendo en cuenta los elementos que conforman su engranaje.

Esto exige que la administración de la cartera sea eficiente. Esta eficiencia se puede lograr mediante una administración científica en donde se integren las funciones del proceso administrativo: Planeación, Organización, Ejecución, Dirección y Control.

Los procesos administrativos que se manejan en el área de cartera deben ser muy ágiles, con el objeto de darle al deudor el mejor servicio, mediante una pronta respuesta a sus inquietudes.

Estos procesos administrativos deben ser objeto de una revisión permanente, a través de procesos de mejoramiento continuo, con el fin de garantizar su agilidad y eficiencia.

Uno de los factores fundamentales y quizá el más importante de las funciones de la administración de la cartera es la Planeación. A través de ella es posible determinar hacia donde se quiere llegar y la manera de hacerlo, es decidir determinar con anticipación qué hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y quiénes deberán hacerlo.

Para elaborar un plan de administración de la cartera además de las etapas y principios generales de la administración es importante tener en cuenta las normas institucionales y el perfil de las personas que se desempeñan en esta área.

En concordancia con los preceptos anotados anteriormente a continuación presentamos una serie de variables que permitan en esta etapa el seguimiento del cliente, observando el desarrollo de sus actividades y detectar las dificultades que presenten su debida oportunidad a fin de aplicar los correctivos que faciliten el retorno del crédito concedido. Veamos algunas de ellas:

- El programa de administración de cartera debe prepararse mensualmente con las siguientes premisas.
- Es necesario establecer un objetivo general y uno o varios específicos, estos elementos nos establecen determinadas bases de los resultados que buscamos.
- El programa de administración de cartera debe ser preparado con la intervención directa de los funcionarios que lo van a desarrollar, Es prudente escuchar las diversas opiniones de cada uno de ellos.
- Una vez concertado debe iniciarse su desarrollo y los directores del área o director de oficina ejercer los controles que se hayan establecido.
- Tome de la base de datos todos los créditos que tengan vencimiento en el mes siguiente.
- Con quince (15) de anticipación al vencimiento prepare una comunicación escrita en la cual registre el vencimiento y el valor de la cuota respectiva (Recordatorio del vencimiento) y remítala al deudor.
- No olvide insertar un párrafo que motive al deudor a atender oportunamente el pago respectivo. Esta acción debe realizarse entre el 20 y 22 de cada mes para vencimientos que ocurren entre el 1 al 15 del mes siguiente y entre el 1 y 2 para créditos con vencimientos entre el 16 y el 30 del mes.
- Seleccione los créditos teniendo en cuenta los siguientes factores:
 - Calidad del cliente y actividad que realiza
 - Vencimiento
 - Valor
 - Historial crediticio del cliente.

- Para los créditos de cuantía intermedia realice una llamada telefónica dos días antes del vencimiento invitando al cliente a efectuar el pago correspondiente. Recuerde, el mensaje entregado debe ser conciliatorio y motivante encaminado a estrechar las relaciones comerciales con el cliente.
- Distribuya entre todos los funcionarios del área de cartera, vale la pena tener en cuenta la experiencia del funcionario, la calidad del cliente y la cuantía para hacer la asignación respectiva.
- Para créditos de cuantía significativa prepare una visita comercial a las instalaciones de la cliente encaminada a observar el comportamiento de la actividad del cliente, adicionalmente para invitarlo a cumplir el compromiso adquirido y como en el caso anterior para estrechar las relaciones comerciales con el cliente y en lo posible para incrementar los negocios entre las dos partes.
- Verifique diariamente el pago de las cuotas, si el deudor no cumple el compromiso al día siguiente o a más tardar el segundo o tercer día proceda a realizar una llamada telefónica recordándole el compromiso adquirido y la importancia de atender el crédito oportunamente.
- Si con las acciones anteriores no se obtiene el pago, insista por todos los medios hasta conseguir el objetivo propuesto, el cual no es más que conseguir el pago y mantener en un alto nivel las relaciones comerciales con el deudor, fuente fundamental del negocio.
- El programa de administración de la cartera en todos los casos debe estar sujeto a las etapas de la administración: Planeación, Ejecución Dirección y Control. Los directores de las oficinas, del área de crédito y cartera y en general todos los funcionarios de la entidad deben participar activamente en el desarrollo del programa.
- El programa debe contener acciones de motivación y porque no incentivos económicos para los funcionarios que intervienen en su desarrollo, es importante establecer metas claras, flexibles y realizables, esto con el propósito de mantener un adecuado clima laboral.

3.3.5. Factores Determinante de la Calidad de Cartera

- Inflación:

Del latín inflatio, el término inflación hace referencia a la acción y efecto de inflar. la utilización más habitual del concepto tiene un sentido económico: la inflación es en este caso la elevación sostenida de los precios que tiene efecto negativo para la economía de un país, esto quiere decir que con la inflación suben los precios de los bienes y servicios lo que genera una caída del poder adquisitivo.

- Depreciación:

El concepto depreciación se utiliza para describir una disminución en el valor de una moneda (en relación con otras divisas) debido a las fuerzas del mercado, no gubernamentales o acciones del banco central. La calidad de la cartera de los préstamos es el riesgo crediticio, que depende básicamente de dos grupos de factores:

- Factores internos:

Que depende directamente de la administración propia y capacidad de los ejecutivos de cada empresa.

Entre los factores internos podemos enumerar los siguientes:

- Volumen de crédito: A mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos.
- Políticas de crédito: Cuanto más agresiva es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio.
- Mezcla de crédito: Cuanta más concentración crediticia exista por empresa s o sectores mayores es el riesgo que se está asumiendo. Por ello se ha determinado que solamente el 20% del patrimonio de una institución financiera pueda presentarse a un grupo económico, persona natural o jurídica, con el fin de precautelar la salud de los bancos y entidades financiera.
- Concentración geográfica:

Económica, por número de deudores, por grupos económicos y por grupos accionarios. Por ello no hay duda que cualquier tipo de concentración de cartera aumenta en el riesgo de una institución financiera.

- Factores externos:

Qué no dependen de la administración, tales como la inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, cambio climático, etc. Aquí aparece como importante el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometan la capacidad de pago de los prestatarios.

Entre los factores externo podemos enumerar los siguientes:

- Cambio climático:

Se llama cambio climático a la variación global del clima de la tierra. Es debido a causas naturales y también a la acción del hombre y se producen a muy diversas escalas de tiempo y sobre todo los parámetros climáticos: temperatura, precipitaciones, nubosidad, etc. El cambio climático nos afecta a todos. El impacto potencial es enorme, con predicciones de falta de agua potable, grandes cambios en las condiciones para la producción de alimento y un aumento de índice de mortalidad debido a las inundaciones, tormenta, sequía y olas de calor. En definitiva, el cambio climático no es un fenómeno solo ambiental sino de profundas consecuencias económicas y sociales.

3.4. Proceso de Crédito

El proceso crediticio en cuestión se compone de cinco fases: Planificación, Promoción, Evaluación, Aprobación y Recuperación.

- **Planificación** implica que el Analista de Crédito, al inicio del día, deberá elaborar una hoja de ruta donde debe indicar las labores que desarrollará durante todo el día, la que tendrá que contar obligatoriamente con visitas de promoción, evaluación y recuperación. Lo que significa que ya no podrá salir al campo a la deriva, a la espera de que “se le presente la virgen”. La improvisación ya no es parte del día a día.
- **Promoción** lo constituyen las visitas de oferta de productos a clientes potenciales o recurrentes, para lo cual deberá ir con todas las herramientas necesarias: merchandising, calculadora, tarjetas de presentación, etc.
- **Evaluación** comprende el levantamiento de información de la unidad económico – familiar del potencial prestatario y la visita a la garantía.
- **Recuperación** es la visita a los clientes en mora, desde el primer día de vencimiento, pudiendo ser antes del vencimiento, para el caso de los clientes “difíciles”.
- **Aprobación** es la sustentación de la operación crediticia ante el Comité de Créditos, la cual es analizada, a fin de detectar las deficiencias que, dígase de paso, parten de la mala Evaluación del cliente.

El seguimiento del cumplimiento del proceso crediticio lo llevan a cabo los Supervisores de Agencia, quienes acompañan día a día a los Analistas de Crédito en sus labores de campo, a efecto de aleccionarlos. Al final de la semana, los Supervisores elaboran un Informe que es elevado a la Gerencia correspondiente. Informe que forma parte del file de evaluación del Analista de Crédito.

Este proceso se suele dividir en diferentes etapas sobre las que hay cierto consenso. Aunque desarrollado para la actividad de créditos propiamente dicha, hay equivalentes exactos o aproximados para las otras exposiciones crediticias, como las inversiones en bonos. Cada etapa tiene su importancia.

Empieza con la originación comercial, que incluye, además del contacto comercial, un análisis inicial del cliente u operación.

Se suele ahora añadirle la definición de la estrategia crediticia (o de políticas crediticias), como elemento separado previo o como parte de ella. Sin esta estrategia, la originación sería desordenada.

Continúa con la fase de aprobación, otorgamiento o admisión, en la cual se evalúa el riesgo, en una secuencia de intervención de personal comercial, de análisis y de dirección (aprobación individual o en comité). Se evalúa la capacidad y voluntad de pago del deudor, así como la necesidad eventual y/o calidad de las garantías, según la teoría.

La capacidad es fácil de entender (que el cliente tenga los ingresos suficientes para pagar la deuda) y la voluntad es más importante de lo que se suele creer, pues todos conocemos casos de gente que, teniendo los medios de pagar, busca no hacerlo, usando toda clase de trucos o lo que llamamos de manera coloquial “mecidas” o “perro muerto”. Pocos son los banqueros o proveedores que no tienen anécdotas increíbles que contar al respecto.

Muchos se olvidan de un punto importantísimo: que el crédito sea adecuado a lo que se está financiando; basarse sólo en la capacidad de pago es un grave error porque lleva muchas veces a prestar “al límite” de esa capacidad de pago y a sobre-prestar sin necesidad, lo que, en caso de crisis o de eventos contrarios inesperados, puede terminar perjudicando al cliente, y tal vez, también al que prestó. Lamentablemente es algo que se ve mucho en los créditos de consumo. Por eso, en situaciones de crisis, la morosidad de esos créditos puede aumentar de manera espectacular en poquísimo tiempo. Y se está viendo cada vez más en el campo de los microcréditos desgraciadamente, lo que puede afectar seriamente a ciertas entidades micro financieras especializadas, que empiezan prestando a un nuevo cliente con las grandes precauciones propias de la tecnología micro crediticio.

Esta fase de admisión es seguida inmediatamente del desembolso bajo condiciones fijadas en la aprobación y por el registro por un área de operaciones o administrativa. Un error común es desembolsar a pesar de que las condiciones pactadas no han sido aún reunidas.

Luego se hace seguimiento del riesgo, lo que corresponde a una evaluación dinámica de la evolución de la calidad del riesgo, con ciertas actividades de control (ejemplo: no pasarse del límite de línea aprobada). El seguimiento debe ser a la vez de los riesgos individuales (es decir de cada cliente), con sistemas de alertas, y de la cartera (noción de portafolio), con actos de gestión que pueden ir hasta la venta de exposiciones.

La actividad de reporting es esencial para su efectividad: sin buen reporting, no hay buen seguimiento. Si el riesgo se deteriora, es necesario darle un seguimiento especial, provisionarlo (es decir hacer reservas por probables pérdidas) y desarrollar actividades de cobranza y recuperaciones. En el proceso se puede tomar medidas adicionales de reducción, ejecutando garantías. Por ejemplo, “castigar” el crédito (es decir, reconocer la pérdida) y/o venderlo por un valor descontado.

Con el tiempo se ha reconocido igualmente como procesos transversales autónomos por estar presentes tanto en el otorgamiento como en el seguimiento y hasta en la cobranza al de garantías y otros “mitigantes” del riesgo y al de clasificación/calificación del riesgo (las famosas notas o scoring o rating), que es una técnica de evaluación.

También se ha desarrollado como condición de entorno previa, la noción de “ambiente interno” (organización y otros principios esenciales, lo que se llamaría gobierno corporativo, que en realidad cubre a toda la gestión de riesgos de una entidad). Importancia de las políticas crediticias y del proceso de otorgamiento (admisión) Pérdidas asociadas al riesgo de crédito pueden originarse por diversos factores: criterios relajados de otorgamiento de créditos, análisis inadecuado, confianza excesiva en las garantías del deudor, deficiente seguimiento, entre otros.

La primera línea de defensa frente a un incremento del riesgo crediticio es la política clara de otorgamiento de créditos (similar a los cimientos de una construcción). Es la que guía la acción del personal comercial (originación y análisis inicial). Y se deben tomar precauciones especiales cuando se entra a nuevas categorías de clientes o nuevos productos, que pueden acarrear riesgos técnicos adicionales.

Las instituciones financieras deben contar con políticas de otorgamiento para todos los tipos de crédito que manejen, sin perjuicio del tamaño o tipo de crédito. Si se hace mal desde el comienzo, con políticas indefinidas o demasiado relajadas, el seguimiento, por bueno que sea, puede no ser suficiente para compensarlo.

Debe existir también un proceso claramente establecido para aprobar excepciones a las políticas, así como las excepciones temporales en el marco de créditos existentes.

Deben existir así mismos procedimientos claros para la adquisición de otras exposiciones crediticias (inversiones, derivados), aunque el proceso sea diferente. El problema, como ya lo vimos, es que para estas otras exposiciones se tiende a tratar de negar que haya riesgo de crédito.

Como se pudo ver con las famosas hipotecas 'basura', donde se prestaba a gente sin ingresos, sin trabajo y sin activos (los famosos créditos NINJA) y con el mecanismo de adquisición de exposiciones crediticias gigantescas en base a modelos matemáticos subestimatorios, que vimos la vez pasada, ya habrán comprendido que entre las mayores razones de la crisis estuvo una desastrosa gestión del proceso crediticio, y sobre todo de la estrategia y admisión crediticias. Se abandonó hasta el más mínimo sentido común al respecto.



IV. SUPUESTO

4.1. Supuesto

Con un adecuado procedimiento administrativo de crédito, mayor impacto en el crecimiento de la cartera de crédito en la cooperativa de Ahorro y crédito R, L Estelí.

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 |
|---|---|--------------------|---|------------------------------|-----------------------|--|--|
| ¿Cómo es el procedimiento que utiliza la Cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L de Estelí para establecer un crecimiento en su cartera de crédito? | Identificar el procedimiento que utiliza la Cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L de Estelí para establecer un crecimiento en su cartera de crédito | Proceso de Crédito | El proceso de crédito consiste en llevar a cabo una serie de procedimientos en el seguimiento del crédito que está compuesto de cinco fases las cuales son planificación, promoción, evaluación, aprobación, y recuperación del mismo | Fases del proceso de crédito | Primaria | Entrevista dirigida a Lic. Douglas Maldonado | Control de gestión en los procedimientos de la cartera de Crédito. |

| Cuestiones de Investigación | Propósitos Específicos | Categoría | Definición Conceptual | Subcategoría | Fuente de Información | Técnica de Recolección de la Información | Ejes de Análisis |
|--|--|--------------------|--|------------------------------|-----------------------|---|--|
| ¿Cuáles son los factores que inciden en el crecimiento de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L? | Determinar factores que inciden en el crecimiento de la cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L. | Cartera de crédito | Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento. | Causas del lento crecimiento | Secundaria | Elementos de administración de c redito y cobranza | Recuperación de la cartera de crédito |
| ¿Cuál es la valoración del crecimiento de la cartera de crédito en el año 2016, en relación al año 2015? | Valorar el crecimiento de la cartera de crédito en el año 2016, en relación al año 2015 | Gestión de cartera | Es una política de primero orden en la empresa. De la eficiencia con que se administre depende el aprovechamiento de los recursos de la empresa. | Calificación de cartera | Secundaria | Elementos de administración de c redito y cobranza (Emilio fuentes) | Proceso de gestión de la cartera de crédito de la empresa. |
| | | | | | | | |

| Cuestiones de Investigación | Propósitos Específicos | Categoría | Definición Conceptual | Subcategoría | Fuente de Información | Técnica de Recolección de la Información | Ejes de Análisis |
|---|---|----------------------------|--|---|-----------------------|--|---|
| ¿Cuáles son los beneficios que traería el crecimiento en la cartera de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L en Estelí? | Establecer los beneficios que traería el crecimiento en la cartera de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L en Estelí | Beneficios del crecimiento | Es un indicador importante para conocer el impacto que tiene dentro de la empresa como está creciendo y como se están recuperando los créditos que se otorgan. | Indicadores del beneficio del crecimiento | Secundaria | Internet | Recuperación de créditos Mejoras en las estrategias de cobranzas en la cartera de crédito. |

V. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1. Enfoque de la investigación

La investigación realizada en la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L Estelí es de tipo cualitativa porque tiene como objetivo describir las cualidades de la problemática del crecimiento de la cartera de crédito

5.2. Tipo de estudio

5.2.2. Tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información

Según el tiempo que ocurre en esta investigación es retrospectivo por que posee una característica fundamental ya que se indagan hechos ocurridos en el pasado.

5.2.3. Periodo y secuencia del estudio

Según su alcance temporal es transversal ya que la realización de este estudio se llevó a cabo en un periodo de tiempo determinado como lo es en los años 2015-2016, tiempo en el cual se analiza las variables de dicha investigación, este procedimiento tiene mayor objetividad y confiabilidad porque el número de personas a estudiar es representativo y manejable.

5.2.4. Análisis y alcance de los resultados

El estudio está planteado como una investigación con enfoque básicamente descriptivo ya que esta investigación describe y analiza el impacto del crecimiento de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L Estelí.

5.3. Universo, Muestra y Unidad de análisis

5.3.1. Universo o Población

Universo es la totalidad del espacio y del tiempo a estudiar en donde las unidades de la población poseen una característica común, la cual se estudia y de ahí se originan los datos.

Por la naturaleza de la investigación se considera que el universo es la Cooperativa de ahorro y crédito Moderna, R.L Estelí

5.3.2. Muestra

La muestra es un subconjunto de casos o individuos de una población. En diversas aplicaciones interesa que una muestra sea muestra representativa. La muestra debe poseer toda la información deseada para tener la posibilidad de extraerla, esto solo se puede lograr con una buena selección de la muestra y un trabajo muy cuidadoso y de alta calidad en la recolección de datos.

La muestra de esta investigación se desarrollará es en el área de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L Estelí. Considerando que este es el área donde se determina el crecimiento de la cartera de crédito.

5.3.2.1. Tipo de muestreo

Muestreo no probabilístico

El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que nos brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados.

El tipo de muestreo utilizado durante la investigación es la técnica no probabilística por que la muestra no se eligió al azar, siendo está representativa por quienes brindaron la información necesaria para conocer el crecimiento de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L Estelí.

Criterios de selección de la muestra:

- Personas que tengan bien definida el objeto de estudio con claridad
- Personas con autoridad para delimitar la muestra.
- Personas con el conocimiento en procedimientos de crédito.

5.3.2.2. Unidad de análisis

Cooperativa Moderna, R.L del municipio de Estelí

5.4. Técnicas de recolección de datos

Se aplicaron las técnicas de: encuesta, entrevista y guía de revisión documental lo cual permitirá obtener un mayor nivel de autenticidad de la información en los instrumentos aplicados.

5.5.1. La entrevista

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue la entrevista, siendo está dirigida al gerente general de la Cooperativa Moderna R.L. Estelí, para la cual se formuló una serie de preguntas estructuradas e incluye indicadores sobre la situación en el crecimiento actual de la cartera de crédito con datos reales y fidedigno. De manera tal que se pudo recoger información para hacer tanto el análisis histórico como análisis transversal, lo que permitió presentar conclusiones válidas, y buenos resultados para la Cooperativa.

5.5.2. La encuesta

Otro instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta con preguntas abiertas y cerradas, dirigidas a los oficiales de crédito con el objetivo de obtener diversos datos e información sobre el seguimiento que se da a los créditos otorgados ya que es una parte esencial en la recuperación de la cartera e inciden en su crecimiento.

5.5.3. Guía de revisión documental

Esta revisión es por medio de sitios web y Biblioteca Urania Zelaya-FAREM Estelí, se revisó información teórica, tesis realizadas de la misma Cooperativa, se revisaron los documentos normativos como legales y otra documentación que se estimaron necesaria para el cumplimiento de los objetivos.

5.6. Etapas de investigación

5.6.1. Investigación documental

Para la realización de la investigación sobre el impacto de crecimiento de la cartera de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R,L de la ciudad de Estelí en los años 2015-2016 uno de los primeros pasos fue llevar a cabo la investigación documental y su revisión donde se realizaron una serie de procesos o métodos para la obtención de información, donde se utilizaron fuentes indispensables para problemas investigativos

como libros e internet, estos brindaron las bases para poder dar una organización adecuada de la información recolectada de los instrumentos.

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

5.6.2. Elaboración de instrumentos

En esta etapa de la investigación consistió en la elaboración de instrumento que se ejecutaran en el trabajo de campo, como encuestas estructuradas dirigidas a los oficiales de crédito y entrevista con preguntas abiertas al gerente general de dicha cooperativa. Este proceso de la investigación es de vital importancia porque a través de ellos se conocerá parte de la información para hacer cumplir los objetivos planteados.

5.6.3. Trabajo de campo

En esta etapa teniendo elaborado los instrumentos, se procede a la aplicación de los mismos al gerente general y personal de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L Estelí para los cuales fueron diseñados. Es preciso mencionar que esta es una de las etapas más importantes debido que el éxito de la investigación depende de la información obtenida a través de estos instrumentos, los cuales están enfocados en conocer cuál es el impacto de crecimiento de la cartera de crédito en la cooperativa.

5.6.4. Elaboración del documento final

Una vez realizado el trabajo de campo y teniendo estructuradas las respuestas proporcionada por los instrumentos aplicado se procedió al análisis de la información obtenida, lo cual permitió obtener resultados y conclusiones. También el uso de gráficos como complemento adjunto a los resultados finales de nuestra investigación a la Cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L Estelí.

VI. RESULTADO

6.1. Objetivo Especifico Nº 01

6.1.1 Crecimiento

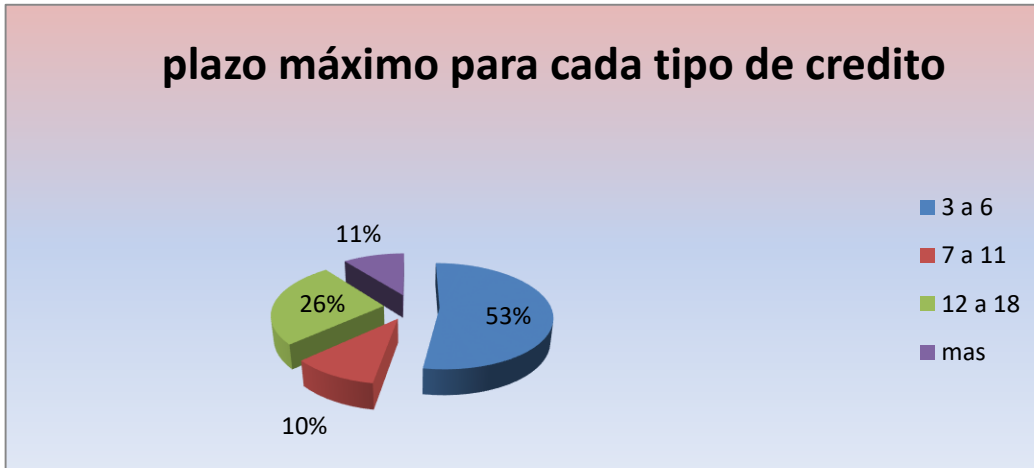
Gráfica 1 Tipo de crédito que brinda la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R, L. Estelí.



Fuente: elaboración propia

Según encuesta realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L Estelí observamos que existen 4 rubro que los socios más solicitan que son los sectores Agropecuario, personales, hipotecario y comerciales con un 16%, los demás son de menor porcentaje, pero siempre se mantienen activos, hay que señalar que el rubro nomina es el menos solicitado con un 5%. En la entrevista al Lic. Fátima Benavides, Supervisor de crédito, manifestó que este este rubro es el primordial ya que los ingresos son muy buenos para nuestra cooperativa, pero también acarrea un riesgo por que los cambios de precios afectan en el momento que se debe de dar la cuota.

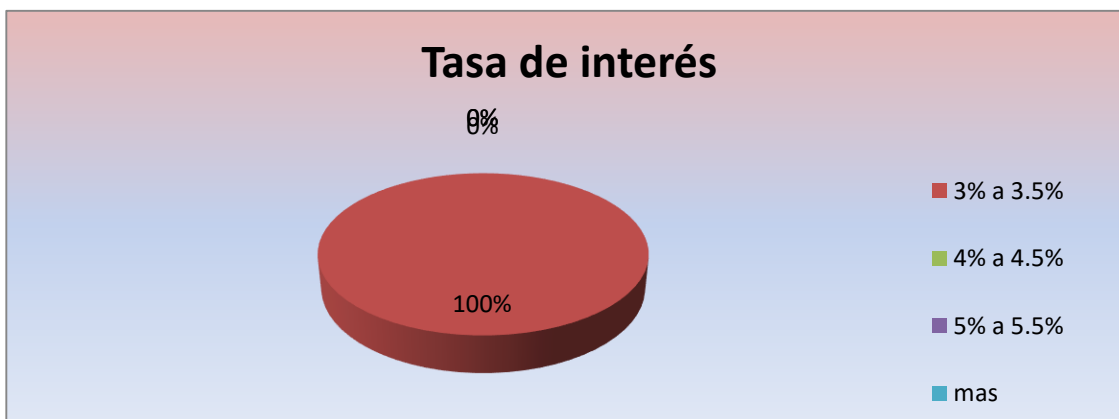
Gráfica 2 Plazo máximo para cada tipo de crédito



Fuente: elaboración propia

El plazo que se otorga a los créditos en el sector agropecuario es variado, en los meses de 3 a 6 es utilizado por un 53%, en el sector hipotecario frecuentemente se utiliza de 7 a 11 meses generando un 26% de utilidad y los demás rubros de 12 a más meses varía según el monto a prestar. La Lic. Fátima Benavides, supervisora de crédito, afirma que los certificados de créditos entregados cuando son a más de 18 meses solo se otorgan a socios que mantiene un record crediticio intachable.

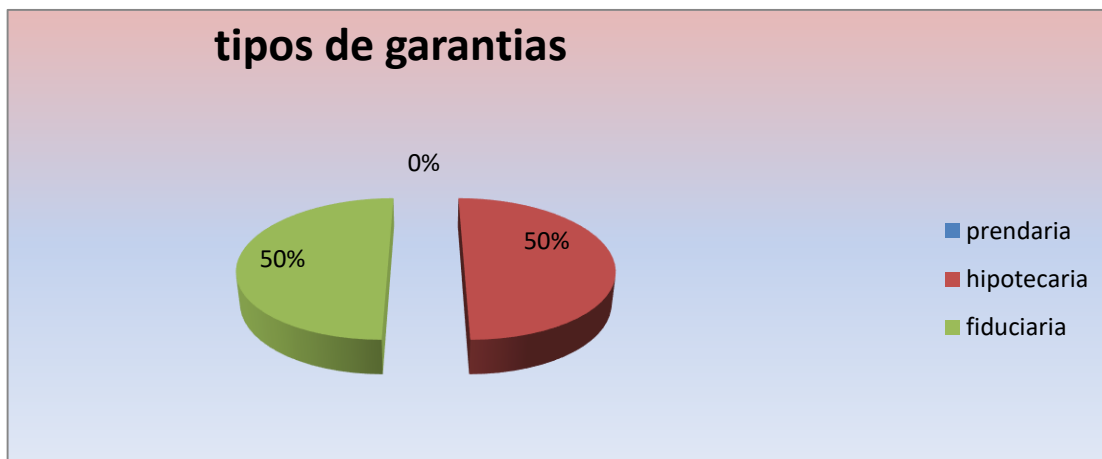
Gráfica 3 Tasa de interés percibe la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R, L Estelí.



Fuente: elaboración propia

La tasa de interés que otorga la cooperativa según la encuesta es del 3% asegurándonos que a socios seleccionados se les otorga una tasa menor del 3% por que ellos tienen más años de estar asociados a la cooperativa y poseen un buen record crediticio. Según la Lic. Fátima Benavides Se guarda con recelo las tasas menores para clientes que se les han otorgado más de 6 créditos y se les brinda atención especial al momento de la revisión documental primero se les brinda atención a los créditos con renovación y después a los socios nuevos esto debido que se debe de revisar con sigilo y comprobar que toda la documentación es verdadera y está completa.

Gráfica 4 Tipo de garantía que solicita la cooperativa Moderna R.L Estelí para los créditos otorgados



Fuente: elaboración propia

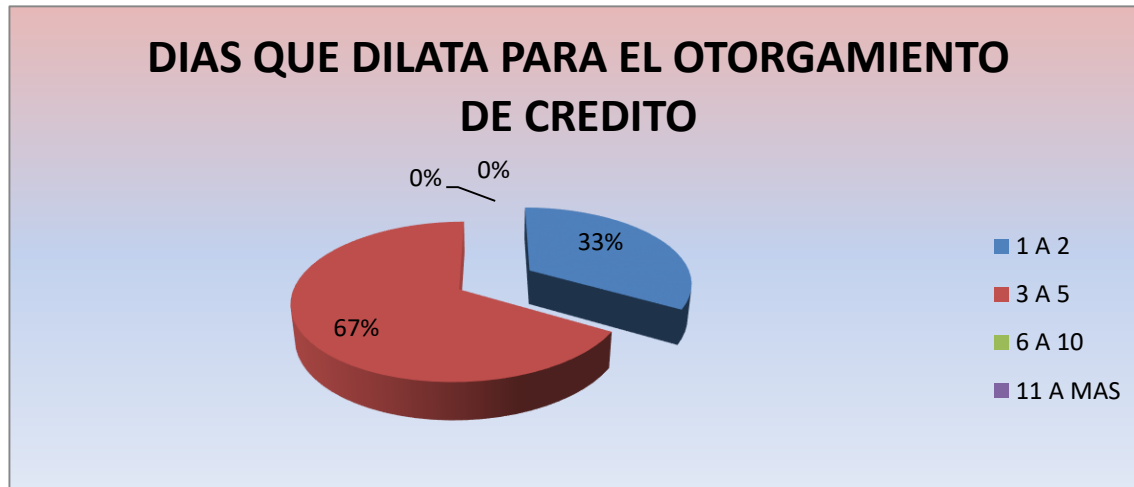
Se pide solamente dos garantías para montes de \$ 2,000 dólar también va en dependencia del crédito que se le va otorgar por que los créditos que se les da a los socios que tienen cuenta de ahorro abierta como no se les pide fiador, claro que el monto sea menor porque tiene cubrir el monto y el interés además son créditos inmediatos se les otorga el mismo día de solicitarlo.

Gráfica 5 Proceso que se utiliza para otorgar un crédito



Fuente: elaboración propia

Gráfica 6 Tiempo que se realiza el proceso de otorgamiento de crédito.



Fuente: elaboración propia

Para el otorgamiento del crédito 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 y esto es la pauta que nos indica el tiempo que se brinda afirmación o negación de un crédito, se les da prioridad a los de renovación.

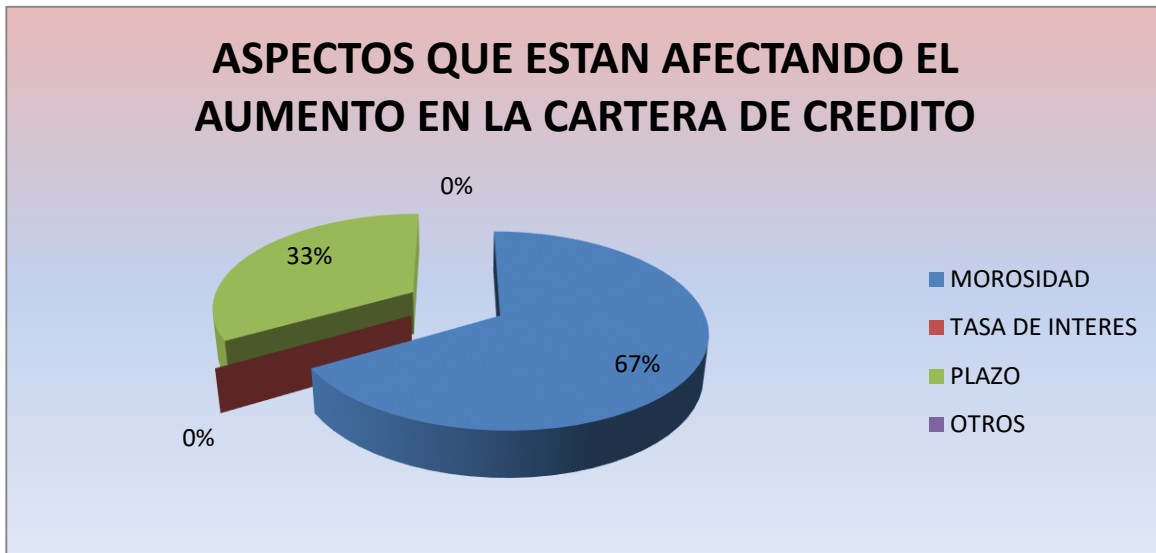
Gráfica 7 Se cuenta con el capital humano necesario para cubrir las supervisiones de los créditos.



Fuente: elaboración propia

Según encuesta el 67% de los encuestados afirman que está bien con el personal que se tiene además la Lic. Fátima Benavidez afirma que se tiene cubiertas las tres carteras; si se diera apertura de más carteras se contrataría nuevo personal para cubrir estas carteras.

Gráfica 8 Aspectos primordiales que reducen el crecimiento de la cartera de crédito.



Fuente: elaboración propia

Existen un parámetro que se ve limitado al momento de crecimiento de la cartera y lo principal es la morosidad con un 67% y mucho lo que es la competencia falta de publicidad porque ellos cuentan con otro tipo de publicidad es que los socios traigan nuevos socios que sean responsables al momento de pagar por que no se quieren llenar de socios, sino que sean pocos y fieles a la cooperativa.

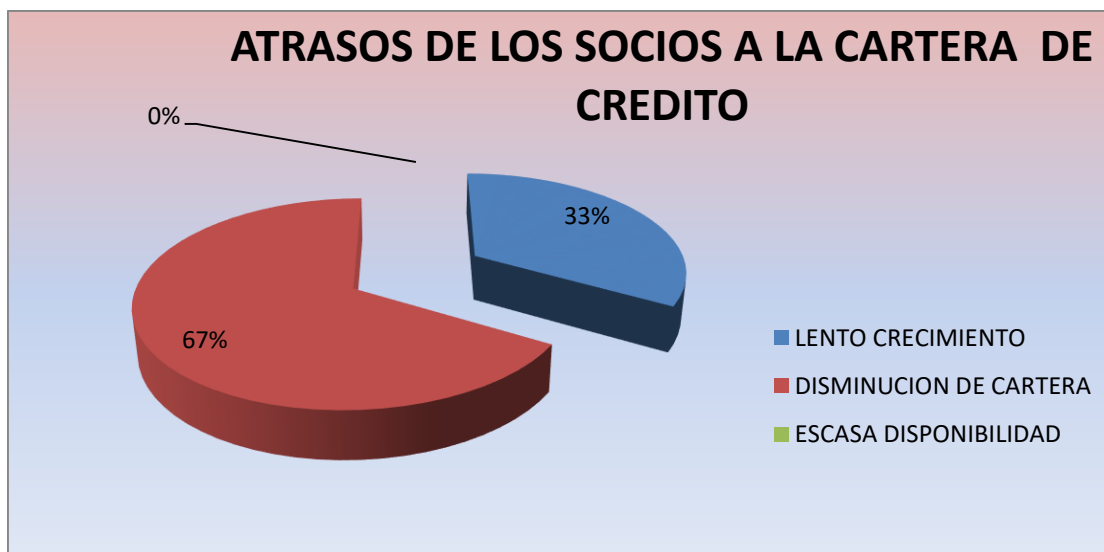
Gráfica 9 Como es el comportamiento de pago de los clientes.



Fuente: elaboración propia

Según encuesta y entrevista realizada coinciden que es bueno porque al momento que se vienen los días de pago el cliente viene puntuales, cabe señalar que los clientes que no pueden venir el día que le toca nos confirman que es porque algunos de los clientes reciben remesas o aún no se les ha pagado el rubro que venden y en eso la cooperativa es flexibles brindando hasta 90 días de plazo y pasa de ser buen socio a regular se valoran cada socio según: excelente, bueno, regular, deficiente.

Gráfica 10 Como se afectan el crecimiento, los atrasos de las cuotas de los préstamos en la cartera de crédito



Afecta meramente en los sierres según nos afirma la Lic. Porque en el cierre se hace un corte y si hay gente que no viene a pagar en el tiempo hay que hacer provisiones genera un gasto y esto se refleja en la cartera de crédito y nos refleja un bajón al cierre.

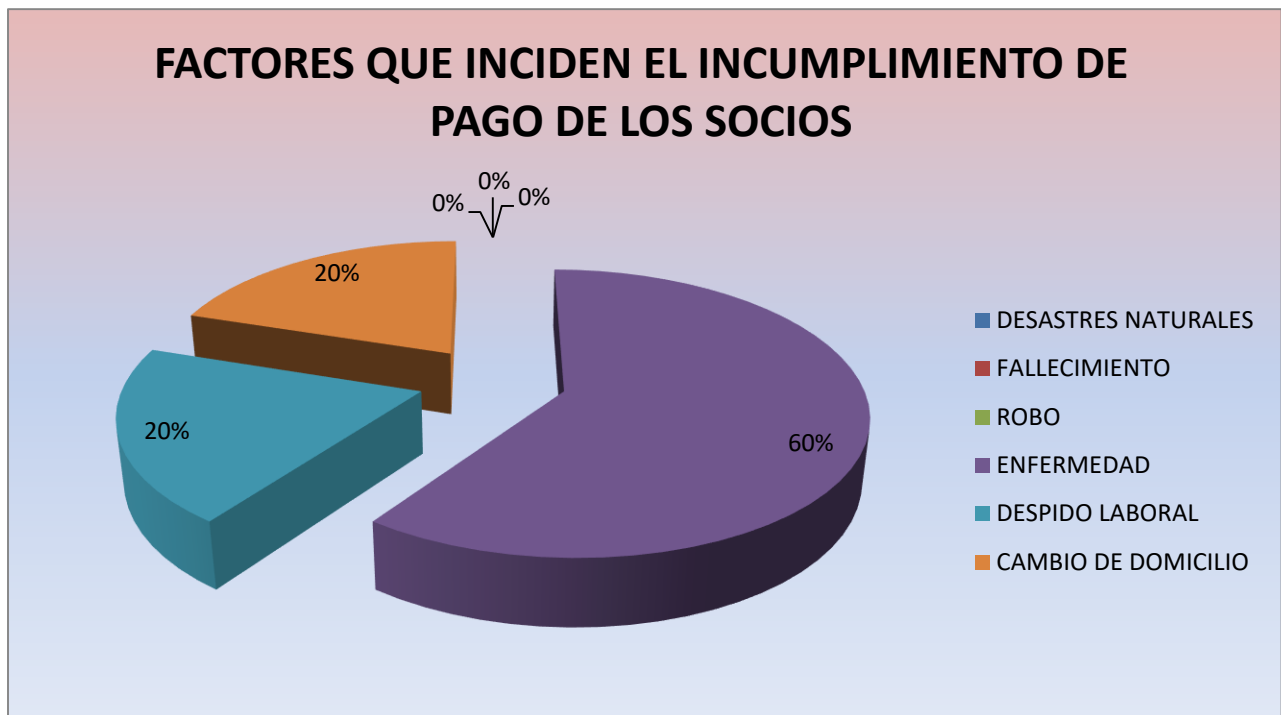
Gráfica 11 Se realizan seguimientos a la cartera de crédito



Fuente: elaboración propia

Según encuesta es imprescindible valorar el impacto de otro modo se trabajaría a ciegas y los datos no serían reales y se podría dar el flageo por parte de nuestros trabajadores además es mantener la seguridad no solo del dinero que estamos otorgando sino también del socio que está confiando en nosotros.

Gráfica 12 Cuáles son los factores que considera que están afectando en el incumplimiento de pago por parte de los socios.



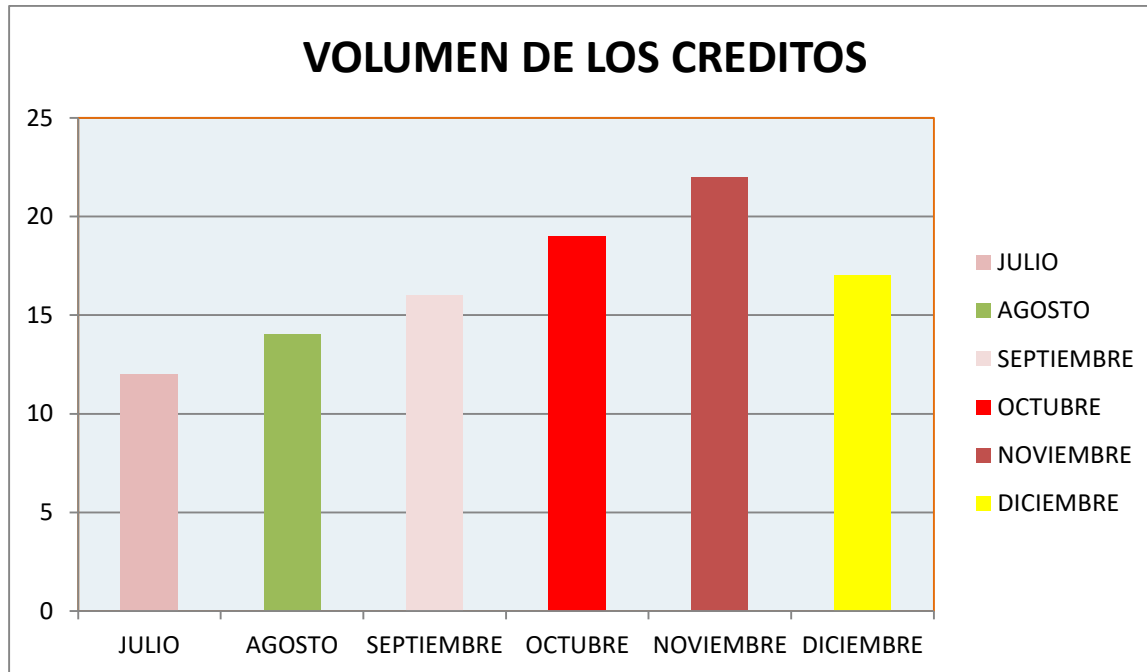
Fuente: elaboración propia

En el sector agrícola comúnmente hay en hortalizas están programadas para ciertas fechas y se dan bajones ellos nos llaman y dan una parte y luego piden renovaciones, pero si queda en cierre y hay parámetros para medir y para cada intervalo hay un gasto de provisión, las enfermedades también son factores influyentes y no pueden venir a dejar su cuota y el bloqueo de Trump si se afecta estados unidos afecta también a nosotros.

6.2. Objetivo Especifico N° 02

6.2.2. Crédito

Gráfica 13 Factores que inciden en el crecimiento de la cartera de crédito

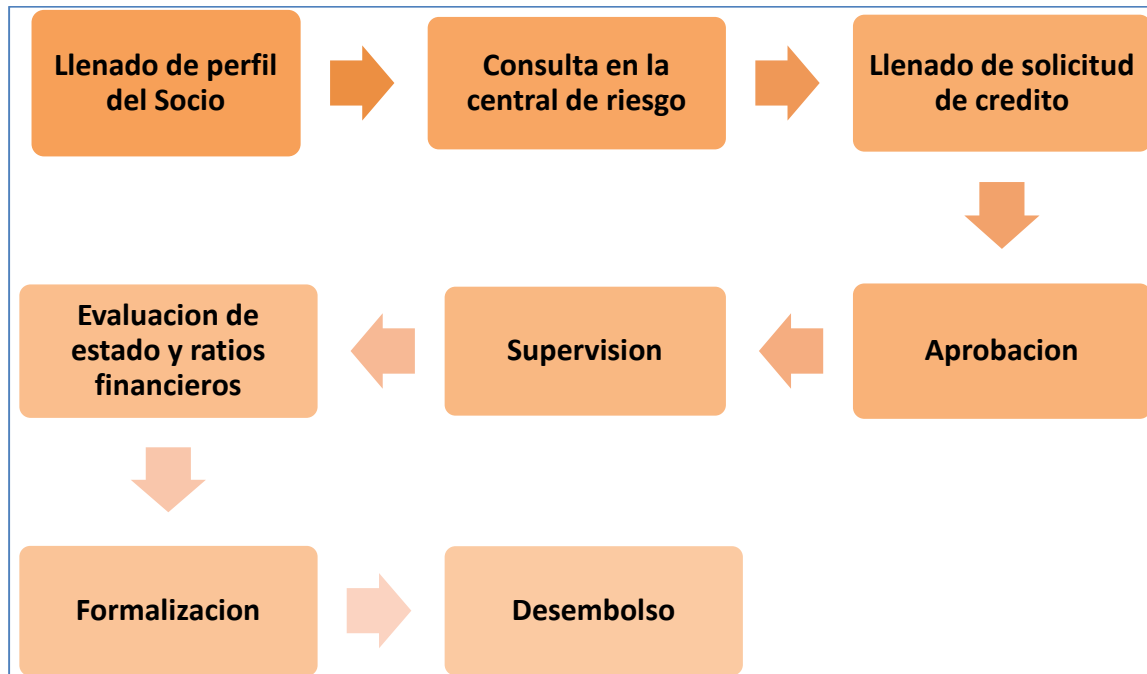


Fuente: Elaboración Propia

La cantidad total de créditos otorgados en el segundo semestre del año 2016 está distribuida entre los diferentes créditos que ofrece la cooperativa con datos específicos para cada mes del año, según los datos obtenidos se puede ver que el mes que se da mayor colocación fue el mes de noviembre siendo la suma de estas colocaciones el total de créditos otorgados.

Mezcla de créditos: la cooperativa de crédito debe de diversificar su cartera de crédito y no dirigir sus financiamientos a un solo sector económico o empresa por que el riesgo al que se enfrentaría seria mayor.

Gráfica 14 Políticas de colocación de créditos



Fuente: Elaboración propia

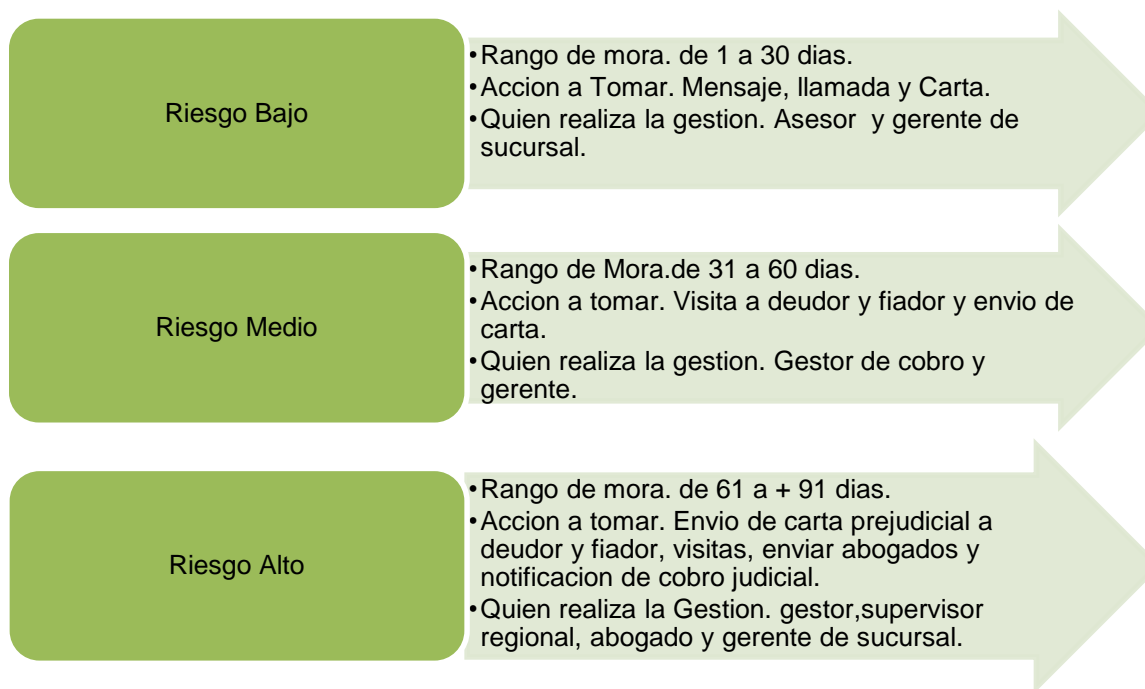
El gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L Sucursal Estelí Douglas Maldonado determino que para el otorgamiento de los préstamos a sus socios deben guiarse por sus políticas contenidas en el manual de crédito que se utiliza como herramienta de análisis las razones financieras: el primer nivel de endeudamiento mide la capacidad de asumir el financiamiento si los pasivos del cliente son menor del 50% es sujeto de crédito, capacidad de pago mide la disponibilidad que tiene el negocio para cubrir las cuotas de pagos si el socio tiene una disponibilidad del 50% se le puede dar el préstamo, rentabilidad a mayor ventas mayor disponibilidad si el negocio tiene ventas mayor al 10% es sujeto de crédito cobertura de garantía de los el valor de los bienes muebles e inmuebles deben representar el 1.5 veces .

Las fórmulas utilizadas para calcular las razones financieras aplicadas por la cooperativa son:

Tabla 2 Razones financiera

| | | |
|------------------------|---|-----------|
| Nivel de Endeudamiento | $\frac{\text{Pasivos totales} + \text{préstamo}}{\text{Activos Totales}}$ | 50% |
| Capacidad de Pago | $\frac{\text{Cuota}}{\text{Disponibilidad}}$ | 50% |
| Rentabilidad | $\frac{\text{Disponibilidad}}{\text{Ventas Totales}}$ | 10% |
| Cobertura de Garantía | $\frac{\text{Valor de garantía}}{\text{Deuda}}$ | 1.5 veces |

Gráfica 15 Políticas de recuperación de crédito



Fuente: Elaboración propia

Mediante la entrevista aplicada al gerente Lic. Douglas Maldonado se logra constatar que la cooperativa cumple con diferentes procedimientos para la recuperación de cartera.

Primeramente, se lleva a cabo el proceso de colocación los asesores financieros hacen un análisis de los créditos que se van a otorgar el asesor cumple con recuperar todos los créditos en tiempo y forma, si no se puede recuperar y sale del rango del estado normal cae en mora convirtiéndose en créditos vencidos los créditos vencido representan riesgos

para la institución es por ello que se debe cumplir con un proceso de recuperación donde existen diferentes instancias a la que se debe acudir.

Cartera

Tabla 3 Calidad de la Cartera

| Establecido por la Cooperativa | |
|--------------------------------|----------------------|
| Porcentaje | Días |
| 2% | Mora menor a 30 días |
| 1% | Mora mayor a 30 días |
| Total | 3% Mora general |

Fuente: Elaboración propia

La cartera de crédito es el mayor activo de la cooperativa de tal manera que la calidad de esta es un tema que ha venido cobrando cada vez mayor importancia los últimos años. Para la medición de la calidad de la cartera la cooperativa tiene establecido cierto porcentaje aceptable de mora, es por ello que los cierres de mes elaboran informe que reflejan los socios que han faltado en los pagos de sus cuotas y es ahí cuando se realizan la medición o cálculo de los índices de morosidad.

Gráfica 16 Calificación de la cartera



Fuente: elaboración propia

Categoría A: son aquellos socios que se encuentran dentro de la categoría excelente, debido a que presentan pocos días de atraso en el pago de sus cuotas estos van de 0 a 10 días, los socios con calificación A tienen la posibilidad de incrementar un 100% del crédito anterior.

Categoría B: estos clientes están en el rango de 11 a 20 días de atraso, se encuentran dentro de la cartera calificada como buena, a estos socios al momento de solicitar otros financiamos se le permite incrementar su préstamo en un 50% con respecto al crédito anterior.

Categoría C: esta categoría corresponde a la cartera calificada como regular, dentro de esta se sitúan los socios que presentan 21 a 25 días de atraso, debido a estos al momento de solicitar el financiamiento este tendrá una disminución de un 15% del préstamo anterior.

Categoría D: En esta categoría los atrasos que los socios presentan son de 25 a 30 días la calificación asignada es deficiente, por este motivo el préstamo disminuirá en un 15%.

Categoría E: esta calificación hace referencia a los socios con más de 30 días de atrasos que los socios lo que afecta su record crediticio, por lo tanto, la Cooperativa ante una nueva solicitud deberá analizar detalladamente si este socio es sujeto a crédito o no.

Según las políticas de crédito la cooperativa de ahorro y crédito Moderna, R.L sucursal Estelí, califica la cartera de crédito de acuerdo al comportamiento de pago que el socio tenga.

Mediante la entrevista realizada al gerente Douglas Maldonado que en las políticas de crédito califican la cartera en categoría A, B, C, D, E pero a nivel de funcionamiento solo atienden socios calificados en categoría "A" y "B," los socios en categoría A representan el 90% y los calificados en categoría B en un 10%.

En el caso de los clientes en categoría B que quieren optar a un nuevo financiamiento deberán presentar justificación válida que demuestre la razón por la que tuvieron algún atraso en el pago de sus cuotas, esta medida es utilizada por la cooperativa para mitigar el riesgo en su cartera de crédito.

6.3. Objetivo Especifico Nº 03

Principios básicos de la cooperativa

- Adhesión Voluntaria

Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus recursos y dispuestos a aceptar las responsabilidades de ser socio, sin discriminación social, política, religiosa, racial, o de sexo.

En la cooperativa se cumple este principio por que los socios son personas voluntarias responsables honestos y con carácter.

- Gestión Democrática

Las cooperativas son organizaciones gestionadas democráticamente por los socios, los cuales participan activamente en la fijación de su política y de la toma de decisiones. Las personas elegidas para representar y gestionar las cooperativas son responsables ante los socios.

También las actividades, gestiones, toma de decisiones y las políticas de la cooperativa son regidas democráticamente por medio de los socios los cuales participan activamente en las reuniones de la cooperativa y los elegidos son responsables ante los socios.

- Participación Económica de los Socios

Los socios contribuyen equitativamente al capital de su cooperativa y lo gestionan de forma democrática por lo menos parte de ese capital usualmente es propiedad común de la cooperativa.

Esta contribución se hace cuando el socio pasa a formar parte de la cooperativa esto se hace en partes iguales.

- Autonomía e independencia

Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda gestionadas por sus socios. Si firman acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o si consiguen capital de fuentes externas los términos que aseguren el control democrático por parte de sus socios y mantengan su autonomía cooperativa.

Las cooperativas son independientes autónomas que son de gran ayuda en la economía de un país. Y si se firman acuerdos con otras organizaciones o conseguir capital de fuentes externas se asegura un control entre los socios para mantener la autonomía de la cooperativa.

- Educación, Formación e Información

La cooperativa proporciona información a los socios, a los representantes elegidos, a los directivos y a los empleados para que puedan contribuir de forma eficaz al desarrollo de la cooperativa.

- Cooperación entre cooperativa

La cooperativa sirve a su socio lo más eficazmente posible y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente mediante estructuras locales, nacionales, regionales, e internacionales.

- Interés por la Comunidad

La cooperativa trabaja para conseguir el desarrollo sostenible de su comunidad mediante políticas aprobadas por sus socios. Así contribuye a mejorar la economía de un país.

Tabla 4 valores de la cooperativa de crédito

| | |
|------------------------------|---|
| Transparencia | Proveer información objetiva al socio evitando comunicar situaciones que eviten conflictos diferentes. |
| Equidad | Acceso a todos los socios y tratamiento acorde con los comportamientos. |
| Confianza | Buen trato con interés de beneficiar al socio y relaciones de cooperación con trabajadores e instituciones. |
| Lealtad | Identificación plena con los intereses con la institución. |
| Vocación de servicios | Actitud positiva en la amabilidad e iniciativa con socios y trabajadores. |
| Eficiencia | Rapidez de servicio y buen uso de los recursos asignado |
| Innovación | Mejora continua de la responsabilidad y adaptación y creación de nuevos productos. |

Fuente: elaboración propia

Según la entrevista dirigida al Gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L Douglas Maldonado determina que es de gran importancia cumplir con los valores antes mencionado ya que esto es lo que la caracteriza como una cooperativa confiable y una de las más grande en la ciudad de Estelí.

Gráfica 17 Beneficio del crecimiento de la cartera de crédito.



Fuente: Elaboración propia

Según la entrevista dirigida al gerente general de Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L Sucursal Estelí. Lic. Douglas Maldonado determina que un aumento en la cartera de crédito generaría diversos beneficios internos y externos, como: tener mayor demanda al existe la posibilidad de captar nuevos socios en diferentes departamentos del país y por consiguientes la apertura de nuevas sucursales a nivel nacional.

6.4. Objetivo Especifico Nº 04

Para promocionar los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L se proponen estrategias publicitarias para dar a conocer los servicios que se ofrecen como los diferentes tipos de créditos y cuentas de ahorro que día a día se han creado para satisfacer las necesidades de los socios.

La comparación de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas normalmente se conoce como análisis FODA. El propósito de las alternativas estratégicas, generadas por un análisis FODA, debe fundamentarse en las fortalezas de la Cooperativa con el fin de explotar oportunidades, contrarrestar amenazas, y corregir debilidades. Con el fin de escoger entre las alternativas generadas por un análisis FODA, la Cooperativa debe

evaluarlas confrontándolas entre sí con respecto a su capacidad para lograr metas importantes.

En base a información recopilada en la visita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L mediante entrevistas realizadas a sus principales funcionarios y encuestas realizada a otros miembros del personal se llegaron a determinar algunas variables positivas y negativas de y para la Cooperativa en estudio tal como se señala a continuación:

Tabla 5 FODA

| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento nacional, internacional y local • Crecimiento de socios en la Cooperativa. • Personal identificado en el desarrollo de las actividades de la Cooperativa. • Cartera de crédito diversificada. • Índice de liquidez adecuada. • Crecimiento consistente de su cartera. • Personal especializado en Micro finanzas. • Instalaciones físicas adecuadas. | <ul style="list-style-type: none"> • Tasa de interés atractiva. • Sector micro empresarial en desarrollo a nivel local. • Expansión de los diversos segmentos de mercados. • Existencia de servicios innovadores que generen la captación de socios. • Capacidad para realizar transacciones financieras. |

| DEBILIDADES | AMENAZAS |
|---|---|
| Falta de la unidad de marketing con personal especializado. | Decrecimiento de la economía genera menor liquidez. |
| Falta de un plan de marketing publicitario. | Incertidumbre producida por la inestabilidad política genera menor inversión. |
| Ventanilla para el pago de servicios básicos. | Socios inactivos prefieren la competencia. |
| No captación de remesas. | |
| Desconocimiento de los socios sobre los servicios que se ofrecen. | |
| Cambios frecuentes y contradicciones en los requisitos para solicitudes de crédito. | |

La planificación estratégica es un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos. La planeación estratégica es de vital importancia ya que, en sus propósitos, objetivos, mecanismos, etc. Se resume el rumbo, la directriz que toda organización debe seguir teniendo como objetivo final el alcanzar las metas, fijadas misma que se traducen en crecimiento económico, humano o tecnológico.

Estrategia N°1: Publicidad

Objetivo: Establecer los distintos tipos de estrategias publicitarias aplicadas a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L sucursal Estelí.

Acciones:

- Implementar nuevas técnicas publicitarias como: anuncios radiales, televisivos, Carteles en los puntos específicos de la ciudad debido a que la cooperativa solo usan publicidad de socio a socio.
- Implementar una nueva estrategia de publicidad les permitiría ampliación en el mercado y la captación de nuevos socios.



Estrategia N°2: Competitividad

Objetivo: Definir un plan de acción para atraer la atención de la demanda y obtener buenos resultados en la Cooperativa Moderna, R.L Sucursal Estelí.

Acciones:

- Abrir nuevas sucursales
- Ofrecer nuevos servicios

Estrategia N°3: Crecimiento

Objetivo: Proponer nuevas técnicas de crecimiento externos e internos en la Cooperativa Moderna, R.L Sucursal Estelí.

Acciones:

- Capacitaciones al personal de la empresa con nuevas técnicas.
- Brindar mayor información a los socios acerca de las tasas de interés que perciben por sus ahorros con el objetivo de motivarlos a practicar ese hábito tan necesario para poder resolver imprevistos futuros y por ende lograr un mayor crecimiento de la cooperativa.

VII. CONCLUSIONES

Durante el desarrollo de esta investigación, se obtuvo información a través de las diferentes técnicas de recolección de datos como la entrevista, encuesta, y revisión documental llegando a las siguientes conclusiones:

- En las políticas de la cooperativa se establecen aspectos relacionado con la colocación y recuperación de cartera de crédito así como el plan de seguimiento que se le debe dar a estos, para llevar a cabo el proceso de colocación de cartera se debe seguir una serie de procedimientos y requisitos que el cliente debe cumplir para ser sujeto de crédito; en cuanto al proceso de recuperación se cumplen diversos procedimientos y etapas que deben aplicarse a todos los créditos concedidos por la cooperativa, por lo cual al aplicar correctamente las políticas se puede tener mayor efectividad en la recuperación de los financiamientos otorgados a los diferentes socios y de esta manera se ayuda al fortalecimiento de la cartera de crédito lo cual genera un crecimiento de la misma.
- Entre los factores que inciden en la calidad de la cartera de crédito se determinaron la cantidad total de créditos otorgados, la cantidad captada de sus asociados lo cual se puede afirmar que los socios abren su cuenta solamente por ser uno de los requisitos para obtener el crédito, por tanto, quienes ahorran más son los asociados que no poseen crédito. Además, otro aspecto relevante es la rapidez con que se entregan los créditos ya que la cooperativa trata siempre de resolver la demanda de sus socios a la menor brevedad posible, aunque muchas veces esto depende de la rapidez con que el solicitante presente los requisitos. Cabe señalar que a la mayoría de los asociados se les entregan los créditos en 3 días.
- Los beneficios que trae el crecimiento de la cartera de crédito son el posicionamiento en el mercado ya que se mantiene en una estabilidad gracias a la fidelidad de los socios, mayor publicidad lo que genera que la cooperativa sea más conocida en el país esto trae la captación de nuevo socios y por consiguiente abrir de nuevas sucursales lo cual es un gran desarrollo económica tanto como para la cooperativa como para la economía de todo el territorio ya que genera la apertura de nuevos empleos.
- Proponer nuevas técnicas publicitarias como: anuncios radiales, televisivos, Carteles en los puntos específicos de la ciudad debido a que la cooperativa solo usan publicidad de socio a socio. Implementando una nueva estrategia de publicidad les permitiría ampliación en el mercado y la captación de nuevos socios; a la misma vez ampliar el plazo de los créditos ya que a mayor plazo mayor capacidad tendrán los asociados para invertir y por ende mayor capacidad de pago.

VIII. RECOMENDACIONES

La Cooperativa de Ahorro Moderna, R.L sucursal Estelí cumple con sus políticas y normativa establecida, así como cumplir sus objetivos planteados. Durante toda la investigación nos dimos cuenta de algunas debilidades que tiene la cooperativa lo cual para mejorar su funcionamiento recomendamos lo siguiente:

- Seguir aplicando adecuadamente la política de crédito el en proceso de colocación, seguimiento y recuperación de la cartera para que sigan manteniendo el nivel de competitividad, funcionamiento, la adecuada atención al cliente, así como la eficiencia en la institución.
- La cooperativa de crédito debe de diversificar su cartera de crédito y no dirigir sus financiamientos a un solo sector económico, esto con el fin de mejorar su calidad de cartera de esta manera propiciaría el crecimiento de la misma.
- Ampliar técnicas de capacitación a los socios, también brindar mayor información acerca de la tasa de interés que perciben por sus ahorros y motivarlos a practicar ese hábito tan necesario para poder resolver imprevistos futuros.
- Implementar estrategias de competitividad, crecimiento y publicitarios todo con el fin de mantener y aumentar la calidad de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R, L de Estelí.

IX. BIBLIOGRAFÍA

Ibarra, J. B. (s.f.). <http://bestpractices.com.py/>. Recuperado el 8 de Junio de 2015, de <http://bestpractices.com.py/2011/07/proceso-de-credito-pdc/>

ADDAC. (s.f.). addac.org.ni. Recuperado el 13 de Mayo de 2015, de http://addac.org.ni/files/attachments/documentos/Micro_credito_Rural.pdf

Arriola Bonjour, P. (Septiembre de 2002). *Tecnología crediticia | Sherelyn Rivera - Academia.edu*. Recuperado el 13 de Mayo de 2015, de Tecnología crediticia | Sherelyn Rivera - Academia.edu: http://www.academia.edu/7489660/Tecnologia_crediticia

BANPRO Grupo Promerica. (5 de Octubre de 2016). Recuperado el 17 de junio de 2017, de <http://www.banprogrupopromerica.com.ni>

Benítez Rivera, O. A. (Noviembre de 2008). *Fundación de Capacitación y Asesoría en Microfinanzas* . Recuperado el 13 de Mayo de 2015, de Fundación de Capacitación y Asesoría en Microfinanzas : <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36136526>

Características del proceso administrativo de la cartera. (3 de Julio de 2013). Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de Características del proceso administrativo de la cartera: <http://procesoadministrativodelacartera.blogspot.com/2013/07/caracteristicas-proceso-administrativo.html>

Castillo, F. V. (1995). *Derecho Cooperativo en Nicaragua*.

Credito y Cobranza. (31 de Octubre de 2013). Recuperado el 15 de Junio de 2017, de <http://www.creditoyobranza.wordpress.com>

Fuentes, E. V. (2007). *Elementos de Administracion de Credito y Cobranza*. Mexico: TRILLAS.

Gutierrez, E. (23 de Junio de 2015). Requisitos para obtener un credito. (R. A. Centeno Hernandez, Entrevistador) Esteli, Nicaragua.

Gutierrez, E. (24 de Junio de 2015). Tiempo de resolución. (R. A. Centeno Hernández, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.

<http://creditoscobranzasdinero>. (s.f.). Recuperado el 8 de Junio de 2015, de <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/politicasdecredito.html>

<http://definicion.de/>. (s.f.). Recuperado el 20 de Mayo de 2015, de <http://definicion.de/beneficio/>

<http://definicion.de/crecimiento/>. (s.f.). Recuperado el 20 de Mayo de 2015, de <http://definicion.de/crecimiento/>



Ley de Cooperativas y su Reglamento Decreto N° 91- 2007. (2008). Editorial Jurídica 2da Edición.

Microcrédito y Crédito Rural - Asociación para la Diversificación y Desarrollo Agrícola Comunal. (s.f.).

Recuperado el 13 de Mayo de 2015, de Microcrédito y Crédito Rural - Asociación para la Diversificación y Desarrollo Agrícola Comunal:

http://addac.org.ni/files/attachments/documentos/Micro_credito_Rural.pdf

procesoadministrativodelacartera.blogspot.com. (3 de Julio de 2013). Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de <http://procesoadministrativodelacartera.blogspot.com/2013/07/caracteristicas-proceso-administrativo.html>

Sapiens Software S.A. (s.f.). <http://sapiens.co.cr/>. Recuperado el 20 de Mayo de 2015, de

<http://sapiens.co.cr/la-compa%C3%B1%C3%ADa/t%C3%A9rminos-y-condiciones-de-servicio.aspx>

SIBOIF-547. (8 de Agosto de 2008). Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de SIBOIF-547:

http://superintendencia.gob.ni/documentos/marco_legal/generales/CD-SIBOIF-547-1-AGO20-2008.pdf

Tecnología crediticia - SlideShare. (6 de Noviembre de 2014). Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de Tecnología crediticia - SlideShare:

http://web.archive.org/web/*/http://es.slideshare.net/yessica_ac/tecnologia-crediticia

Tipos de ONG que se pueden constituir. (s.f.). Recuperado el 18 de Mayo de 2015, de Tipos de ONG que se pueden constituir: <http://www.solucionesong.org/recurso/tipos-de-ong-que-se-pueden-constituir/4>

UNIDAD V CARTERA DE CRÉDITO - Ivasconez. (s.f.). Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de UNIDAD V CARTERA DE CRÉDITO - Ivasconez: <http://lvasconez.wikispaces.com/file/view/UNIDAD+V+LGVA-IFIS.pdf>

Velez, D. (6 de Septiembre de 2012). *bienadministrar.blogspot.com*. Recuperado el 19 de Mayo de 2015, de <http://bienadministrar.blogspot.com/2012/09/esta-definicion-se-subdivide-en-cinco.html>

X. ANEXOS

Anexo N°1 Síntomas y pronósticos

| Síntomas | Causas | Pronóstico | Control de Pronóstico |
|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de recuperación de la cartera de crédito • Incumplimiento en el procedimiento de gestión de la cartera de crédito • Lento crecimiento de la cartera de crédito | <ul style="list-style-type: none"> • Incapacidad de pago • Debilidad en el proceso de gestión de la cartera de crédito de la empresa. • Pocas estrategias de cobranzas en la cartera de crédito | <ul style="list-style-type: none"> • Disminución del crecimiento de la cartera de crédito • Inestabilidad en el procedimiento de nuevos créditos • Baja recuperación de cartera | <ul style="list-style-type: none"> • Recuperación de créditos • Implementar un control de gestión en los procedimientos de la cartera de Crédito. • Implementar estrategias que incluyan visitas constantes a los clientes. |

Anexo N°2 Bosquejo

I. Cooperativa

- 1.1. Definición
- 1.2. Importancia
- 1.3. Características
- 1.4. Tipos de Cooperativas
- 1.5. Valores Cooperativos
- 1.6. Principios
- 1.7. Marco jurídico e Institucional

II. Crédito

- 2.1. Definición
- 2.2. Importancia
- 2.3. Ventajas y desventajas de un crédito
- 2.4. Funciones de crédito
- 2.5. Requisitos para solicitar un crédito
- 2.6. Tipos de crédito
- 2.7. 5c del crédito

III. Cartera de crédito

- 3.1. Definición
- 3.2. Importancia
- 3.3. Calificación de la cartera de crédito
- 3.4. Proceso administrativo de la cartera
- 3.4. Factores Determinantes de calidad de cartera

IV. Proceso de Crédito

- 4.1. Definición
- 4.2. Etapas del proceso de crédito

Anexo N°3 Cuadro Guía



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

**Facultad Regional Multidisciplinaria,
FAREM-Estelí
Departamento de ciencias económicas y
administrativa**

Cuadro guía para elaboración de resultados

| Objetivo de la investigación | Variable | Encuesta oficiales de crédito | Entrevistas al gerente | Descripción Documental |
|--|------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Objetivo específico N° 1 Identificar el procedimiento que utiliza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de Estelí para establecer un crecimiento en su cartera de crédito. | N° 1 Crecimiento | 2,3,4,5,6,7 | 1,2,3,4,5,6,7,8 | 20,21,22,23,33 |
| Objetivo específico N° 2 Determinar factores que inciden en el crecimiento de la cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L. | N° 1 Crédito | 10,11,12 | 9,10,11,12,13 | |
| | N°2 Cartera | 9,13 | | 27,28,29 |
| Objetivo específico N.º 3 Establecer los beneficios que traería el crecimiento en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L en Estelí | N° 1 Cooperativa | 14,15,16 | 14,15,16 | 8 hasta la 14 |

Anexo N°4 Entrevista



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria,
FAREM-Estelí
Departamento de Ciencias Económicas y
Administrativas

Somos estudiantes de V año de Banca y Finanzas, estamos realizando la presente entrevista para conocer el impacto de crecimiento de la cartera de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L de la ciudad de Estelí en los años 2015-2016; solicitamos su autorización y aprobación para la aplicación de este instrumento de recolección de datos con el propósito de obtener información necesaria y viable.

Objetivo: Obtener información acerca del proceso que aplica la cooperativa moderna R.L, en el crecimiento de su cartera, y como reduce su lento desarrollo.

Entrevista:

Dirigida al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L

Nombre: _____

Fecha: _____

Hora: _____

Objetivo N°1: Identificar el procedimiento que utiliza la Cooperativa de Ahorro y crédito Moderna, R.L de Estelí para establecer un crecimiento en su cartera de crédito.

Crecimiento

- 1- ¿Qué requisitos debe cumplir un socio para adquirir un crédito en la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R, L Estelí?
- 2- ¿Qué tipo de crédito brinda la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R, L Estelí?
- 3- ¿Cuál es el plazo Máximo para cada tipo de crédito?
- 4- ¿Qué tasa de interés percibe la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R, L Estelí para los créditos otorgados?

- 5- ¿Qué tipo de garantía pide la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R, L Estelí para los créditos otorgados?
- 6- ¿Cuál es el proceso que se utiliza para otorgar un crédito?
- 7- ¿Cuántos días tarda el proceso de otorgamiento de crédito?
- 8- ¿En que se basa el comité de crédito para rechazar el crédito?
- 9- ¿Qué tipo de evaluación realiza la empresa para confirmar que el analista está realizando correctamente su función y está brindando un buen crecimiento a la institución?

Objetivo N°2: Determinar factores que inciden en calidad de la cartera de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L.

Crédito

- 10- ¿Cuáles son los factores que inciden en el crecimiento de la cartera de crédito?
- 11- ¿Cuáles son las políticas de colocación de crédito?
- 12- ¿Cuáles son las políticas de recuperación de crédito?

Cartera

- 13- ¿De qué manera determinan la calidad de la cartera?
- 14- ¿Cómo califica la cartera de crédito?
- 15- ¿En qué sector se encuentra la mayor concentración de cartera?
- 16- ¿Qué hace la institución para mantener la calidad de la cartera crediticia?

17- ¿Cómo afectan los atrasos de las cuotas de los préstamos en la cartera de crédito?

18- ¿De qué manera realiza seguimiento a la cartera de crédito?

19- ¿Cuáles son mecanismos de control que se utiliza en el seguimiento de cartera?

Objetivo N°3: Establecer los beneficios que traería el crecimiento en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L en Estelí

Cooperativa

20- ¿Cuál es la estructura organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L Estelí?

21- ¿Con que valores está regida la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L Estelí?

22- ¿Qué acciones realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L Estelí con los socios que tienen mal comportamiento de pago?

23- ¿Cuáles son los beneficios que traería el crecimiento de la cartera de crédito a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L en Estelí?

24- ¿Qué tipo de publicidad utiliza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L Estelí en base a los créditos para atraer a nuevos socios y mantener los actuales?



**Facultad Regional Multidisciplinaria,
FAREM-Estelí
Departamento de Ciencias Económicas y
Administrativas**

Somos estudiantes de V año de Banca y Finanzas, estamos realizando la presente entrevista para conocer el impacto de crecimiento de la cartera de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L de la ciudad de Estelí en los años 2015-2016; solicitamos su autorización y aprobación para la aplicación de este instrumento de recolección de datos con el propósito de obtener información necesaria y viable

Objetivo: Obtener información acerca del proceso que aplica la cooperativa moderna R.L, Estelí en el crecimiento de su cartera, y como reduce su lento desarrollo.

Entrevista:

Dirigida al supervisor de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L Estelí

Nombre: _____

Fecha: _____

Hora: _____

- 1- ¿Qué tipo de crédito brinda la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R, L Estelí?
- 2- ¿Cuál es el plazo Máximo para cada tipo de crédito?
- 3- ¿Qué tasa de interés percibe la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R, L Estelí para los créditos otorgados?
- 4- ¿Qué tipo de garantía pide la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R, L Estelí para los créditos otorgados?
- 5- ¿Cuál es el proceso que se utiliza para otorgar un crédito?
- 6- ¿Cuántos días tarda el proceso de otorgamiento de crédito?



-
- 7- ¿Considera que el número de promotores con los que cuentan la cooperativa es suficiente para realizar la supervisión y seguimiento a los créditos?
 - 8- ¿Qué aspecto considera usted que están afectando el aumento en la cartera de crédito?
 - 9- ¿Cómo es el comportamiento de pago de los clientes?
 - 10- ¿Cómo afectan los atrasos de las cuotas de los préstamos en la cartera de crédito?
 - 11- ¿Se realizan seguimiento a la cartera de crédito?
 - 12- ¿Cuáles considera que son los factores que inciden en el incumplimiento de los pagos de los clientes?

Anexo N°5 Encuesta



**Facultad Regional Multidisciplinaria,
FAREM-Estelí
Departamento de Ciencias Económicas y
Administrativas**

Somos estudiantes de V año de Banca y Finanzas, estamos realizando la presente entrevista para conocer el impacto de crecimiento de la cartera de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L de la ciudad de Estelí en los años 2015-2016; solicitamos su autorización y aprobación para la aplicación de este instrumento de recolección de datos con el propósito de obtener información necesaria y viable

Objetivo: Obtener información acerca del proceso que aplica la cooperativa moderna R.L, Estelí en el crecimiento de su cartera, y como reduce su lento desarrollo.

Encuesta:

Dirigida a los analistas de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L Estelí

Nombre: _____

Fecha: _____

Hora: _____

1- ¿Qué tipo de crédito brinda la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R, L Estelí?

| | |
|--------------|--|
| Agropecuario | |
| Escolar | |
| Comercial | |
| Hipotecario | |
| Personales | |
| Consumo | |
| Salarial | |
| Nomina | |



2- ¿Cuál es el plazo Máximo para cada tipo de crédito?

| Tipos de Créditos | Plazos | | | |
|-------------------|--------|--------|---------|-----|
| | 3 a 6 | 7 a 11 | 12 a 18 | Más |
| Agropecuario | | | | |
| Escolar | | | | |
| Comercial | | | | |
| Hipotecario | | | | |
| Personales | | | | |
| Consumo | | | | |
| Salarial | | | | |
| Nomina | | | | |

3- ¿Qué tasa de interés otorga la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R, L Estelí para los créditos otorgados?

3% a 3.5% ___ 4% a 4.5% ___ 4.5 a 5% ___ 5% a 5.5% ___ Más ___

4- ¿Qué tipo de garantía pide la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R, L Estelí para los créditos otorgados?

Prendarias_____

Hipotecarias_____

Fiduciarias_____

5- ¿Cuál es el proceso que se utiliza para otorgar un crédito?

Promoción_____

Solicitud de crédito_____

Evaluación de parámetros_____

Comité de crédito_____

Créditos aprobados o denegados_____



Solicitudes gravadas _____
Seguimiento y recuperación _____

6- ¿Cuántos días tarda el proceso de otorgamiento de crédito?

1 a 2 _____ 3 a 5 _____ 6 a 10 _____ 11 a mas _____

7- ¿Considera que el número de promotores con los que cuentan la cooperativa es suficiente para realizar la supervisión y seguimiento a los créditos?

Si _____

No _____

Por

que _____

8- ¿Qué aspecto considera usted que están afectando el aumento en la cartera de crédito?

Morosidad _____

Tasa de interés _____

Plazo _____

Otros _____

9- ¿Cómo es el comportamiento de pago de los clientes?

Excelente _____

Bueno _____

Regular _____

Deficiente _____

10- ¿Cómo afectan los atrasos de las cuotas de los préstamos en la cartera de crédito?

Lento crecimiento _____

Disminución de cartera _____

11- ¿Se realizan seguimiento a la cartera de crédito?

Si _____

No _____

Por

que _____



12- ¿Cuáles considera que son los factores que inciden en el incumplimiento de los pagos de los clientes?

Desastres naturales _____

Fallecimiento _____

Robo _____


Enfermedad _____

Despido laboral _____

Cambio de domicilio _____







COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MODERNA R.L.

No. _____

SOLICITUD Y EVALUACION DE CREDITO

Socio No. _____ Nuevo Representante No. _____

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

Finalidad: _____ Sector: _____ Actividad Económica: _____

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

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

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: _____ Género: 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 Servicios: _____

Otros ingresos: _____ Especificar fuente de otros Ingresos: _____

Empresa donde Trabaja: _____ Cargo: _____

Dirección de la Empresa: _____ Teléfono No. _____

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

DATOS DE REFERENCIAS PERSONALES

Nombre: _____ Tiempo de conocerlo: _____ Teléfono No. _____

Dirección: _____

Nombre: _____ Tiempo de conocerlo: _____ Teléfono No. _____

Dirección: _____

CR-101



CONTRATO DE MUTUO CON FIANZA SOLIDARIA Y GARANTIA

Nosotros, _____, mayor de edad, _____, _____, de este domicilio, con cédula de identidad número _____ (_____), quien comparece en nombre y representación de _____, con Personería Jurídica creada por Decreto Oficial de la Asamblea Nacional Número _____ y publicada en La Gaceta Diario Oficial del _____ y publicados sus Estatutos, calidad que demuestra según PODER GENERAL DE ADMINISTRACION, otorgado por _____ y según Escritura Pública número _____ (____) de las _____, autorizada en la ciudad de _____, ante los oficios notariales de la Doc. _____, e inscrito bajo el número _____, páginas de la _____ a la _____ del Tomo _____ del Libro de Poderes de este Registro Público de la propiedad y mercantil, a quien para efectos del presente Contrato se le denominará “ACREEDOR” y todos mayores de edad, entre casados y solteros, actuando cada uno en su propio nombre y representación y en su carácter de codeudores solidarios cada uno a favor del otro, conformando un crédito con el Grupo denominado _____ siendo los miembros los señores: _____ a quienes se les denominará “DEUDORES Y FIADORES SOLIDARIOS. Los comparecientes en el carácter en que accionan conjuntamente dicen: Que han convenido celebrar el presente CONTRATO DE PRESTAMO CON GARANTIA, el que se regirá por las cláusulas que continuación se señalan:

PRIMERA: SUMA DEBIDA, PLAZO, LUGAR: _____, otorga en calidad de Préstamo los segundos comparecientes, la cantidad de _____ (_____), para actividad _____, de acuerdo al plan de inversiones presentado en la evaluación económica financiera realizada por _____ a un plazo de _____, el que será pagado en cuotas _____, conforme tabla de pago de la cual se anexa copia al presente contrato, iniciando la primera cuota el día _____ del año _____ y la última cuota el día _____, las cuotas serán enteradas en la Caja Principal o en las Cajas Rurales establecidas por _____.

SEGUNDA: INTERESES, INDEXACIÓN DE LA MONEDA: El interés que reconocerá el deudor será del ___% mensual sobre saldo, una Comisión Administrativa del ___ % por crédito. La obligación de pago contraída por el Deudor (a) queda sujeta al mantenimiento del valor del córdoba en relación al dólar de los Estados Unidos de América, al tipo de cambio oficial. En consecuencia todo monto adeudado a partir de esa fecha deberá ajustarse y pagarse en la misma proporción que la modificación o modificaciones operadas en el tipo de cambio oficial.

TERCERA: GARANTIA Y OBLIGACION ESPECIAL: En garantía del pago del préstamo, intereses, gastos y honorarios judiciales y extrajudiciales, los deudores constituyen a favor de _____, PRENDA, SOBRE LOS SIGUIENTES BIENES:

_____.

CUARTA: RENUNCIAS: En beneficio de _____ y de la obligación, los deudores renuncian expresamente: a) A su domicilio sujetándose a que elijere _____ o su representante legal.

QUINTA: VENCIMIENTO ANTICIPADO, GASTOS: El (los) deudor (es) faltare (n) a uno de los pagos en las fechas señaladas al cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones, por el solo hecho, a voluntad de _____-, el presente contrato se resolverá de pleno derecho, sin necesidad de requerimiento alguno judicial ni extra judicial y _____ o su representante podrán tener por vencidos los plazos del presente préstamo y exigir el inmediato pago de todo lo adeudado, así como los daños y perjuicios y todos los gastos y honorarios que se causaran, sean estos judiciales o extrajudiciales, diferidos unos y otros en contra de cualquiera de los deudores, y en tal caso _____ podrá demandar judicialmente a los deudores. Por lo tanto los deudores se obligan a pagar todos los gastos y honorarios que cause el presente contrato, así como también los de legalización y costas de ejecución por incumplimiento.



SEXTO: MORA Y GASTOS POR OTROS SERVICIOS: El interés moratorio será del ___ % mensual sobre las cuotas atrasadas, y un ___ % que corresponde a gastos por otros servicios.

SEPTIMA: FIANZA: NOSOTROS, abajo firmantes, _____ del domicilio de _____ Municipio de _____ en este acto nos constituimos FIADORES SOLIDARIOS y principales pagadores a favor de _____, para responder todas las obligaciones contraídas por los deudores en este contrato, aceptando que esta solidaridad, no se descargará por el hecho de que el Acreedor reciba abonos aún después de vencido el plazo, ya que hacemos propias todas las cláusulas pactadas en este contrato, lo que significa que si uno de nosotros no paga la cuota que nos corresponde por cualquier motivo la asumiremos el resto sin alegar ausencia u otro motivo. Estando entendidos del contenido y condiciones establecidas en el presente CONTRATO DE PRESTAMO lo encontramos conforme, ratificamos y firmamos en la ciudad de _____ a los _____.

REPRESENTANTE DE _____

| DEUDORES (FIADORES SOLIDARIOS) | Ced. N° DE CEDULA | FIRMAS |
|--------------------------------|-------------------|--------|
| _____ | _____ | _____ |
| _____ | _____ | _____ |
| _____ | _____ | _____ |
| _____ | _____ | _____ |



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

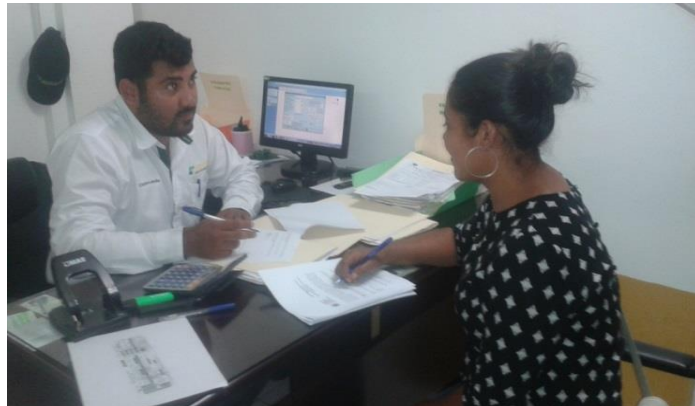


FINANCIAMIENTOS

-  PRÉSTAMOS AGRÍCOLAS
-  PRÉSTAMOS GANADEROS
-  PRÉSTAMOS COMERCIALES
-  PRÉSTAMOS PEQUEÑA INDUSTRIA
-  PRÉSTAMOS DE SERVICIOS
-  PRÉSTAMOS DE TRANSPORTE
-  PRÉSTAMOS PERSONALES
-  PRÉSTAMOS DE VIVIENDA
-  PRÉSTAMOS AUTOMÁTICOS



(505) 2713 - 4718 | Info@moderna.org.ni | www.moderna.org.ni





Anexo N°6 Cronograma de actividades

| Etapa | Actividades | Semanas | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | |
| Investigación Documental | Selección del Tema a Investigar | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| | Planteamiento del Problema | | | | ■ | | | | | | | | | | | | |
| | Elaboración de Preguntas del Problema | | | | ■ | | | | | | | | | | | | |
| | Redacción de la Justificación | | | | | | ■ | | | | | | | | | | |
| | Planteamiento de los Objetivos | | | | | | | ■ | | | | | | | | | |
| | Planteamiento del Bosquejo | | | | | | | | ■ | | | | | | | | |
| | Desarrollo del Marco Teórico: Selección de la Bibliografía, Recopilación de Información y Procesamiento de Información | | | | | | | | | | ■ | | | | | | |
| | Realización de la Matriz de Categoría | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | |
| | Elaboración de Diseño Metodológico de la Investigación | | | | | | | | | | | | | | | ■ | |

| Etapa | Actividades | Semanas | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|--|---------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| Elaboración de Instrumentos | Elaboración de la Entrevista dirigida al coordinador del programa, oficiales de crédito y responsable de cartera y cobro | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | |
| | Elaboración y aplicación de la guía de Observación | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | |
| | Elaboración de la Revisión Documental | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| Elaboración de Documento Final | Aplicación de los Instrumentos de Investigación | | | | | | | | | | | ■ | | | | |
| | Elaboración de los Resultados, Conclusiones y Recomendaciones Obtenidos durante el Proceso de Investigación | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | |

