

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, ESTELÍ
FAREM – ESTELÍ
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**



ARTÍCULO CIENTÍFICO

TEMA:

“Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de Estelí, en el primer semestre del año 2016”.

AUTORAS:

- Marbely Lisbeth Rodríguez Galeano.
- Karolina del Socorro Rodríguez Calero.
- Griselda Jessenia Tercero Herrera.

TUTORES:

- MSc. Alberto Sevilla
- MSc. Flor Idalia Lanuza

Enero, 2017.

Título:

“Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de Estelí, en el primer semestre del año 2016”.

Autoras¹:

- Marbely Lisbeth Rodríguez Galeano.²
- Karolina del Socorro Rodríguez Calero.³
- Griselda Jessenia Tercero Herrera.⁴

Resumen

El presente trabajo investigativo está basado en el estudio de las variables que ocasionan los índices moratorios en los servicios financieros otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L. casa matriz Estelí, en el primer semestre del año 2016. Se analizan elementos internos como el proceso de otorgamiento de créditos y las políticas que lo rigen, la aplicación de técnicas estandarizadas de análisis financiero y de carácter moral en este tipo de servicios. También factores externos como el sobreendeudamiento de los socios, sus condiciones de salud, de empleo ente otros. El gerente de esta institución crediticia, así como otros jefes de área y promotores, comparten su experiencia y opiniones sobre el manejo de los índices moratorios. Explican como algunas variables externas inciden directamente en el comportamiento de pago de los asociados y como cada funcionario de la Cooperativa Moderna que participa en el proceso de crédito, contribuye para eliminar el riesgo inherente y a la vez reducir al máximo el riesgo residual. Los resultados finales se obtuvieron a través de la aplicación de las entrevistas al personal de Cooperativa Moderna y las encuestas se aplicaron a los asociados que incurrieron en mora durante este periodo, quienes indican que factores les afectan en el cumplimiento de su plan de pagos y explican su condición de morosidad. Finalmente, se presentan las valoraciones y recomendaciones que permitan a la Cooperativa Moderna reducir más estos índices moratorios y con ello mejorar el record crediticio de cada socio afectado por este fenómeno.

¹ Egresadas de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN- Managua; Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM –Estelí. Carrera Administración de Empresas.

² Email: marbelirg.00@gmail.com

³ Email: krodriiguezcalero@yahoo.com

⁴ Email: tercerogricelda@yahoo.com

Palabras claves: Crédito, Mora y Cooperativismo

Authors:

- Marbely Lisbeth Rodríguez Galeano.
- Karolina del Socorro Rodríguez Calero.
- Griselda Jessenia Tercero Herrera

Introducción

El presente trabajo fue realizado con el fin de generar un análisis científico, para que otros investigadores y lectores obtengan información clara de los resultados adquiridos en un problema común como lo es “Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de Estelí, en el primer semestre del año 2016”

El riesgo en la administración de crédito se asocia a factores y tareas encaminadas a obtener una adecuada medición, evaluación y control del mismo, como la construcción de indicadores, de funciones de probabilidad de pérdidas, de cálculos de variación, estructuración de bases de datos, de creación de modelos y de una cultura objetiva de riesgo que permita segmentar y dirigir esfuerzos hacia los clientes y de la generación de servicios más adecuados a las expectativas de creación de valor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna , R.L.

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L presenta las siguientes situaciones; retrasos constantes en las fechas de pagos, constante solicitud de prórroga, e inadecuados procesos de verificación esta situación es provocada por diferentes factores.

Al buscar las fuentes de investigación para tener una mejor referencia sobre el tema de estudio, se encontraron investigaciones similares al tema factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de la ciudad de Estelí., el primero fué realizado en financiera FAMA- Estelí (Fundación para el Apoyo a la Microempresa, Acción Investments y accionistas privados) por la autora Marianella Flores Briones estudiante de la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM - Estelí. El tema que investigó es la incidencia de los análisis de crédito en el incremento de la mora en el segmento de microempresa de financiera FAMA – Estelí en el periodo comprendido junio – julio 2014.

El segundo tema que tiene relación al que se está investigando es el siguiente: La incidencia de la mora en la administración de la cartera de riesgo en la micro financiera COFICSA (Corporación Financiera de Crédito S.A), en la ciudad de Estelí, en el segundo semestre del año 2015, sus autores son: Luis Daniel Lagos y María José Rodríguez Salgado.

Materiales y métodos

La presente investigación es de tipo cuantitativa, porque se recolectaron datos cuantificables y medibles en donde se determinaron los factores que más afectaba el nivel de mora en los créditos. El tipo de muestreo es probabilístico, para obtener una muestra aleatoria simple.

Muestra aleatoria simple: Es la técnica de muestreo en la que todos los elementos que forman el universo y que, por lo tanto, están descritos en el marco muestral, tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra (Ochoa, 2015).

Se hizo uso de diferentes técnicas de recolección de datos, tales como: la encuesta, entrevistas. La encuesta se realizó a 70 socios la información clave para la localización de los socios fueron a jefe de créditos y cajeras.

La entrevista fue realizada al gerente general de la Cooperativa y gerente de sucursal. Las encuestas se realizaron a socios que han incurrido en mora en Cooperativa Moderna.

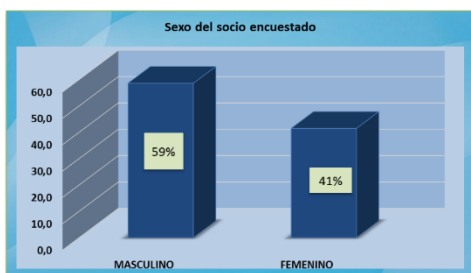
Resultados y discusión

Describir la situación actual de la cartera crediticia de Cooperativa Moderna.

Cartera de crédito

Es el conjunto de documento que comparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dichos documentos o carteras se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas. (Largo, 2015)

Gráfico No. 1. Sexo del encuestado

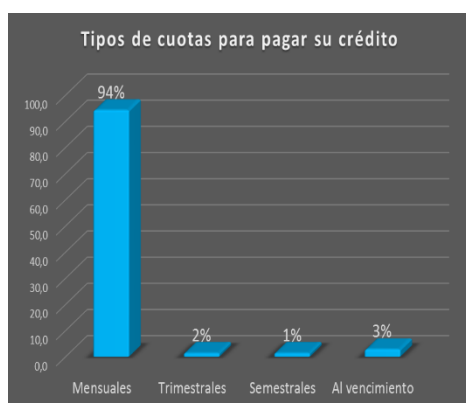


Fuente: elaboración propia

La cartera crediticia de Cooperativa Moderna actualmente según (Maldonado, 2016) está compuesta por 3500 socios de los cuales 250 de los socios han incurrido en mora, los que en su mayoría 59% son varones y un 42% son mujeres como se observa en el gráfico No.1

Debe existir una solicitud de intenciones en las que se especifique claramente los requerimientos del cliente (plazo, tipo de amortizaciones, periodos de gracia, valores residuales, tasa de interés, fondos, objeto, y la forma de pago). (Calderón, 2005)

Gráfico No.2. Tipos de cuotas



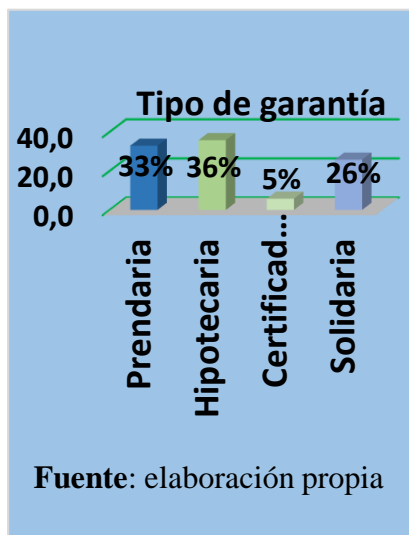
Con relación al gráfico No.2, los encuestados expresan que los créditos otorgados el 94% que incurren en mora son los créditos que tienen que pagar mensualmente, un 2% trimestralmente, el 1% semestralmente y el 3% anual.

Este no es un factor significativo puesto que la mayoría de los préstamos se otorgan de manera mensual.

Conviene que esto sea así porque si un crédito cae en mora por plazo de un mes, el monto generado por este tipo de interés no es tan significativo como lo es cuando cae en mora un crédito trimestral, semestral o al vencimiento. Cuando un crédito al vencimiento cae en mora el monto generado en concepto de mora es mucho mayor que en el caso de un crédito mensual.

Especificar las políticas de crédito establecidas por Cooperativa Moderna.

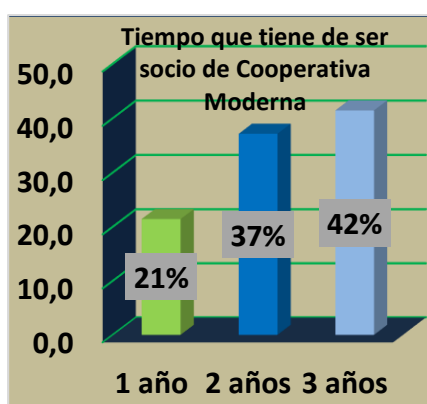
Gráfico No. 3. Tipo de garantía.



De los socios encuestados que han incurrido en mora, a la hora de solicitar un crédito el tipo de garantía más utilizado que respalda su crédito es hipotecaria con el 36% seguido del 33% con garantía prendaria. Esto se debe a que los montos de créditos solicitados requieren garantía hipotecaria y prendaria solo los créditos con montos pequeños requieren garantía solidaria y de depósitos. Cooperativa Moderna debe de realizar un análisis adecuado sobre los créditos otorgados con garantías hipotecarias y prendarias ya que según esta encuesta estos tipos de crédito les están ocasionando

problemas de mora y de seguir así puede incrementar el nivel de mora aún más. Más importante que la garantía que respalda un crédito, es la capacidad de pago del solicitante por eso no debe descuidarse la verificación de un crédito solo porque lo respalde una garantía hipotecaria.

Gráfico No. 4. Tiempo de ser socio.



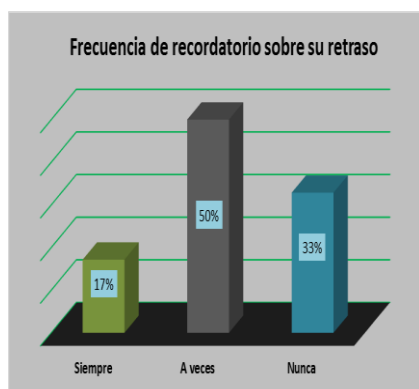
De los socios encuestados el 42% tienen más de tres años de ser socio de Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L. estos son socios que solicitan créditos grandes, porque son socios de confianza y caen en mora y al ser socios de más tiempo ya no se les realiza verificación y en ocasiones su capacidad de pago a cambiado de igual forma sucede con los socios que tienen dos años de ser socio que son un 37%.

Fuente: elaboración propia

Según entrevista realizada a un promotor de crédito expresó que Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L actualmente para otorgar un crédito el socio tiene cumplir con ciertas políticas de crédito que son las siguientes: asociarse a la Cooperativa, ser mayor de 21 años, asalariado (presentar colilla de INSS), fiador asalariado, comprobantes de ingresos del deudor y fiador, recibir charla de pre-crédito.

Los cambios de ventas y cobros operan simultáneamente para producir costos altos de manejo de cuentas por cobrar cuando los estándares de crédito se hacen más flexibles y se reducen cuando los estándares de crédito se hacen más rigurosos. (Calderón, 2005)

Gráfico No.5. Frecuencia con que se recuerda los retrasos.



Es necesario considerar la antigüedad y el récord crediticio de cada socio para realizar la cobranza ya que en este caso la Cooperativa es un poco más paciente con los socios más antiguos y es más beligerante con los socios nuevos.

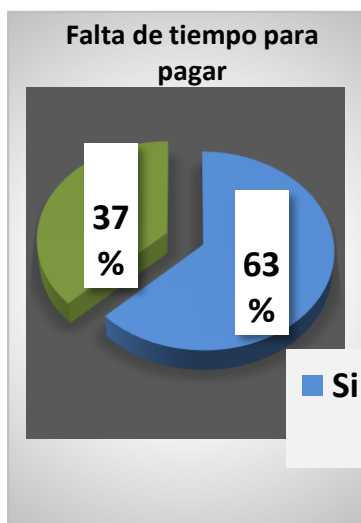
Podemos calificar de poco eficiente el mecanismo de cobranza implementado por la Cooperativa Moderna, puesto que con frecuencia se realiza cobranza a los socios

Fuente: elaboración propia. que incurren en mora, siendo un poco más flexibles con los socios de más antigüedad y confiabilidad. Por consiguiente, la cobranza y recordatorios de pago no son un factor influyente en los índices moratorios que presenta la Cooperativa Moderna.

Analizar los factores que inciden en el nivel de mora de los créditos otorgados por Cooperativa Moderna.

Moratoria:

Por moratoria se conoce como la situación producida por el incumplimiento de pago al final del plazo convenido de una obligación contraída (Jiménez, 2012).

Gráfico No.6. Factor tiempo

En las encuestas realizadas a los socios de Cooperativa Moderna que han incurrido en mora el 63% dió a conocer que la falta de tiempo influye a la hora de efectuar sus pagos, esto indica que hay personas que si tienen dinero pero que no cuentan con el tiempo ni con la persona indicada que les realice los pagos de sus cuotas, es por ello, que alguno de estos encuestados indica que Cooperativa Moderna necesita modernizarse en el uso de tarjetas electrónicas u otros mecanismos de pago electrónicos. Por otra parte, es conveniente que Cooperativa Moderna considere las siguientes recomendaciones de los socios.

Fuente: elaboración propia

En la encuesta realizada a los socios de Cooperativa Moderna se solicitó a los socios sus recomendaciones para mejorar las deficiencias en cuanto al factor falta de tiempo, una de las más importantes es: implementar tarjetas tecnológicas para realizar pagos desde otros lugares del país, eso con el fin de ahorrar tiempo.

El análisis del flujo de fondos del deudor demuestra que, al momento de realizarse, puede atender la totalidad de sus compromisos financieros. Sin embargo, existen situaciones que, de no ser controladas o corregidas oportunamente, podrían comprometer la capacidad futura de pago del deudor; es decir presenta incumplimientos ocasionales y reducidos de pagos mayores a 30 días. . (Ayala , 2005)

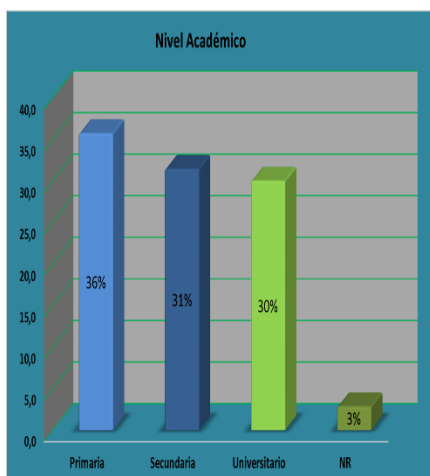
Gráfico No.7. ¿La situación económica del socio es un factor que afecta al socio?.

El gráfico muestra que la situación económica de los asociados, es un factor que incide en los índices de mora, puesto que, al tener bajos ingresos y diversas alternativas de egresos, se ven forzados a elegir entre aspectos de salud, educación, necesidades básicas y recreativas, o

pagar las cuotas y en muchos casos prefieren caer en mora.

Para que un solicitante reciba un crédito es necesario que dé la impresión al intermediario financiero de que es una persona confiable, que cuenta con el “carácter” necesario para cumplir cabalmente con las obligaciones que contraiga. Por lo general, se considera que una buena reputación tanto en los negocios, como en la vida social, es signo de un buen “carácter”. (Bello, 2014)

Grafico No.8. Nivel académico del socio

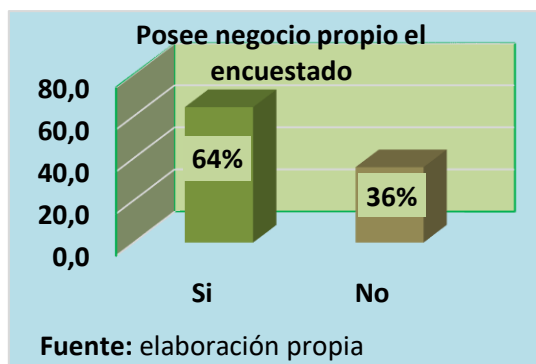


Fuente: elaboración propia

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a socios que han incurrido en mora, el 36% tiene un nivel bajo de educación, seguido de un 31% con un nivel de secundaria y un 30% universitario. Podemos concluir que el grado de escolaridad influye de alguna manera para cumplir con las obligaciones financieras, porque una persona con nivel académico alto puede realizar un mejor análisis de su capacidad de pago y evaluar las mejores alternativas de financiamiento.

El “capital” del solicitante está constituido por los recursos que tenga invertidos en el negocio para el cual ha solicitado el crédito. En la medida en que tenga invertidos más recursos personales en el proyecto, tendrá más incentivos para ser más prudente en el manejo de los recursos del crédito, favoreciendo con ello las posibilidades de que cumpla cabalmente con el mismo. (Bello, 2014)

Gráfico No.9. Posee negocio propio el socio.



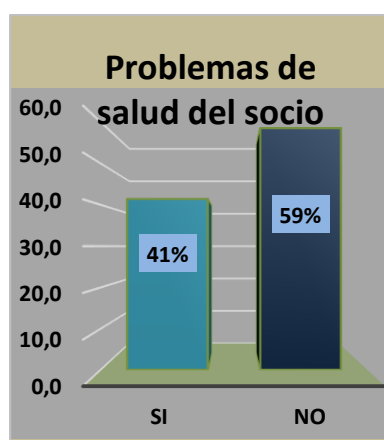
Fuente: elaboración propia

De los socios encuestados el 64% tiene negocio propio, lo que indica que este segmento de la cartera de crédito, suele incurrir en mora, producto de dos razones, la primera por inestabilidad en los ingresos de los pequeños comercios y la segunda

por dedicar tiempo a sus negocios restando importancia a las fechas de las cuotas de pago.

El análisis del flujo de fondos del deudor demuestra que tiene problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos financieros y que, de no ser corregidos, esos problemas pueden resultar en una pérdida para la empresa del sistema financiero.

Gráfico No.10. Problemas de salud del socio

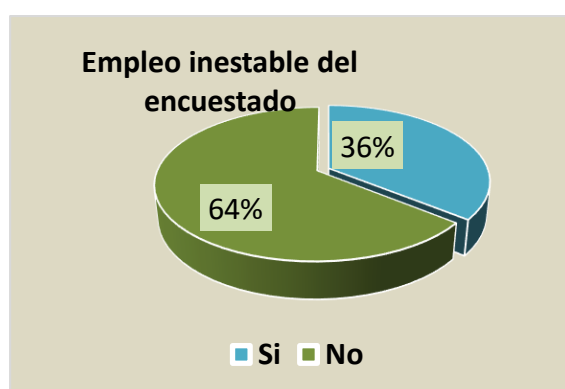


Fuente: elaboración propia

El 41% de los socios expresa que los problemas de salud afectan a la hora de cumplir con sus obligaciones. Si bien es cierto este 41% es un porcentaje minoritario, aun así, es demasiado influyente en los índices moratorios de la Cooperativa Moderna, por tal razón los directivos deberían implementar políticas preventivas que ayuden a conocer el estado de salud de sus asociados y políticas correctivas para establecer estadísticas y monitoreo sobre la manera en que este factor influye en los índices moratorios.

El análisis del flujo de fondos del deudor demuestra que es altamente improbable que pueda atender la totalidad de sus compromisos financieros. (Ayala , 2005)

Gráfico No.11. Estabilidad laboral del socio encuestado.



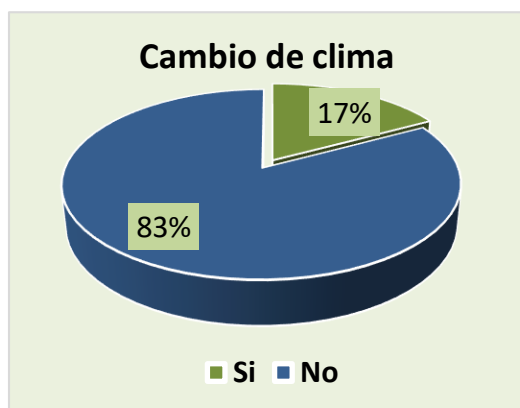
Fuente: elaboración propia

La inestabilidad de empleo en los socios es un factor importante que influye en gran manera afectando el cumplimiento de pago de sus cuotas, según las encuestas realizadas a socios morosos indican que el 64% no cumple con sus obligaciones debido a la falta de empleos estables.

Categoría con problemas potenciales

El análisis del flujo de fondos del deudor demuestra que, al momento de realizarse, puede atender la totalidad de sus compromisos financieros. Sin embargo, existen situaciones que, de no ser controladas o corregidas oportunamente, podrían comprometer la capacidad futura de pago del deudor. (Ayala , 2005)

Gráfico No.12. Factor clima



El 83% de los socios morosos encuestados no les afecta el factor cambio de clima que viene afectar a los socios que tienen créditos comerciales, personal y agrícola lo que coincide con la entrevista realizada al gerente de Cooperativa Moderna (Zeledón, 2016) en la que dijo que el clima es uno de los factores que afecta a los socios.

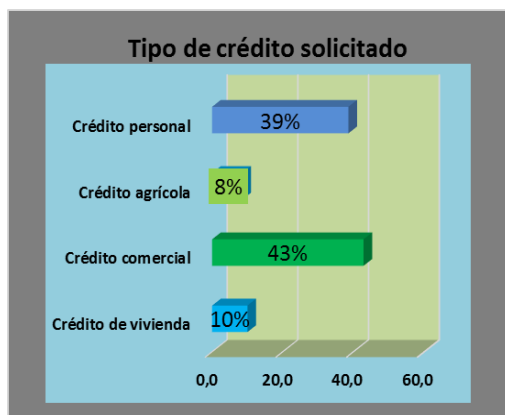
Fuente: elaboración propia

El cambio inesperado en el clima parece no tener mucha influencia en los índices moratorios de Cooperativa Moderna; sin embargo, se debe de analizar con mucho cuidado ya que muchos de los créditos otorgados se ven afectados por el clima, como en el caso de los créditos agrícolas, ganaderos y de comercio.

Tipos de Créditos:

Calderón Prado menciona que los créditos pueden ser de los siguientes tipos de acuerdo Aquí se encuentran los créditos de consumo, los créditos de inversión, créditos bancarios.

Gráfico No.13. Tipo de crédito solicitado.



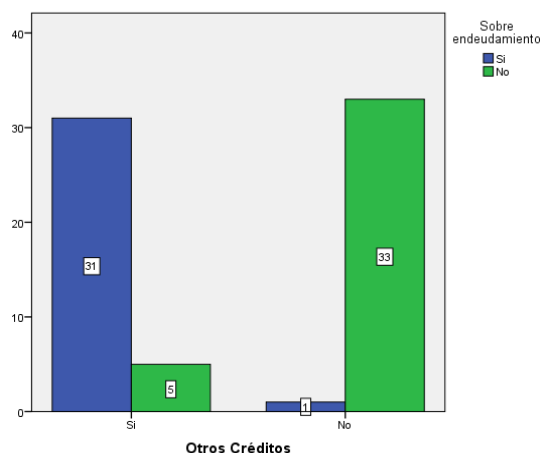
De entre los diferentes tipos de créditos otorgados por Cooperativa Moderna, los que más incurren en mora son los créditos comerciales y los personales, esto valida los análisis sobre la influencia de factores como la falta de tiempo y el sobreendeudamiento de los socios puesto que los comerciantes se ven afectados por el tiempo y los empleados que suelen solicitar créditos personales por el exceso de deudas.

Fuente: elaboración propia

Los socios que tienen créditos comerciales incurren en mora, porque algunos tienen negocios pequeños y sus ingresos son bajos y sus ventas son menores por temporadas esto afecta la economía del socio. Los socios que incurren en mora que cuentan con créditos personales esto se da debido a la inestabilidad laboral.

Es necesario estar en completo seguimiento del crédito ya que la economía del cliente es bastante cambiante y se debe tener permanente información que corrobore con el crédito (Calderón, 2005)

Gráfico No. 14. Gráficos que se relacionan, sobreendeudamiento y otros créditos que tienen los socios



El sobreendeudamiento es uno de los factores que afecta a los socios de Cooperativa Moderna debido a que el 54% de los socios encuestados que han incurrido en mora cuentan con créditos en otras instituciones financieras lo que provoca acumulación de deudas dando como resultado el incumplimiento de sus obligaciones.

En la entrevista que se realizó al Lic. Francisco Zeledón dijo lo siguiente: Creo que el detonante que inciden más en la mora son los factores externos, es el endeudamiento, porque hay personas que se endeudan y se sobrepasan de su capacidad de pago.

Para determinar si una compañía debe establecer estándares de crédito más flexibles, es necesario calcular el efecto que tengan estos en las utilidades marginales en las ventas y en el costo de la inversión marginal en las cuentas por cobrar. (Calderón, 2005)

Gráficos No.15. Opciones propuestas a los socios



Propuestas dadas a conocer a los socios con el fin de identificar cual de todas es de mayor relevancia, dando como resultado la de implementar políticas tecnológicas como el uso de tarjeta con un 28%.

Lo que indica que Cooperativa Moderna debe implementar esta política de uso de tarjetas con el fin de que los socios ahorren tiempo y eviten caer en mora cuando sus actividades no les permita realizar sus pagos.

Fuente: elaboración propia

Proponer un plan de acción para el mejoramiento de la colocación y recuperación de la cartera de créditos.

El costo de la inversión marginal en cuentas por cobrar se puede calcular estableciendo la diferencia entre el costo de manejo de cuentas por cobrar antes y después de la implantación de estándares de créditos más flexibles. (Calderón, 2005)

Recomendaciones que sugirieron el 30% de los socios.

1. Que se implementen elaboración de tarjetas tecnológicas 11%
2. Que la Cooperativa de más tiempo para pagar antes de caer en mora 10%
3. Aumento de visitas por parte de los promotores de créditos 5%
4. Que se evalúe la situación de cada socio que incurre en mora 2%
5. Que los intereses no sean tan altos 2%.

Matriz FODA análisis interno y externo de Cooperativa Moderna

Matriz FODA es una herramienta utilizada para la formulación y evaluación de estrategia. Generalmente es utilizada para empresas, pero igualmente puede aplicarse a personas, países, etc (College, 2010).

| | | |
|---|---|---|
| | FUERZAS – F <ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa cuenta con suficiente capital de trabajo propio. 2. Aumento en el número de socios. 3. Experiencia en la apertura de nuevas sucursales. 4. Nuevas políticas para acumular ahorros y créditos. | DEBILIDADES- D <ol style="list-style-type: none"> 1. Poca publicidad y promoción. 2. Poca presencia en redes sociales. 3. Procedimientos largos al otorgar un crédito. 4. Exceso de trabajo en el área de crédito. |
| OPORTUNIDADES- O <ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento en el mercado. 2. Confianza en las políticas del gobierno actual. 3. Avances de la tecnología. 4. Acceso a un segmento de mercado que no es atendido por instituciones bancarias. | ESTRATEGIAS- FO <ul style="list-style-type: none"> • Construcción de nuevas sucursales en otros barrios de la ciudad de Estelí (F1, F2, F3, O1, O4). • Implementar sistemas de tarjetas para cada socio desde cualquier parte del país. (F4,O3, O1) . | ESTRATEGIAS- DO <ul style="list-style-type: none"> • Incrementar las políticas de marketing en los medios de comunicación más importante (D1,D2,O1,O3). • Contratar más personal en el área de crédito (D3,D4,O4). |
| AMENAZAS- A <ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento de micro financieras con facilidades de desembolso. 2. Aumento en el índice de desempleo. 3. Aumento en el índice migratorio. 4. Perdida de la cultura de ahorro. 5. Sobreendeudamiento | ESTRATEGIAS FA <ul style="list-style-type: none"> • Otorgar créditos a nuevos solicitantes iniciando con montos pequeños (F1, F2, A1). • Aumento del capital en los ahorros de los socios existentes (F4, A4). | ESTRATEGIAS DA <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la publicidad y promoción con respecto a la competencia (D1, D2, A1) |

Plan de acciones

De acuerdo a las recomendaciones de los socios y lo anteriormente analizado se proponen las siguientes acciones que ayudaran a reforzar las políticas de cobranza establecidas por la Cooperativa Moderna utilizando una serie de procedimientos y técnicas con el fin de disminuir el índice de mora.

Estrategias:

Estrategia No. 1. Implementación del uso de tarjetas electrónicas.

Objetivo

Agilizar los pagos de los créditos y de esta manera contrarrestar uno de los factores que inciden en el nivel de mora de los socios que es falta de tiempo.

Actividades

- Crear un diseño de tarjeta electrónica.
- Crear usuario a cada socio para que realice sus pagos a través de internet.
- Orientar al socio como utilizar su tarjeta de forma correcta.

Estrategia No. 2. Contratación de personal en el área de crédito.

Objetivo

Asignar más personal orientado a la verificación de créditos y mayor cobranza.

Actividades

Realizar visitas continuas a los socios

Capacitar a los socios

Motivar a los socios a cumplir con sus obligaciones.

Estrategia No.3 Otorgamiento de créditos pequeños.

Objetivo

Disminuir los índices moratorios y aumentar la cartera crediticia.

Actividades

- Informar a los socios sobre la importancia de créditos pequeños.
- Realizar campañas de concientización de pagos puntuales.

- Capacitar tanto al socio nuevo como al fiador nuevo, esto con el fin de corregir desviaciones que se han dado en el área de crédito
- Realizar un test psicológico antes de llenar la solicitud de crédito para medir habilidades, actitudes y rasgos de la personalidad con el objetivo de predecir la responsabilidad del socio en cuanto a los pagos de sus cuotas.

Estrategia No.4 Diseño de publicidad y promoción de crédito.

Objetivo

Hacer uso de nuevas técnicas publicitaria con el fin de que los socios activos permanezcan en la institución.

Actividades

- Que el área de marketing destine presupuesto para aumentar la publicidad a través de banner, afiches, volantes, videos, spot televisivo y radial.
- Contratar personas que se encarguen de regar volantes en las principales calles.
- Informar a través de anuncios publicitario sobre los beneficios y ventajas de mantenerse en la Cooperativa.

VII Conclusiones

Después de haber aplicado las técnicas de recolección de datos se observó que Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L a pesar de que cuenta con los recursos financieros suficiente no implementa nuevas políticas de desarrollo tecnológico ni publicitario para dar respuesta rápida a los socios que lo requieran.

Si bien es cierto Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L. ha venido implementando políticas de crédito con el fin de otorgar los créditos a socios que cumplan con todos los requisitos establecidos por la Cooperativa, pero esto no ha sido suficiente para disminuir el índice moratorio.

De los factores que afectan a los socios y que conllevan a que estos incurran en mora los de mayor relevancia son: la falta de tiempo y el sobreendeudamiento es por ello que una de las estrategias se enfoca en la implementación de tarjetas para reducir el tiempo.

Se da a conocer un plan estratégico con el fin de dar solución a algunas de las situaciones de mora antes planteadas. Se propone la implementación de estrategias con el propósito de recuperar la cartera de crédito y aumentar el capital de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L.

Recomendaciones

Cooperativa Moderna es una empresa que ha venido creciendo a lo largo del tiempo por lo que debe realizar cambios en algunas de sus políticas para mantenerse en la competencia con las demás empresas financieras que han nacido en los últimos años. Entre ellas se recomienda:

- Que Cooperativa Moderna mejore sus políticas de crédito y cobranza.
- Asegurarse de la calidad de la verificación de los créditos antes de colocar un crédito.
- Actualizar los datos del socio sin importar el tiempo que tenga de ser socio.
- Se deben agilizar los procesos a la hora de otorgar un crédito.
- Crear una nueva sucursal en Estelí de esta manera los socios estarán mejor distribuidos al igual que los promotores así cada socio sabrá cuál es el promotor de su sector el cual podrá dedicarle más tiempo a cada socio evitando tomar decisiones a la ligera.
- Contratar más personal en el área de crédito y específicamente un gestor de crédito que sea la única persona que se encargue de hacer los cobros personales esto con el fin de darle más seriedad a la institución y que el socio al caer en mora tome una actitud más responsable y seria cuando sea visitado por el gestor.
- Concientizar a su personal capacitándolo correctamente con el objetivo de que manejen toda la información acerca de las diferentes áreas y se permita minimizar el recargo de trabajo y de esta manera promover el trabajo en equipo.
- Brindar una asesoría y capacitación a los socios antes de otorgar el crédito.
- Realizar auditoría interna en las áreas relacionadas con crédito y cobranza con el propósito de indagar más sobre la forma en que están realizando su trabajo los analistas de crédito.
- Y, por último, elaborar un plan de contingencia para la recuperación y colocación de la cartera cuando las estrategias anteriores no hayan funcionado, cuando la alternativa más importante no funciona se hará uso de las alternativas de menos importancia.

IX BIBLIOGRAFIA

- Añez, M. (24 de Junio de 2001). *www.gestiopolis.com/aspectos-basicos-del-analisis-de-credito/*. Recuperado el 20 de 05 de 2016, de *www.gestiopolis.com*
- Ayala , S. (12 de Julio de 2005). *www.gestiopolis.com*. Recuperado el 20 de Mayo de 2016, de *www.gestiopolis.com: www.gestiopolis.com/creditos-financieros/*
- Bello, F. d. (24 de Marzo de 2014). *blog.udlap.mx*. Recuperado el 22 de Junio de 2016, de *blog.udlap.mx/blog/2014/03/las5cdelcredito/*
- Calderón, R. C. (16 de Octubre de 2005). *www.gestiopolis.com*. Recuperado el 20 de Mayo de 2016, de *www.gestiopolis.com: www.gestiopolis.com/administracion-analisis-y-politicas-de-credito/*
- Castillo García, J. H. (20 de Agosto de 2016). Análisis de crédito. (K. d. Rodríguez Calero, Entrevistador)
- Catelotti, F. A. (03 de Marzo de 2006). *www.gestiopolis.com/tasas-de-interes/*. Recuperado el 20 de Mayo de 2016, de *www.gestiopolis.com/tasas-de-interes/: www.gestiopolis.com*
- College, D. (28 de Enero de 2010). *www.gestiopolis.com*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2016, de *www.gestiopolis.com/matriz-dofa-analisis-pest/*
- Ettinger, R. P., & Golieb, D. E. (1998). Créditos y cobranzas. En R. P. Ettinger, & D. E. Golieb, *Créditos y cobranzas* (Traducción de la quinta edición en inglés ed., pág. 82). México: Compañía editorial continental s.a de c.v México.
- Gómez, G. (11 de 05 de 2002). *www.gestiopolis.com*. Recuperado el 23 de 04 de 2016, de *www.gestiopolis.com: www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/*
- Hernández, F. (1998). *En Metodología de la investigación*. México: LAMUSA, S.A.
- Jáuregui, A. (18 de Mayo de 2001). *www.gestiopolis.com*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2016, de *www.gestiopolis.com: www.gestiopolis.com/encuestas-cuestionarios-investigacion-mercados/*
- Jiménez, R. (25 de Diciembre de 2012). *blog.pucp.edu.pe*. Recuperado el 20 de junio de 2016, de *blog.pucp.edu.pe: blog.pucp.edu.pe/blog/renzojimenez/2012/12/25/un-glosario-financiero-para-todos-l-m/*
- La Gaceta. (11 de Septiembre de 2007). *http://legislacion.asamblea.gob.ni*. Recuperado el 12 de 04 de 2016, de *http://legislacion.asamblea.gob.ni*
- Largo, M. (21 de Junio de 2015). *contabancariaseguros.blogspot.com*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2016, de *contabancariaseguros.blogspot.com: www.contabancariaseguros.blogspot.com*

- López, J. L. (26 de Marzo de 2014). *www.gestiopolis.com-fuentes-de-financiamientos*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2016, de *www.gestiopolis.com-fuentes-de-financiamientos: www.gestiopolis.com*
- Maldonado, D. F. (20 de Julio de 2016). Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de Estelí. (M. L. Rodríguez Galeano, Entrevistador)
- Mata, R. C. (17 de Diciembre de 2005). *www.gestiopolis.com*. Recuperado el 20 de Mayo de 2016, de *www.gestiopolis.com: www.gestiopolis.com/matematicas-financieras-interes-simple-compuesto-y-anualidades/*
- Nicieza, E. (29 de Julio de 2010). *www.comparativadebancos.com/conceptos-basicos-de-los-certificados-de-depositos/*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2016, de *www.comparativadebancos.com/conceptos-basicos-de-los-certificados-de-depositos/: www.comparativadebancos.com*
- Obando, H. R. (1996). Recuperado el 28 de 04 de 2016
- Ochoa, C. (08 de Abril de 2015). *www.netquest.com*. Recuperado el 27 de 09 de 2016, de *www.netquest.com: www.netquest.com/blog7esmuestreo- probabilistico-muestreo-aleatorio-simple/*
- Paredes, J. C. (24 de 01 de 2008). *www.icalp.org.bo/*. Recuperado el 10 de Agosto de 2016, de *www.icalp.org.bo/docs/2008-01-24-juliocesarparedesgonzales-glosario-de-terminos-financieros.pdf*
- Rosso, & Uriarte. (08 de Enero de 2002). *www.gestiopolis.com*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2016, de *www.gestiopolis.com: www.gestiopolis.com/que-es-un-fideicomiso-/*
- Ruíz, R. (09 de Abril de 2015). *http://www.gestiopolis.com*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2016, de *http://www.gestiopolis.com: http://www.gestiopolis.com/norma-de-informacion-financiera-c3-cuentas-por-cobrar/*
- Soza, E. R. (17 de Mayo de 2005). *www.gestiopolis.com*. Recuperado el 25 de 05 de 2016, de *www.gestiopolis.com: http://www.gestiopolis.com/glosario-tributario/*
- Tello, & Kreimer. (14 de Octubre de 2014). *www.historiasybiografias.com*. Recuperado el 25 de 04 de 2016, de *www.historiasybiografias.com: www.historiasybiografias.com/conceptos*
- Zeledón, F. (20 de Agosto de 2016). Índice de mora. (G. J. Tercero Herrera, Entrevistador)