



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE CHONTALES**  
**RECINTO UNIVERSITARIO “CORNELIO SILVA ARGÜELLO”**

*2019, “Año de la Reconciliación”*

**Seminario de Graduación**

**Tema general:**

**Controles, Procedimientos y Registros Contables; Exoneraciones Fiscales, Rotación de Inventarios y Gestiones Financieras, en las MIPYMES de los departamentos de Boaco y Chontales, durante el II semestre del año 2018.**

**Tema delimitado o sub tema:**

**Gestión financiera de la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L del municipio de Boaco durante el II semestre del año 2018.**

**Carrera**

**Lic. Contaduría Pública y Finanzas**

**Autores**

Bra. Yuri Isabel Granados Lira  
Bra. Angélica Patricia Orozco Solano.

**Tutores**

Msc. Jhader Abel Robles García.  
Dra. Teresita Rivas Amador.  
Msc. Álvaro José Guevara Ruiz

**Juigalpa, 25 de abril de 2019.**

**¡A la Libertad por la Universidad!**



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE CHONTALES  
RECINTO UNIVERSITARIO "CORNELIO SILVA ARGÜELLO"

*2019, "Año de la Reconciliación"*

Seminario de Graduación

Tema general:

Controles, Procedimientos y Registros Contables; Exoneraciones Fiscales, Rotación de Inventarios y Gestiones Financieras, en las MIPYMES de los departamentos de Boaco y Chontales, durante el II semestre del año 2018.

Tema delimitado o sub tema:

Gestión financiera de la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L del municipio de Boaco durante el II semestre del año 2018.

Carrera

Lic. Contaduría Pública y Finanzas

Autores

Bra. Yuri Isabel Granados Lira

Bra. Angélica Patricia Orozco Solano.

Tutores

Msc. Jhader Abel Robles García.

Dra. Teresita Rivas Amador.

Msc. Álvaro José Guevara Ruiz

**Juigalpa, 25 de abril de 2019.**

¡A la Libertad por la Universidad!

**Título del Tema:**

Controles, Procedimientos y Registros Contables; Exoneraciones Fiscales, Rotación de Inventarios y Gestiones Financieras, en las MIPYMES de los departamentos de Boaco y Chontales, durante el II semestre del año 2018.

**Sub- tema:**

Gestión financiera de la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L del municipio de Boaco durante el II semestre del año 2018.

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico a Dios, nuestro creador por guiarme en el buen camino, por darme las fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se me presentan ni desfallecer en el intento.

A mis padres por su apoyo, consejos, comprensión y ayuda en los momentos difíciles y en toda mi formación profesional.

Angélica Orozco

Todo mi esfuerzo y tiempo invertido en esta tesis se lo dedico en primer lugar a Dios, gracias a sus dones he alcanzado una de mis metas.

Con mucho cariño a mi mamá, por ser mi guía, amiga y motivadora, gracias a su apoyo incondicional he logrado llegar a este punto de mi vida.

Yuri Granados

## **AGRADECIMIENTO**

Al culminar el presente informe de investigación extendemos nuestro agradecimiento especial a nuestra alma mater: la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, a sus docentes, quienes impartieron con profesionalismo conocimientos contables, empresariales, y de responsabilidad social a fin de convertirnos en profesionales críticos capaces de aportar desarrollo en la sociedad.

Nuestra gratitud también al Msc. Jhader Abel Robles García, quien es nuestro tutor, y con mucha disponibilidad nos dirigió en todo el proceso de investigación.

A sí mismo, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CARUNA R.L, del municipio de Boaco, a través de su Gerente General Lic. Edwin Cisneros nos proporcionaron la información necesaria en nuestro estudio investigativo.



FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE  
CHONTALES

RECINTO UNIVERSITARIO “CORNELIO SILVA ARGUELLO”

**CARTA AVAL**

**VALORACIÓN SOBRE TRABAJO DE INVESTIGACION**

El presente trabajo de investigación, elaborado por; **Bra. Yuri Isabel Granados Lira,** y **Bra. Angélica Patricia Orozco Solano** para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública y Finanzas en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN, FAREM, Chontales en el año 2018, sobre el tema denominado:

**“Gestión financiera de la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L del municipio de Boaco durante el II semestre del año 2018”.**

Este trabajo ha sido elaborado con mucho empeño y dedicación, tanto en materia de investigación y contenido científico, como trabajo de campo y su posterior procesamiento y análisis de la información. Ha cumplido con todas las exigencias establecidas en la Normativa de Seminario de Graduación.

Los resultados, conclusiones y recomendaciones de la Investigación, se encuentran en el presente documento.

El suscrito tutor, consideró que el estudio presenta la calidad científica, para ser defendido ante el Comité Académico Evaluador y que el mismo juzgue y haga las calificaciones y observaciones pertinentes de ser necesario.

Agradecemos a la Universidad, la oportunidad otorgada para guiar este trabajo, y a los bachilleres, que se han empeñado en esta labor encomendada.

Dado en la ciudad de Juigalpa, Chontales, a los veintiocho días del mes de marzo del año dos mil diecinueve.

Atentamente.

---

**Msc. Jhader Abel Robles García**  
**Tutor**

## **Resumen Ejecutivo**

### **Introducción**

El presente informe de investigación radica en analizar la gestión financiera que las cooperativas realizan para el control de los créditos; evitando pérdidas significativas.

### **Justificación**

El propósito de esta investigación es describir la gestión financiera, en especial, los riesgos crediticios que se presentan en la cooperativa CARUNA R.L, involucra el estudio de normas, procedimientos y políticas que aplica la cooperativa para mitigar los riesgos al momento de conceder el crédito.

### **Objetivo General**

Analizar la gestión financiera de la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L del municipio de Boaco durante el II semestre 2018.

### **Planteamiento**

En la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L del municipio de Boaco existen problemas que impiden mejorar la rentabilidad de la cooperativa, dentro de estos se

mencionan: inadecuada administración y control de riesgo crediticio, falta de personal capacitado en el área de crédito, vulnerabilidad en la selección del cliente.

### **Diseño metodológico**

El presente trabajo de investigación es de corte transversal, ya que permite medir la prevalencia del problema. Se tomó como muestra la totalidad de la población debido a que es minoritaria.

### **Conclusiones**

En la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L existen y se aplican políticas y normas crediticias en el otorgamiento de créditos; evalúan el riesgo en cada crédito de acuerdo a las características del solicitante, sin embargo, se pudo evidenciar que existe morosidad por la falta de incumplimiento de pago.

### **Recomendaciones**

La cooperativa deberá mantener un análisis comparativo de la evolución de la cartera de créditos de tal manera que le permita disponer de una base de datos actualizados.

# ÍNDICE

I- INTRODUCCIÓN.....	1
II- JUSTIFICACIÓN .....	2
III- OBJETIVOS .....	3
3.1- Objetivo general: .....	3
3.2- Objetivos específicos: .....	3
IV- DESARROLLO DEL SUB- TEMA .....	4
<b>4.1- Antecedentes.....</b>	<b>4</b>
<b>4.2- Planteamiento del Problema .....</b>	<b>6</b>
<b>4.2.1- Formulación del Problema.....</b>	<b>7</b>
<b>4.3- Marco Teórico.....</b>	<b>8</b>
<b>4.3.1- Generalidades del municipio .....</b>	<b>8</b>
4.3.2- Generalidades de las MIPYMES .....	10
4.3.3- Generalidades de las cooperativas .....	12
4.3.4- Responsabilidad de la administración financiera.....	18
4.3.5- Políticas y normas crediticias. ....	25
4.3.6- Principales fuentes de riesgos de las cooperativas.....	31
4.3.7- Evaluación de las líneas de crédito en función de las políticas y normas crediticias. ....	37
<b>4.4 – Marco Conceptual.....</b>	<b>41</b>
<b>4.5 - Preguntas Directrices .....</b>	<b>42</b>
<b>4.7- Diseño Metodológico.....</b>	<b>43</b>
<b>4.7.1- Tipo de investigación .....</b>	<b>43</b>
<b>4.7.2- Métodos de investigación .....</b>	<b>44</b>
<b>4.7.3- Población .....</b>	<b>44</b>
<b>4.7.4- Muestra.....</b>	<b>44</b>
<b>4.7.5- Instrumento de investigación.....</b>	<b>45</b>
<b>4.7.6- Validación del instrumento .....</b>	<b>45</b>
<b>4.7.7- Procesamiento de la información .....</b>	<b>46</b>
<b>4.8- Análisis e interpretación de los resultados .....</b>	<b>47</b>
V- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	61



VII- BIBLIOGRAFÍA .....	65
<b>7.1- Bibliografía</b> .....	65
<b>7.2- Informe</b> .....	66
<b>7.3- Artículos de revistas</b> .....	67
<b>7.4- Web- Grafia</b> .....	68
VIII- ANEXOS.....	70

## I- INTRODUCCIÓN

El presente informe de investigación está orientado al tema de Gestión Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CARUNA R.L del municipio de Boaco durante el II semestre del año 2018. A lo largo del contenido se identifican aspectos importantes que deben ser considerados por las áreas involucradas en los créditos y riesgos del mismo.

Esta investigación sugiere alternativas a partir de la información suministrada en el estudio de CARUNA R.L., asimismo, con el fin de conocer de cerca la gestión financiera y el manejo administrativo de los créditos de la cooperativa, cuyos resultados son la base para la toma de decisiones, específicamente a los que se refieren al otorgamiento de créditos y recuperación de cartera.

Dicha investigación en lo que concierne al marco teórico, está estructurada en cuatro objetivos que evidencian el tema de estudio. En el primer objetivo, se aborda la responsabilidad y funciones de la administración al frente de la cooperativa y su incidencia en el proceso crediticio. En referencia al segundo objetivo se desarrolla las normas y políticas crediticias, que evalúan a los clientes y determinan el nivel de riesgo al que se expone cada crédito en las cooperativas, el tercer objetivo describe las principales fuentes que generan riesgo en los créditos y la percepción consecuente que amenaza el logro de dichos objetivos.

El cuarto objetivo evalúa las líneas de créditos, donde se describe estándares a partir de técnicas de evaluación de riesgo, la adecuada administración y su debido proceso en las cooperativas. El último objetivo propone alternativas de acuerdo a las deficiencias encontradas en el estudio de investigación, que sirvan para mitigar los niveles de riesgo crediticios a través de mecanismo que contribuyan en la rentabilidad y solvencia de la cooperativa.

## II- JUSTIFICACIÓN

La gestión financiera integra todas las áreas administrativas relacionadas con la obtención, utilización, control de los recursos financieros, convierte a la misión y visión en las operaciones monetarias, así como la rentabilidad generada por el negocio.

El control de riesgo crediticio en las empresas financieras, representan un factor importante que determina su desarrollo. Sin embargo, el no realizar una adecuada evaluación que permita mitigar los riesgos y evitar pérdidas, genera vulnerabilidad a estas entidades haciéndolas más susceptibles al fracaso.

El propósito de esta investigación es analizar la gestión financiera, en especial, de los riesgos crediticios que se presentan en la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L y por ende involucra el estudio de las normas, procedimientos y políticas que aplica la cooperativa para mitigar los riesgos al momento de conceder el crédito en el municipio de Boaco durante el II semestre 2018.

Otra de las razones por las cuales se realiza esta investigación es para proporcionar a la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L del municipio de Boaco información que contribuya a disminuir sus niveles de riesgo crediticio. Cabe agregar que le permitirá controlar los créditos otorgados, de modo que se busque un equilibrio para minimizar sus riesgos crediticios.

Se estima que esta investigación sea de utilidad como guía para la Cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L del municipio de Boaco, a investigadores y estudiantes interesados en realizar análisis de gestiones financieras en las cooperativas de Nicaragua.

### **III- OBJETIVOS**

#### 3.1- Objetivo general:

- Analizar la gestión financiera de la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L del municipio de Boaco durante el II semestre 2018.

#### 3.2- Objetivos específicos:

- Caracterizar los tipos de responsabilidad de la administración financiera de la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L al otorgar los créditos.
- Determinar las políticas y normas crediticias para mitigar los riesgos crediticios de la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L del municipio de Boaco.
- Describir las principales fuentes de riesgos de la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L en la recuperación del crédito.
- Evaluar las líneas de créditos otorgados, en función de las políticas y normas crediticias que mitigan los riesgos en la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L.
- Proponer en base a los resultados de la investigación, alternativas de mejora para reducir los niveles de riesgos crediticios en la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L del municipio de Boaco.

## IV- DESARROLLO DEL SUB- TEMA

### 4.1- Antecedentes

La gestión financiera es una parte fundamental en el desarrollo y crecimiento económico de las cooperativas, ya que, de este tipo de entidades, las que continúan operando en la actualidad son las que mejor se adaptan a los cambios y toman decisiones acertadas.

Por su parte, CARUNA R.L durante su trayectoria hasta la actualidad ha tenido una disminución de rentabilidad ocasionada por el riesgo crediticio y la ineficiente utilización de los recursos económicos-financieros, es por esto que la investigación plantea un análisis minucioso en relación al riesgo crediticio y la utilización de los recursos económicos que ha disminuido el potencial mercado en la cooperativa en mención.

Con la finalidad de fundamentar el presente trabajo investigativo se ha estimado conveniente indagar a cerca de los enfoques y contextos identificados por distintos autores con relación a otros trabajos investigativos de similar índole, a consecuencia de ello a continuación se citan los puntos de vista de dichos investigadores:

(Alonzo & Dávila, 2015) En su estudio investigativo titulado "Evaluación de la gestión de riesgo de la cartera de crédito Agrícola del Banco de productores S.A (BANPRUDESA)" se plantearon como objetivos dar a conocer las problemáticas, así como la vulnerabilidad que este sector atraviesa en relación al riesgo en el sistema financiero y de cómo el Banco ha venido mejorando desde su gestión de riesgo crediticio aplicando medidas de prevención y técnicas que permitan mitigar los riesgos y minimicen gastos.

Dicho estudio investigativo permitió evaluar la gestión del riesgo de la cartera de crédito en el sector Agrícola de Nicaragua del Banco de Productores S.A (BANPRUDESA) mediante la ejemplificación de un caso práctico desarrollado en este

estudio se logró poner en práctica la teoría, los procedimientos, las respectivas evaluaciones que se llevan a cabo cuando un cliente solicita un crédito agrícola a la institución bancaria, de esta forma se fortalece la unidad de riesgos mediante capacitaciones y consultorías continuas al personal en general. (Alonzo & Dávila, 2015)

Por otra parte a través del estudio investigativo titulado "Niveles de riesgo de la mora de la cartera de crédito de vivienda otorgados por la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L del municipio de Estelí, durante el I semestre del año 2015" (Olivas, Picado, & Toruño, 2015); se enfoca hacia la problemática que existe a la falta de control del riesgo crediticio, lo que a su vez ocasiona pérdidas por el importe adeudado y no pagado a la cooperativa por los acreditados, así como los costos de recuperación incurridos generados por el incumplimiento del pago de dicho crédito. Por lo que se plantearon como principales objetivos: determinar el comportamiento de los niveles de riesgos de mora en los créditos de vivienda otorgados por la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L, describir las políticas en el otorgamiento de créditos, evaluar las afectaciones de los niveles de riesgo de mora en la cartera de crédito y proponer alternativas de mejora para reducir los niveles de riesgo de mora en la cartera de crédito de vivienda de la cooperativa.

Mediante el proceso de esta investigación se obtienen resultados que permiten conocer el funcionamiento de la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L del municipio de Estelí encontrando debilidades en el área de crédito; como solución a esta problemática se propuso alternativas para reducir los niveles de riesgos de mora mediante capacitaciones continuas al personal, evaluaciones de viabilidad del crédito tanto para la cooperativa como para el socio midiendo de esta forma si el riesgo es moderado o potencial y se activó un plan de acción para enfrentar la problemática del índice de mora el cual se modificara mensualmente, se proyecta y mide anualmente. (Olivas, Picado, & Toruño, 2015)

## 4.2- Planteamiento del Problema

La buena gestión financiera en las cooperativas de crédito es de gran importancia en la eficiencia de la toma de decisiones asegurando los retornos financieros que permiten el desarrollo, el control de sus operaciones, la consecución de nuevas fuentes de financiación, la efectividad y eficiencia operacional, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

En la cooperativa de Ahorro y Crédito CARUNA R.L del municipio de Boaco, existen problemas de carácter económicos - financieros que impiden mejorar la rentabilidad de la misma, ocasionados por el otorgamiento de créditos que se encuentran en altos riesgos crediticios que aumentan los costos y posibles pérdidas, disminuyendo los rendimientos de la cooperativa, dentro de estos se mencionan: debilidad en la utilización de recursos económicos- financieros, inadecuada administración y control de riesgo crediticio, falta de personal capacitado en el área de crédito, incorrecta aplicación de las C'S del cliente. Vulnerabilidad en el análisis de la selección del cliente.

Los efectos del riesgo crediticio en la cooperativa de Ahorro y Crédito CARUNA R.L del municipio de Boaco inciden directamente en el área financiera; en la eficiencia de las operaciones en términos monetarios generando un incremento de la cartera de créditos vencidos, un elevado índice de morosidad y un alto riesgo crediticio de improbabilidad de pago; provocando a su vez aumento de costos y posibles pérdidas disminuyendo la rentabilidad de la cooperativa.

El riesgo crediticio está presente en todas las transacciones y actividad económica que realicen las cooperativas; sin embargo; depende de la responsabilidad que deben asumir y a su vez controlar mediante una adecuada gestión de riesgo, mejoramiento de políticas de crédito, estableciendo parámetros de evaluación de gestión crediticia y de cobranzas.

#### **4.2.1- Formulación del Problema**

¿De qué manera la administración del riesgo crediticio mejora la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L del municipio de Boaco?

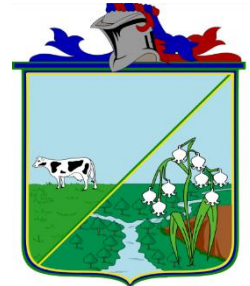


## 4.3- Marco Teórico

### 4.3.1- Generalidades del municipio

#### 4.3.1.1- Aspectos históricos

La ciudad de Boaco fue fundada en 1973, por hordas miskitas y caribes, se asentaron en lo que es ahora Boaco viejo. El nombre lo debe a la sub-tribu de los Boaj que antes de la conquista ocupaban los bosques, Boaco es un vocablo híbrido sumunáhuatl y significa lugar de los Boaj. (Manfut, 2018) P.1



El 3 de febrero de 1910, Boaco fue tomada por las tropas revolucionarias conservadoras contra Mena. Las tropas estaban comandadas por Francisco de Paula Gómez. El 4 de febrero llegó el Gral. Emiliano Chamorro, que luego de aprovisionarse de las tropas y alimentos continuó hacia Matagalpa. En cerro Cuapes se escenificó un combate de gran envergadura con las tropas del Gral. Alfonso Valle, que fue ganando por la revolución, donde tomaron parte beligerante y gloriosa los boaqueños. (Manfut, 2018) P.1

El 4 de febrero de 1910, bajo el gobierno del Dr. José Madriz, se dictó por la Asamblea Nacional Legislativa, la creación del departamento, quedando como cabecera la ciudad de Boaco, sin embargo, el gobierno conservador dejó sin efectos esta ley, y fue hasta el 18 de julio de 1935, bajo la presidencia del Dr. Juan Bautista Sacasa, que el senado y la cámara de diputados de la República de Nicaragua, decretaron la constitución definitiva del departamento de Boaco, quedando integrada por los municipios de: Boaco, Camoapa, San Lorenzo, Teustepe y Santa Lucía. La cabecera del departamento es la ciudad de Boaco. (Manfut, 2018) P.1

#### 4.3.1.2- Aspectos Geográficos

Según Manfut (2018) señala que el territorio de Boaco ofrece paisajes, valles, numerosos cerros y colinas. En temas de turismo, esta región ofrece numerosos atractivos naturales como reservas, cascadas, ríos y aguas termales, el norte boaqueño es zona de montañas altas y llena de atractivos pocos frecuentados. También hay parajes interesantes en el curso del río malacatoya, donde hay cascadas y cañones. En varios sitios se pueden apreciar petroglifos y cuevas.

Según Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC (2017), el departamento de Boaco se localiza en la parte central del país, entre los 12°01´ y 12°45´ de latitud norte, y los 84° 55´ y 86° 00´ de longitud oeste. Limita al norte con el departamento de Matagalpa, al sur con el lago de Nicaragua, al oeste con los departamentos de Managua y Granada. El departamento ocupa una extensión territorial de 4,176.68 Km<sup>2</sup>. La población de Boaco es 165,532 habitantes, de esta población la parte rural representa la mayor parte con el 67.8 % (112,284 habitantes), mientras que la población urbana es de 53,248 habitantes, que representa el 32.2 %. (P.3)

Según INEC (2017), expone que el departamento de Boaco tiene un clima variable (de acuerdo a los accidentes orográficos). La mayor parte de la vegetación natural ha sido sacrificada en los municipios de Boaco y Camoapa para sembrar pastizales, entre rebrotes de bosques, de los bosques secos de Teustepe se extrae leñas.

#### 4.3.1.3- Aspectos económicos

Según INEC (2017) describe datos del III Censo Nacional Agropecuario, el número de explotaciones agropecuarias en el departamento corresponden a 4,556 productores individuales registrados. Boaco es un municipio de vocación ganadera, la actividad pecuaria se ve favorecida por la presencia de pastos sembrados y naturales, se registraron 5,194 explotaciones con ganado bovino, que representan el 65 por ciento de las explotaciones censadas en el departamento un total de 218,208 cabezas de ganado bovino (8% a nivel nacional), siendo de esta manera el cuarto departamento con mayor cantidad de cabezas de ganado bovino después de la RAAS, Chontales y Matagalpa.

#### 4.3.1.4- Aspectos sociales

En el municipio de Boaco se celebran las fiestas patronales en honor a Santiago Apóstol patrono de Boaco, del 22 al 25 julio, donde destaca la danza folklórica de moros y cristianos (los bailantes), Boaco es un municipio lleno de culturas y tradiciones, además destaca la gastronomía donde el insumo principal es el maíz. (Martinez, 2018) p.5

#### 4.3.2- Generalidades de las MIPYMES

##### 4.3.2.1- Definición

(Blandez, 2014) Define a las MIPYMES como un sistema abierto dentro del cual un grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción de bienes y servicios, es fundamental en la vida económica y social en la que se integran los que aportan su espíritu emprendedor, capacidad directiva y trabajo corporativo. (P.1)

Según Urtecho (2016), explica el término PYME como acrónimo de pequeña y mediana empresa, así mismo se trata de la empresa mercantil, industrial o de otro tipo que tiene un número reducido de trabajadores y que registra ingresos moderados a corto plazo.

##### 4.3.2.2- Clasificación de las MIPYMES

Según la Asamblea Nacional de Nicaragua (2008), establece que en la ley N°. **645** Ley de promoción, fomento y desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa (Ley MIPYME), se describe la clasificación de las MIPYMES por la cantidad de trabajadores, activos totales y ventas totales anuales, dichos criterios permiten diferenciar la pequeña y mediana empresa, se hará conforme a los parámetros indicados a continuación:

Variables	Micro Empresa	Pequeña Empresa	Mediana Empresa
	Parámetros		
N° total de trabajadores	1-5	6-30	31-100
Activos totales (Córdobas)	Hasta 200,000 miles	Hasta 1.5 millones	Hasta 6.0 millones
Ventas totales anuales (Córdobas)	Hasta 1 millón	Hasta 9 millones	Hasta 40 millones

#### 4.3.2.3- Gestión financiera en las MIPYMES

Explica Vecino (2017), la gestión financiera en las MIPYMES es un aspecto clave, de esto se desprende la importancia de contar con útiles herramientas que faciliten dicha gestión y optimicen los procesos para alcanzar los objetivos de la empresa, que se apuntan a dos principales metas, hacia cuya cobertura se dirige al despliegue funcional de cualquier aplicativo de tesorería y la gestión financiera de las implicaciones administrativas, informativas que se derivan de la misma. Entre las múltiples ventajas que aportan una gestión financiera adecuada a la MIPYME destacan las siguientes:

- La autonomía que les aporta en la generación y gestión de la información.
- La seguridad que imprime en la contabilización de los cobros y pagos.
- El ahorro de tiempo que genera.

#### 4.3.2.4- Sectores económicos de las MIPYMES

Señala Blanco & Padilla (2016), que las MIPYMES desempeñan un papel significativo en la economía nicaragüense, con un crecimiento del 4.2 % al cierre del año 2015, con base en la misma, que por lo tanto representan un 40% del PIB y 70% del empleo, con una población de casi 7 millones de habitantes y un producto interno bruto de 11,805,637.42 millones de dólares (USA), cabe destacar que muchas de las actividades económicas clasificadas como micro empresa son emprendimientos impulsados con el fin de generar ingreso bajo para garantizar un mínimo sustento económico. (p.8)

En este sentido, el Ministerio de Fomento, Industria y Comercio MIFIC (2015), expone que hay 176,000 MIPYMES registradas en Nicaragua, generando alrededor de 500,000 puestos de trabajo, como resultado de esto eleva los niveles económicos en la población nicaragüense, las MIPYMES como persona natural o jurídica, operan en los diversos sectores de la economía tales como:

- Fabricación de bienes de máquinas o equipos
- Energía, electricidad, agua y construcción

- Restaurantes, bares, hoteles y moteles
- Comercio automotriz, comercio al por mayor y menor
- Transporte, almacenamiento y comunicaciones
- Servicios de enseñanzas, sociales y de salud
- Servicios comunitarios, sociales y personales
- Actividades empresariales, inmobiliarias y alquileres

#### 4.3.3- Generalidades de las cooperativas

##### 4.3.3.1- Concepto

Para (Urtecho, 2016) Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se unen para ser frente a sus necesidades, aspiraciones económicas, sociales y culturales, el término cooperativo, procedente del vocablo latino cooperativus, en el primer caso permite calificar aquel o aquello que coopera, es decir, que actúa a favor de los propósitos o las intenciones de alguien o que procede en conjunto con otro u otros para cumplir un objetivo en común. (P. 2)

##### 4.3.3.2- Origen del cooperativismo

Los orígenes del movimiento cooperativismo moderno datan de 1844, en el poblado de Rochdale Inglaterra, no fue hasta fines de ese año (21 de diciembre) en donde 27 hombre y una mujer se dieron a la tarea de formar la primera cooperativa de consumo. Ya para el año 1873, en Puerto Rico se da inicio al movimiento y nace la primera cooperativa. (COSSEC, 2017) P.2

Según (COSSEC, 2017), explica que para el año 1920 se reglamenta en Puerto Rico la organización de cooperativa de producción y consumo, como resultado de este estudio es que surge la ley N° 291, Ley Sociedades Cooperativas. Las estadísticas más recientes del Movimiento Cooperativo nos indican la existencia de 116 cooperativas de ahorro y crédito con activos totales que sobrepasan los 8.7 billones de dólares, sirviéndole a más de sobre 988,086 puertorriqueños.

##### 4.3.3.3- Principio de cooperativismo en Nicaragua

Según Asamblea Nacional de Nicaragua (2004), los principios cooperativos son elementos distintivos de las cooperativas por medio de los cuales las cooperativas ponen en práctica los valores, y las convierten en un mejor modelo económico que consigue una sociedad más justa y sostenible, se mencionan los siguientes:

- Libre ingreso y retiro voluntario de los asociados.
- Voluntariedad solidaria, que implica compromiso recíproco, 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 excedente 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 los asociados de ambos sexos.

#### 4.3.3.4- Importancia y beneficios de las cooperativas

“Los colaboradores que trabajan en una cooperativa tienen un compromiso ético, por su naturaleza socioeconómica son apropiadas para el lanzamiento de las actividades de nuevos yacimientos de empleo, conforme a valores y principios cooperativos.” (REVESCO, 2016) p.2

Sin embargo, Lacayo (2013) señala que el movimiento cooperativo es importante para el sostenimiento de las familias, por lo tanto el total de cooperativas compuesta por 300,000 asociados generan el 44% del producto interno bruto del país y son parte del 70% de la fuerza laboral nicaragüense, este es el aporte de las cooperativas en la economía del país.

#### 4.3.3.5- Tipos de cooperativas por sector económico

Según la Asamblea Nacional de Nicaragua (2007), se puede apreciar un sector cooperativo desarrollado y consolidado en el campo de los servicios, particularmente en la prestación de servicios financieros a continuación se mencionan los tipos de cooperativas :

- Artículo 12.- Cooperativas de consumo
- Artículo 16.- Cooperativas de ahorro y crédito
- Artículo 27.- Cooperativas agrícolas
- Artículo 28.- Cooperativas de producción
- Artículo 30.- Cooperativas de vivienda
- Artículo 32.- Cooperativas pesqueras
- Artículo 33.- Cooperativa de servicio
- Artículo 34.- Cooperativas de servicios públicos
- Artículo 36.- Cooperativa de transporte
- Artículo 42.- Cooperativa de profesionales
- Artículo 43.- Cooperativa de educación
- Artículo 54.- Cooperativa multisectoriales
- Artículo 55.- Cooperativa multifuncionales

#### 4.3.3.6- Sector cooperativo en Nicaragua

Para los autores López & Valle (2011), aclaran que en los últimos tres años se han producido un importante crecimiento del cooperativismo nicaragüense, en el marco de un proceso de profundas transformaciones económico-sociales desarrolladas en el país, que durante el periodo 2007-2010 se han constituido 2,543 cooperativas nuevas que, sumadas a las 1,758 existentes hacen un total de 3,301 entidades, en las que están asociadas 1, 029,220 personas. Esto supone un aumento del 75.3% con relación a las existentes en el 2006, con lo que hoy Nicaragua es el país centroamericano con mayor cantidad de cooperativas. (p.6)

#### 4.3.3.7- Crédito cooperativo

Según la entidad financiera especializada en la concesión de créditos y préstamos a distancia COFIDIS (2018), aclara que los créditos que otorgan las cooperativas tienen condiciones generales que son similares entre los prestamistas, se entiende y se acepta por ambas partes, es decir el prestatario se compromete a cumplir con los plazos de pago de forma regular, hay características específicas que pueden variar en cada préstamo, expone las siguientes características como las más habituales:

- **Documentación:** son los documentos que se deben presentar a la entidad bancaria antes de formalizar el préstamo.
- **El tipo de interés:** es la cantidad de dinero que la entidad va a cobrar por el servicio de prestar el dinero.
- **Amortización:** es la acción de pagar una deuda abonando las cuotas es lo que se conoce como amortizar.
- **Comisiones:** Cantidad de dinero que recibe una entidad financiera para cubrir los gastos de gestión que conlleva a un préstamo.

#### 4.3.3.8- Tipos de créditos cooperativos

Para el autor cooperativo San Cristóbal (2017), expone que las cajas populares administran los ahorros de sus asociados, los créditos que otorgan son con el dinero de los socios que tengan en la cooperativa, por este motivo las cooperativas están pendiente de los procesos de créditos en sus tres etapas: solicitud, otorgamiento y recuperación. aclara que existen diferentes tipos de crédito que se clasifican de acuerdo a la necesidad que se cubrirá con ellos, entre los más comunes están:

- **Ordinario:** destinado a la inversión, vivienda, comercio, adquisición de muebles y enseres, gastos familiares, educación y otros.  
Plazo: 60 meses.
- **Hipotecario:** destinado a inversión, construcción, comercio, maquinarias, entre otros.  
Plazo: hasta 120 meses.



- **Promocional:** habilitado ocasionalmente por un periodo determinado, sujeto a la política crediticia de la cooperativa.
- **Corporativo:** para aumentar su capital operativo, compra de equipos, materiales o insumos.  
Plazo: 24 meses
- **Crecimiento:** línea especial destinada a financiar proyectos a largo plazo.  
Plazo: hasta 60 meses.
- **MIPYMES:** los créditos para las micro, pequeña y mediana empresa son concedidos a asociados o socios que posean una microempresa y desarrollen actividades independientes de producción industrial o agrícola, comercio y/o servicios.  
Plazo: 60 meses.
- **Ahorristas:** crédito con tasa preferencial para socios que disponen de ahorro en la cooperativa.  
Plazo: 60 meses.
- **Consolidación:** destinada a socios con pago ala día, que deseen unificar sus deudas internas, la de su cónyuge o garante.  
Plazo: 72 meses.

#### 4.3.3.9- Cooperativa de Ahorro y Crédito CARUNA R.L

Por su parte CARUNA R.L (2017), señala que el principal producto de la cooperativa es el crédito. Está diseñado para atender el crédito rural, el micro crédito con mujeres, préstamos personales, de consumo, de mejoramiento, y reparación de viviendas, para la pesca, el café, entre otros. La cooperativa CARUNA se encuentra posicionada en el mercado nicaragüense de productos y servicios financieros como una cooperativa de ahorro y crédito que tiene las más bajas tasas de interés para todas aquellas personas que soliciten préstamos y las mejores tasas de interés para los (as) asociados(as) que ahorren en CARUNA, R.L.

#### 4.3.3.10- Historia de CARUNA R.L

CARUNA R.L, es una cooperativa de ahorro y crédito fundada el 13 de octubre del año 1993, por 36 compañeros vinculados al sector agropecuario y una mujer incorporada como socia fundadora, en este sentido, las cooperativas nacen en Nicaragua con la historia del General Augusto C. Sandino, que dejó constituida la primera cooperativa el 19 de febrero de 1934: la central de cooperativas del Rio Coco, en Güigüilí de Jinotega. (CARUNA R.L, 2017) P.1

A partir de allí viene el desarrollo del cooperativismo en nuestro país. Nicaragua cuenta con 4,639 cooperativas. Es el país que tiene más cooperativas en Centroamérica y Caribe con aproximadamente 300 mil personas organizadas. Ha venido desarrollándose porque es un modelo de organización que el General Sandino escogió para el aprovechamiento de los grandes recursos naturales de Nicaragua, para la formación de grandes cooperativas que al desmovilizarse el Ejército defensor de la soberanía nacional, aprovecharían para el beneficio de la gran familia nicaragüense. (CARUNA R.L, 2017) P.1

A los 22 años de su fundación, ha venido desarrollando una cantidad de productos y servicios que vienen ayudar a nuestros asociados y nuestras asociadas. La cooperativa actualmente cuenta con más de 50 mil miembros, con 34 puntos de atención en todo el país, además de 30 cooperativas de ahorro y crédito afiliadas, lo que suman 65 puntos de atención y distribución de productos a nivel nacional. (CARUNA R.L, 2017) P.1

#### 4.3.3.11- Misión y visión de CARUNA R.L

Misión: “contribuir al desarrollo socio-económico de sus asociados y asociadas brindándole productos y servicios financieros, realizando sus actividades con una visión empresarial, según patrones de equidad y auto sostenibilidad.” (CARUNA R.L, 2017) P.2

Visión: constituirse como cooperativa líder del país, con prestigio, eficiencia y rentabilidad, que permita promover y desarrollar el potencial económico de sus asociados y asociadas, aumentando su número y brindándoles servicios de alta calidad, basándose en la ideología cooperativa, el desarrollo de su capital humano, un impacto económico, y social positivo. (CARUNA R.L, 2017) P.2

#### 4.3.3.12- Objetivo de CARUNA R.L

Realizar todas las operaciones activas, pasivas y de servicios propios de la cooperativa de ahorro y crédito, necesarias para contribuir al desarrollo económico y social de los afiliados jurídicos y naturales, como segmento de prioridad y a los (as) cooperativas en general, de manera directa, a través de sus propias organizaciones. (CARUNA R.L, 2017) P.3

#### 4.3.3.13- Valores de CARUNA R.L

Para CARUNA R.L (2017), la importancia de practicar valores es por que orientan la conducta de los miembros de la cooperativa, determinan la identidad de las organizaciones cooperativas además de promover confianza en la entidad hacia todos sus colaboradores, cuyos valores son:

- Ayuda mutua
- Responsabilidad
- Democracia
- Igualdad
- Equidad
- Solidaridad
- Honestidad
- Transparencia
- Responsabilidad social, empresarial, comunitaria y cooperativa
- Preocupación por los demás

#### 4.3.4- Responsabilidad de la administración financiera

##### 4.3.4.1- Responsabilidad de la administración

Según Salazar (2017), la administración financiera asume la responsabilidades de la maximización de las utilidades, es decir, este consiste en la planificación de los recursos económicos, para determinar las fuentes de dinero más conveniente para la entidad y que dichos recursos sean aplicado de la forma más óptima y de esa manera

poder asumir todos los compromisos económicos de corto, mediano y largo plazo que tenga la empresa, reduciendo los riesgos e incrementando el valor de la organización.

Para la autora Trenza (2018), la administración financiera es capaz de hacer un análisis de la entidad, con el fin de facilitar en la toma de decisiones en todas las áreas, la responsabilidad del administrador va enfocada al cumplimiento de sus objetivos sobre la base de la dirección estratégica sobre todo en entidades relacionadas con actividades crediticias. (p.5)

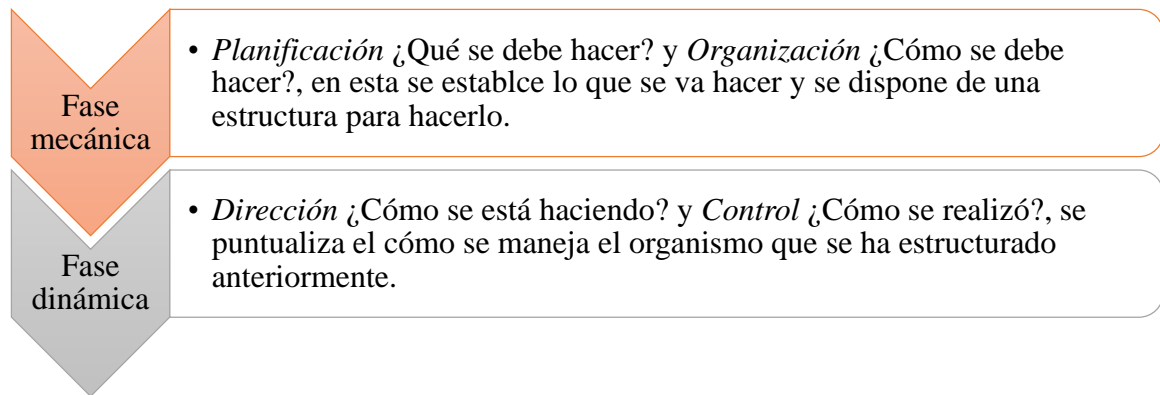
#### 4.3.4.2- Funciones o etapas de la administración

Según Trenza (2018), la prioridad fundamental para el director financiero es el control del estado económico-financiero de la empresa y la elaboración de informes periódicos para su análisis y seguimiento, la administración tiene funciones que generalmente se encargan de la planificación y el control de las actividades, entre esas funciones se mencionan:



Según Riquelme (2019), explica que el proceso o funciones administrativas se cataloga como un flujo continuo y conectado a actividades en la entidad financiera, establecidas para lograr el aprovechamiento de los recursos humanos, técnicos, material y cualquier otro con el que cuenta la organización para desempeñarse de manera efectiva. Las funciones del proceso administrativo se desarrollan en diferentes

etapas, estas son consecuentes y se repiten por cada objetivo determinado por la administración de la empresa, habitualmente estas etapas son agrupadas en dos fases que son:



La importancia del proceso administrativo reside en la previsión de los hechos futuros y el control adecuado de los recursos en forma ordenada, y por ende es necesario que las reglas y políticas en cada proceso se apliquen de forma efectiva en línea con los objetivos y metas de la empresa, de esta forma se logra mantener la eficiencia del sistema rentable de la empresa. (Riquelme, 2019) p.5

#### 4.3.4.3- Roles de la administración en los créditos

Según Bracho (2015), la dirección general de una empresa tiene que hacer frente a obligaciones en materia de relaciones públicas y financieras, la administración es responsable de los planes (objetivos, estrategias y políticas) y las metas que definen se comunican a toda la estructura de la organización y finalmente llegan a cada trabajador. (p.5)

Expone Blandez (2014), que el administrador financiero es responsable de planear, organizar, dirigir y controlar todos los procedimientos crediticios, , señala que el liderazgo en el administrador es de vital importancia para la consecución de los fines y logros organizacionales, los administradores comparten tres características generales en la dirección del crédito de la empresa:

- **Exigencia:** especifican lo que debe hacerse en los créditos.

- **Restricciones:** factores internos o externos de la organización que limitan los objetivos metas de los créditos.
- **Decisiones:** identifican opciones para determinar cómo se va enfrentar las amenazas de riesgos crediticios.

El autor Díaz (2017), expone que al administrador se les confiere la autoridad formal sobre la organización financiera de la cual es responsable, que el administrador ejerce ciertos roles gerenciales que se refieren a la ejecución de los planes necesarios para alcanzar las metas de la empresa. Dentro de las acciones o roles que desempeña el administrador de una entidad financiera, debemos considerar los siguientes:

- **Líder:** Es responsable de saber cómo llevar las actividades crediticias y con ello lograr que las acciones cumplan con su objetivo.
- **Rol de conector:** Habilidad de establecer nuevos contactos que favorezcan el estado de la empresa.
- **Difunde información:** Es la habilidad en la comunicación, llevar mensajes claros y efectivos.
- **Toma de decisiones:** El administrador es la persona que se encarga de un alto número de decisiones que son vitales para el desarrollo de la organización.
- **Asignación de recursos:** Tiene la responsabilidad de asignar de manera correcta los recursos, el éxito de una entidad financiera radica en la capacidad de ser suficientemente rentable.

#### 4.3.4.4- Responsabilidades de la administración financiera

Las entidades financieras tienen como responsabilidad una meta que se basa en maximizar la riqueza de los socios, en términos generales aumentar el valor de sus acciones, para ello se debe evaluar el rendimiento, es decir el flujo neto de entrada de efectivo y el flujo de salida. Es de suma importancia considerar este punto pues es una meta legítima para la entidad, ya que esta aumenta de valor en las utilidades. (Garnica, 2018) p.6

Los autores Morales & Morales (2014), explican que la administración financiera así como las finanzas corporativas son dedicadas al análisis y el mejoramiento

de las decisiones de inversión monetaria que realizan las empresas, así como de las herramientas disponibles para evaluarlas. Usualmente las finanzas corporativas como bien lo explican los autores tienen el poder de revivir, hacer crecer e incluso adquirir negocios. Para ello es importante mencionar las siguientes características de la administración financiera:

- **Origen:** la administración financiera devino de una parte esencial de la economía y los negocios.
- **Finalidad:** le trata de un área de estudios vinculados con las disciplinas propias de la administración y el mundo empresarial.
- **Importancia:** la correcta gestión de las finanzas corporativas se vuelve asunto central en el crecimiento económico.
- **Riesgo y beneficio:** es la posibilidad de que el resultado final difiera del esperado inicialmente (riesgo) y ganancias previstas o imprevistas (beneficio).
- **Administración financiera en la actualidad:** son las inversiones del mundo digital, exigen el mejor uso estratégico de las finanzas de la empresa.

#### 4.3.4.5- Principales retos administrativos que evalúan los créditos

La administración propone retos ante los créditos, resulta ser un equilibrio entre las oportunidades y el riesgo que implican. Combinando en un único score de riesgo los datos de la solicitud del cliente y los provenientes de los informes del crédito, lo que permite un nivel de predicción que se traduce automáticamente en una baja de los niveles de morosidad, ayudando a mejorar los procesos de aceptación y asignación inicial de límites de créditos. (Alvarez, 2015) p.37

Según la Universidad Libre UNILIBRE (2016), describe que la administración evalúa los créditos cuando la empresa depende de las necesidades de efectivo, volumen de ventas, condiciones del mercado, sector empresarial, etc., pero siempre debe buscar lo que más beneficie a la empresa, características inherentes a esta directriz básica son:

- Evitar riesgos irrazonables e innecesarios.
- Ejercer una vigilancia constante sobre las cuentas por pagar.

- Empezar rápidos y eficaces esfuerzos de cobro y reaccionar rápidamente ante los indicios de peligro, que señalan la posibilidad de la pérdida de una cuenta.

Según Blandez (2014), expone que en toda entidad financiera se fijan objetivos y metas; y es por medio de la administración que se facilita el logro de ellos, , señala que estas características controlan el desempeño real con lo planeado, con el fin de determinar variaciones que conlleven a los riesgos, de modo contrario si no planea, organiza, dirige y controla ciertas características determinantes para los créditos, no se logran los resultados esperados, se realiza un nuevo plan o se reajustan las con el fin de alcanzarlos.

#### 4.3.4.6- Criterios de la administración al otorgar créditos

Existen criterios que hay que evaluar en los créditos con el fin de evitar riesgos, el propósito de implementar este tipo de control es mejorar en todos los aspectos de la organización; estos criterios deben operar de forma automática, es necesario que la administración entiendan que estos criterios se basan en un conocimiento profundo de los efectos conductuales y de lo que se espera lograr con su implementación. (Blandez, 2014) p.27

Para UNILIBRE (2016), determinar criterios permitirán adoptar obligaciones de la entidad financiera y apreciar el grado de responsabilidad de la misma tales como:

- Tiempo máximo concedido para el pago
- Plazos para el pago
- Descuentos
- Investigación del solicitante
- Intereses corrientes y moratorios
- Cupo de crédito
- Cancelación de cupos
- Traspasos y cambios de razón social



Aclara Blandez (2014), que las empresas deben reaccionar ante los posibles riesgos, establecer ciertos criterios en la organización de los créditos hace que la entidad funcione con un sistema abierto, para que una estructura organizativa funcione bien, deben someterse los procesos crediticios a protocolos que impidan futuros riesgos, solo así podrán lograrse los objetivos de la administración hacia la rentabilidad financiera de la entidad.

#### 4.3.4.7- Responsabilidad administrativa sobre el manejo de la información de los créditos

Expone Blandez (2014), que para un administrador resulta difícil tomar decisiones sobre la entidad financiera cuando hay incertidumbre, en esta situación, la administración no cuenta con la información suficiente para tener claras las alternativas o estimar su riesgo, razón por la cual debe mantenerse informado sobre todos los procesos crediticios de la entidad.

Según Morales & Morales (2014), la etapa del control de información supone un continuo monitoreo y calificación de las operaciones crediticias acorde con el proceso de otorgamiento, los procesos que se adopten deben contener metodologías y técnicas analíticas que permitan medir el riesgo crediticio y los futuros cambios potenciales en las condiciones del servicio de la misma, el continuo monitoreo y calificación de las operaciones crediticias se debe realizar considerando como mínimo los aspectos evaluados en el proceso de otorgamiento, perfil del deudor, plazo de la operación y frecuencia de los pagos, estas metodologías deben ser evaluadas como mínimo dos veces al año.

Los autores Morales & Morales (2014), describen que los aspectos particulares de los deudores, sus créditos, y las garantías que los respalden; el comportamiento crediticio del deudor en otras cooperativas o entidades de créditos determinan la pérdida esperada por la exposición al riesgo crediticio, la información de estos aspectos debe ser almacenada como insumo para el afinamiento y retroalimentación en la toma de decisiones de la administración sobre la cooperativa.

#### 4.3.5- Políticas y normas crediticias.

##### 4.3.5.1- Políticas crediticias

**Políticas crediticias:** Según Terry & Stephen (2003) explica que son declaraciones e ideas generales que guían el pensamiento de los administradores en la toma de decisiones; es una guía general, verbal, escrita o implicada que establece los límites que proporcionan la dirección dentro de las cuales tendrá lugar la acción administrativa.

Por su parte Narvaez (2006) explica que las políticas de crédito son decisiones que se deben tomar en situaciones concretas, a través de procesos que generen acciones para la determinación de conceder un crédito. Incluye el periodo de crédito, las condiciones de crédito y las políticas de cobranza.

En efecto Ettinger & Goliet (2001) agrega que las políticas de crédito establecen lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conceder. Se debe impulsar el desarrollo de las fuentes de información de crédito y los métodos de análisis de dicha información, cada una de estas políticas crediticias son importantes para la administración eficaz del crédito.

**Normas crediticias:** Según Calderon (2005) hace referencia que las normas crediticias tienen por objeto establecer las responsabilidades y lineamientos generales a seguir por las cooperativas para una adecuada gestión del riesgo operacional, a fin de controlar o mitigar el posible impacto negativo de dicho riesgo; así mismo establece criterios especiales a tomar en cuenta para mantener un efectivo de control de los principales factores de riesgo operacional a los que pueden ser expuestas.

Así mismo Lawrence, (1996) explica que en las normas de crédito se evalúa la reputación crediticia, referencias de crédito, periodo de pago promedio y ciertos índices financieros que proporciona una base cuantitativa para establecer y reforzar los patrones de crédito.

En efecto Ettinger (1996) señala que las normas de crédito establecen las directrices que deben considerarse para poder conceder créditos a clientes como la solidez económica del cliente, antigüedad de la cooperativa que representa el cliente en el mercado y exigencia de requisitos personales y documentos como referencias comerciales, establecer un sistema de pago que se adecue tanto al cliente como a la cooperativa.

#### 4.3.5.2- Pasos para establecer políticas de crédito

- Identificar los objetivos a alcanzar.
  - Lineamientos previos o borradores de lo que será la política de crédito.
  - Discusión y revisión de esos lineamientos con las personas de las áreas involucradas.
  - Redacción definitiva de las políticas de crédito.
  - Aprobación de la gerencia.
  - Difusión dentro de la institución, de las políticas de crédito entre todos los responsables de su ejecución.
  - Implementación o puesta en marcha de las políticas de créditos aprobadas y difundidas.
  - Control de los resultados para verificar si las políticas están contribuyendo al logro de los objetivos o para aplicarse las medidas correctivas si fueran necesarias.
- (Rivas, 2019)

#### 4.3.5.3- Cualidades de las políticas de crédito

Las políticas de créditos poseen diferentes cualidades en base al tipo de entidad; según Ettinger (1996) para que una política de crédito sea eficaz debe ser clara para evitar interpretaciones erróneas, uniforme; debe aplicarse a todos los clientes sin ninguna preferencia, deben ser flexibles teniendo en cuenta las características de cada solicitante, adaptables considerando el entorno del solicitante y debe poseer rutinas eficientes siendo estas y adaptables. (p.7)

#### 4.3.5.4- Políticas y normas crediticias de otorgamiento de crédito

#### 4.3.5.4.1- Condiciones básicas para el crédito 5 C'S

Las condiciones básicas del crédito se refieren a la fijación de los lineamientos necesarios para determinar si un crédito a un cliente puede ser extendido, esto implica realizar un análisis acerca del solicitante para medir su capacidad, a través del uso de fuentes de información con el fin de verificar su solvencia. Según (Lawrence, 2007) entre las formas de análisis tenemos las descritas a continuación:

- **Carácter:** el factor moral del cliente es lo más importante en la evaluación del crédito para el cumplimiento de la evaluación.
- **Capacidad:** juicio subjetivo y visual del potencial económico del cliente.
- **Capital:** posición financiera, en especial, el capital tangible de la cooperativa.
- **Condiciones:** análisis de las tendencias económicas generales de la cooperativa o incidencias que pueden afectar la capacidad del cliente para cumplir sus obligaciones.
- **Colateral:** representado por los activos que el cliente puede ofrecer como garantía del crédito.

#### 4.3.5.4.2- El proceso del crédito 5 P'S

El proceso del crédito de las 5 P'S es una sutil aproximación para resolver los hechos, dar opiniones responsables y sortear factores poco claros, en un proceso de evaluación de riesgo crediticio a fin de llegar a una decisión de otorgamiento. Según Elizondo (2004) estas son: personal, propósito, pago, protección, perspectiva.

**Propósito:** Para Elizondo (2004) es necesario tener la constancia del destino del crédito. Es básico para poder establecer su plan de pago, es decir la forma en que se amortizara, el plazo de reembolso y la tasa de interés

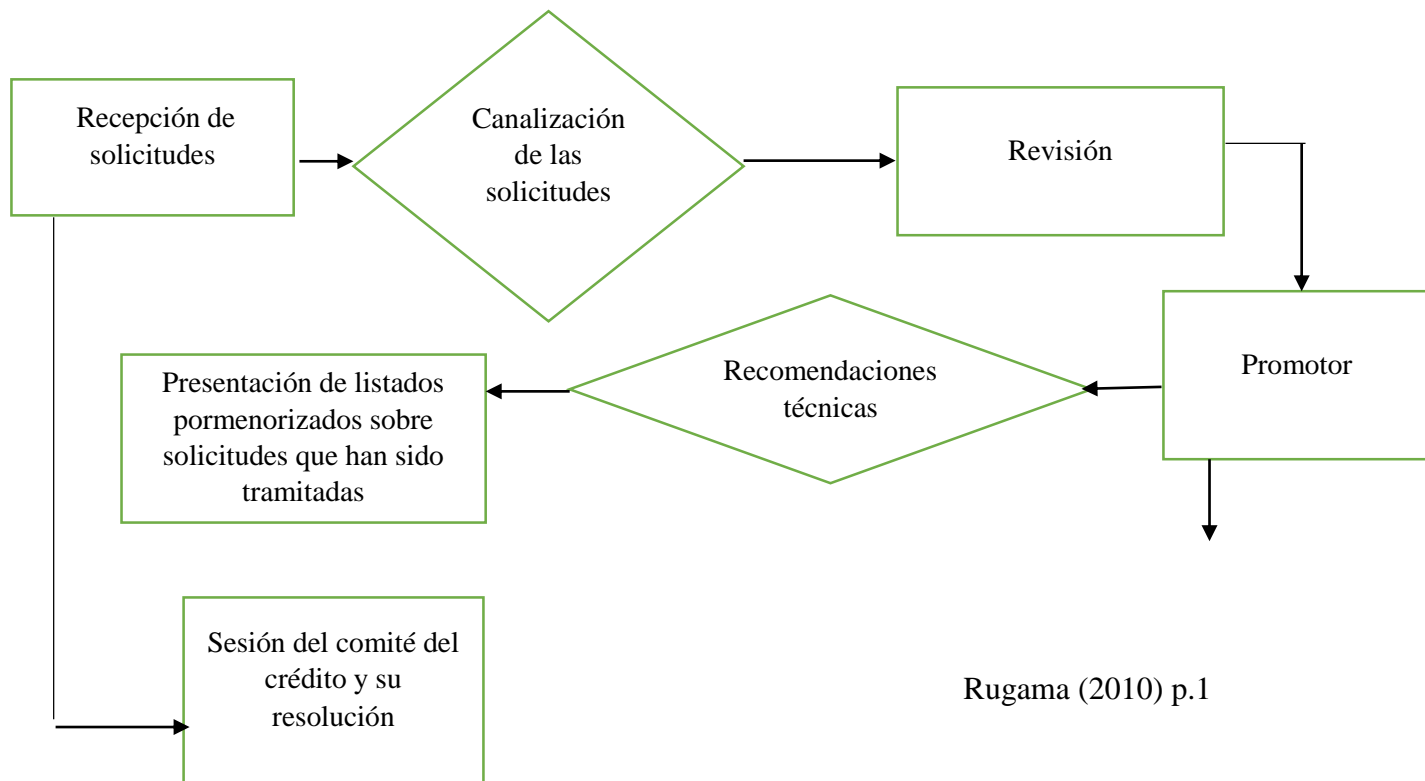
**Protección:** Elizondo (2004) explica que puede ser interna donde el prestamista mira exclusivamente al tomador, externa cuando un tercero suma su responsabilidad crediticia a la del tomador y colateral se analiza desde el punto de vista de liquidez.

Pago: Para Elizondo (2004) es una derivación del propósito y como tal debe ser apropiado para el tomador y también para el acreedor dentro del plazo normal del préstamo. Se debe analizar la fuente y el tiempo de repago y estar convencido que la probabilidad de repago sea alta.

Perspectiva: Elizondo (2004) brevemente explica que se entiende en el sentido que puede tener el crédito desde el análisis básico a asumir el riesgo y ganar la recompensa que enmarca los negocios.

Personal: Elizondo (2004) agrega que se debe considerar bajo dos perspectivas; la de si los solicitantes son responsables y exitosos y si tratan a todos de forma igual. La información sobre el prestatario debe tener tres características: completa (elemento humano), veraz (comentar investigación), actualizada (información contable).

#### 4.3.5.5-Procesos para el otorgamiento de un crédito



Rugama (2010) p.1

#### 4.3.5.6- Políticas de recuperación de crédito

Para Ettinger (1996) la cobranza es un proceso administrativo por el cual se recupera un crédito a su fecha de vencimiento mediante diferentes procesos de cobro; permitiendo alcanzar los objetivos propuestos. (p.20)

**Cobranza administrativa:** Según (Ettinger, 1996) se refiere que esta etapa de cobranza precede a la judicial, incluye recordatorios y visitas a clientes. El primer aviso se envía a los 3 días de vencida la primera cuota, el segundo aviso a los 10 días de enviado el primer aviso se envía otra copia al fiador, para informarlo del atraso de su garantizado, dirigido al fiador con copia al deudor, el tercer aviso es una notificación prejudicial a los 45 días de vencido el primer pago se envía copia al fiador solidario dándole un plazo para que se presente a buscar un pronto arreglo a su situación, el cuarto aviso a los 20 días de enviado el segundo aviso, informándole que entrara a cobro judicial si no arregla su pago y el quinto aviso es la notificación judicial, a partir de los 60 días de vencido el primer pago.

**Cobranza judicial:** (Ettinger, 1996) explica que es responsabilidad del área de crédito, proponer el traslado a cobro judicial de asociados que estén en mora de más de 60 días o sus saldos estén vencidos. Al momento de realizar la gestión de cobro el abogado debe tener apoyo y colaboración del responsable de crédito.

#### 4.3.5.7- Control y seguimiento del crédito

Para Hernández (2016) La finalidad del control y seguimiento del crédito es mantener un nivel bajo de morosidad que no afecte la rentabilidad de la cartera ni los niveles de liquidez de la cooperativa. Para lograr esto se debe tener métodos o formas de seguimiento adaptados a las diferentes circunstancias estas son:

**Informes periódicos** se compara la evolución real con la esperada por el cliente; este tipo de informe no requiere la realización de visitas programadas. Hernández (2016) p.7

**Visitas al cliente:** se realizan en forma periódica, considerando este tipo de control para realizar informes de gestión con un grado mayor de estudio. La definición de las fechas de las visitas se canaliza en la etapa de negociación, las visitas periódicas del analista al deudor permiten que la cooperativa obtenga apreciación real de la situación financiera del cliente y, por lo tanto, la probabilidad de pago de créditos. Hernández (2016) p.7

**Verificación física de las garantías:** deben estar acordada en la etapa de negociación, pero, además la cooperativa se debe reservar el derecho de efectuar verificaciones no anunciadas permitiendo con esta verificación alta probabilidad de pago. Hernández (2016) p.7

#### 4.3.5.7.1- Tipos de garantías

**Garantía fiduciaria:** según Hernández (2016) la garantía fiduciaria se refiere a que uno o más fiadores se obligan frente al prestamista a cumplir determinada obligación, en garantía de una obligación ajena, si esta no es cumplida por el prestatario deudor principal.

**Garantía prendaria:** Hernández (2016) explica que la prenda constituye un derecho real que adquiere el prestamista sobre un bien mueble del prestatario. Requiere de un contrato que explicita claramente el bien que se otorgará como prenda, su localización y datos del prestatario.

**Garantía hipotecaria:** para Hernández (2016) explica que la garantía hipotecaria es el derecho real que adquiere el prestamista sobre un bien inmueble que el prestatario o deudor otorga como garantía, este derecho permanece en el prestamista hasta que la deuda sea cancelada, independientemente de quien sea el propietario en dicho momento.

**Garantía mixta:** Hernández (2016) explica que consiste en la combinación de los diferentes tipos de garantías antes mencionadas, esto quiere decir que es la garantía que otorgan los miembros de un conjunto de personas previamente constituidas en un

grupo de prestatarios, mediante la cual todos y cada uno de ellos se comprometen a cumplir las obligaciones de cualquiera de los miembros en caso de no pago.

Para Hernández (2016) un correcto seguimiento y control de crédito debe estar basado en hechos concretos, fundados en fuentes de información que permita al analista defender su posición frente a sus superiores. Por ello una de las primeras medidas que se debe tomar en cuenta ante la sospecha de una situación irregular de un crédito es corroborar la información a la mayor brevedad posible y contar con elementos tanto cuantitativos como cualitativos, que ratifiquen la situación particular de la colocación. (p.12)

#### 4.3.6- Principales fuentes de riesgos de las cooperativas

##### 4.3.6.1- Tipos de riesgos

Según Córdoba (2012), las entidades financieras asumen un riesgo de crédito causado por la falta de pago en tiempo y forma por parte de un cliente, las cooperativas deben tenerlo en cuenta y gestionar el riesgo, para minimizar su exposición del mismo y de este modo, poder mantener una posición financiera estable, los riesgos financieros incluyen varios tipos de riesgos tales como:

- **Riesgo de mercado:** es el efecto en la situación financiera, por posibles pérdidas derivadas de movimientos adversos en las tasas de interés.
- **Riesgo de crédito:** está referido al incumplimiento, por parte del cliente, en el pago de las deudas a su vencimiento.
- **Riesgo de liquidez:** se deriva de la existencia de posibles desfases temporales de los flujos de caja entre los pasivos y los activos. Analiza la capacidad de la cooperativa para afrontar el requerimiento de recursos al vencimiento de las obligaciones.
- **Riesgo operacional:** para su evaluación se debe considerar básicamente las políticas y procedimientos que deben ser formuladas por el comité de riesgo como deficiencias de control interno, procedimientos inadecuados, errores humanos y fraudes, fallos en los sistemas informáticos.
- **Riesgo legal:** analiza las principales cuestiones legales que deben ser tenidas en cuenta por la cooperativa a la hora de controlar operaciones.



#### 4.3.6.2- Naturaleza del riesgo de mercado financiero

Según el Banco Bilbao Vizcaya Argentina BBVA (2015), señala que el riesgo de mercado se origina a partir de la posibilidad de que se produzcan pérdidas en el valor de posiciones mantenidas como consecuencia de los movimientos en las variables de mercado que inciden en la valoración de los productos y activos financieros, los principales riesgos de mercados que se generan se catalogan por su naturaleza en las siguientes segregaciones:

- **Riesgos por tipos de interés:** surgen como consecuencia de la exposición en las diferentes curvas de interés en los que se está operando.
- **Riesgo de renta variable:** surgen como consecuencia del movimiento en los precios de las acciones, su variabilidad puede afectar a la valoración de las posiciones y por lo tanto, es un factor generador de riesgo en los libros.
- **Riesgo de tipo de cambio:** se produce por el movimiento en los tipos de cambio de las diferentes divisas en la que se tiene posición.
- **Riesgo de volatilidad:** se produce como consecuencia de las variaciones en los niveles de volatilidad implícita a la que cotizan los diferentes instrumentos de mercado en los que negocien derivados.

Este tipo de riesgo para la entidad financiera viene dado por la variación del poder adquisitivo de los flujos de caja generados por los créditos, que surge al diferir la tasa de inflación esperada de la realmente producida. Aquellas financieras que pretenden alcanzar un objetivo determinado al final del horizonte temporal de sus créditos, verán como la cantidad de dinero necesaria para alcanzar dicho objetivo varía continuamente a causa de la reducción del poder adquisitivo. (Mascareñas, 2018) p.14

#### 4.3.6.3- Gestiones de riesgos crediticios

Según Jorion (2016), señala que el riesgo crediticio es la pérdida potencial en que incurre la empresa, debido a la probabilidad que la contraparte no efectúe oportunamente un pago o que incumpla con sus obligaciones contractuales, debe considerarse el análisis de este riesgo a diversos componentes tales como el tamaño del crédito, vencimiento, calidad crediticia, avales, entre otros. (p.17)

Para el autor Espinoza (2010), el riesgo de crédito es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del cliente, es importante que las entidades financieras deban valorar la solvencia presente y futura de sus prestatarios, administrar eficientemente su cartera la gestión del riesgo puede afrontarse de una forma masiva o adoptando criterios cualitativos, se exponen dos:

- **La gestión masiva:** sucede cuando existen miles de clientes, encontrándose el cliente individualmente considerado faltar o carente de excesivo valor, ante esta situación, se acomete la gestión desde un proceso de insensibilidad y distanciamiento, de forma objetiva y aplicando la ley de los grandes números, el número está por encima del individuo.
- **La gestión cualitativa:** por el contrario, este tipo de gestión tiene un carácter más personal e individualizado, tomando en consideración al individuo frente al número, es factible con empresas con menor número de clientes.

#### 4.3.6.4- Riesgo por factor liquidez

La gestión del riesgo financiero debe prestarle atención a la liquidez de una empresa, pues toda entidad financiera debe asegurarse de que cuenta con el flujo de caja suficiente, una causa posible es la mala gestión del flujo de caja. (Mascareñas, 2018) p.18

De lo anteriormente expuesto, Buckley (2015) señala que si una empresa tiene liquidez adecuada alejará el riesgo de ser insolvente lo que permitirá mantener su rentabilidad al no ver aumentarse sus costos financieros y dispondrá de una mayor flexibilidad financiera para negociar mejores condiciones tanto de financiación como con sus clientes. Es preciso tener en cuenta que la causa de muchos fracasos por riesgos crediticios se debe a la gestión inadecuada del efectivo disponible, falta de recursos financieros disponibles y falta de acceso a instrumentos de financiación adecuados.

Para el escritor Buckley (2015), el riesgo de que los créditos no estén disponibles cuando la entidad los requiera y riesgo de que dichos fondos no estarán disponibles durante el plazo requerido o a un coste aceptable por el cliente, las fuentes principales que generan este riesgo están descritos en el siguiente gráfico: (p.53)



#### 4.3.6.5 Indicadores de riesgos operativos

Según Comité de supervisión bancaria de Basilea (2015) expone que la administración debe evaluar el riesgo de acuerdo a controles en cada área o actividad de la cooperativa con el propósito de evitar riesgos, entre esos controles administrativos se mencionan los siguientes indicadores de riesgos:

- **Fraude interno:** errores intencionados en la información, robos por parte de empleados o utilización de información confidencial en beneficio de la cuenta del empleado.
- **Fraude externo:** atraco, falsificación, circulación de cheques en descubierto, daños por intrusión en los sistemas informáticos.
- **Prácticas con los clientes, productos y negocios:** abusos de confianza, abuso de información confidencial sobre el cliente, negociación fraudulenta en las cuentas de la entidad, blanqueo de capitales, etc.
- **Alteraciones en la actividad y fallo en los sistemas:** fallos del hardware o del software, problemas en las telecomunicaciones, interrupción en la prestación de servicios públicos, como lo más destacado.
- **Ejecución, entrega y procesamiento:** errores en la introducción de datos, documentación jurídica incompleta, concesión de acceso no autorizado a las cuentas de los clientes.

#### 4.3.6.6- Riesgo a nivel legal

Según Feria (2017), el riesgo legal se origina de violaciones e incumplimiento con las leyes, reglas y prácticas, o en situaciones cuando los derechos y obligaciones legales de las partes respecto a una transacción no están bien establecidos, además el riesgo legal se deriva de la incertidumbre respecto a la validación de algunos acuerdos relacionados a los sistemas de datos. (p.1)

Por su parte Feria (2017), añade que otra fuente de riesgo legal está asociada a la privacidad del cliente, aquellos que no han sido adecuadamente informados sobre sus derechos y obligaciones pueden demandar contra la entidad financiera, dada la relativa naturaleza de la actividad crediticia, los derechos y obligaciones de los clientes respecto a los créditos son en algunos casos incierta, por ejemplificar, las aplicaciones de algunas reglas de protección del cliente en el sistema no son claras.

Para el autor Mascareñas (2018), el riesgo legal proviene de la legislación que afecta a los contratos financieros realizados. Es decir, que el ordenamiento jurídico nacional ofrezca la seguridad necesaria de que los contratos se ajustan los derechos de

los clientes, que sean válidos y que se hagan cumplir. Evidentemente, las pérdidas debidas al incumplimiento se consideran por dos formas:

- Cuando el riesgo legal procede de una entidad financiera o de sus objetivos; así, por ejemplo, sería el riesgo en el que se encuentra la entidad que es sorprendida actuando ilegalmente (no se aseguró que sus contratos reflejarán de forma adecuada sus objetivos crediticios, se encuentra con demandas judiciales, ha realizado actos ilícitos entre otros, la entidad financiera prácticamente inadecuadamente posibilitó una respuesta a los temas legales.
- Cuando el riesgo legal surge debido a que un cambio en la legislación provoca un resultado imprevisto. Puede deberse a: alteraciones en la legislación, la ley no es clara, es ignorada o mal comprendida.

#### 4.3.6.7- Factores generales de riesgo

“Los riesgos corporativos se evalúan por procesos efectuados por la administración, diseñado para identificar eventos que pueden afectar a la cooperativa y de proveer una seguridad respecto del logro de los objetivos de la misma.” (Jorion, 2016) p.22

Según el Instituto de Previsión Militar IPM (2010) durante un año ha trabajado en la gestión de riesgos a lo que exponen un aspecto de extraordinaria importancia en la gestión de los riesgos crediticios, es el relativo al análisis y revisión del riesgo, así como la clasificación de los clientes. Por otra parte, la calidad de la cartera de los préstamos es el riesgo crediticio que depende básicamente de dos grupos de factores:

- **Factores internos:** Dependen directamente de la administración propia y/o capacidad de la administración de cada empresa.
- **Factores externos:** No dependen de la administración, si no de la inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos. Ahora bien, es importante el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometan la capacidad de pago de los préstamos.

#### 4.3.6.8- Proceso de administración del riesgo

Según Jorion (2016), señalan que los riesgos internos y externos antes mencionados pueden tener un impacto negativo sobre los objetivos de la empresa, también expone que se deben evaluar el riesgo de acuerdo a los controles en cada área o actividad de la cooperativa, tales como:

- **Tratamiento y actividades de control:** se opta por aceptar el riesgo, disminuir la probabilidad de ocurrencia, disminuir el impacto, transferirlo total o parcialmente, evitarlo, o una combinación de las medidas anteriores, de acuerdo al nivel de tolerancia al riesgo definido.
- **Control en la información y comunicación:** Se debe transmitir la información apropiada y oportuna a la dirección y el personal, así como a los clientes, accionista y reguladores, entre ellos la Superintendencia. Esta información es interna y externa, puede incluir información de gestión financiera y operativa.
- **Monitoreo:** evaluación del adecuado funcionamiento de la gestión integral de riesgos y la implementación de las modificaciones que sean requeridas, este monitoreo debe realizarse en el curso normal de las actividades de la empresa, y complementarse por evaluaciones independientes o una combinación de ambas, incluye el reporte de las deficiencias encontradas y su corrección.

#### 4.3.7- Evaluación de las líneas de crédito en función de las políticas y normas crediticias.

##### 4.3.7.1- Aspectos necesarios en la evaluación del crédito

Bellido (1989) Explica que en el proceso de evaluación de un crédito se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cuantitativos como cualitativos:

- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones.

- La decisión crediticia se le debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.
- Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticiparlos problemas.
- Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 4 o 5 variables de las tantas que se dieron en su elaboración.

#### 4.3.7.2 -Técnicas en la evaluación del riesgo crediticio

##### 4.3.7.2.1- El scoring

Bartolozzi, (2008) define al scoring como el uso de conocimiento sobre el desempeño y características de préstamos en el pasado para pronosticar el desempeño de préstamos en el futuro. Así; cuando un analista de crédito valora el riesgo comparando mentalmente una solicitud de crédito en el presente con la experiencia que este mismo analista ha acumulado con otros clientes con solicitudes parecidas, está aplicando scoring. (p.34)

Las ventajas del scoring según Bartolozzi (2008) son:

- Genera información de análisis homogénea
- Reduce costos y rapidez en la decisión
- Permite atender a un mercado masivo

##### 4.3.7.2.2- El rating

Chorofas (2000) define el rating como a la aplicación de técnicas estadísticas de análisis cuantitativo y la opinión de expertos, otorgándose la puntuación en función de las variables consideradas como relevantes en el análisis y evaluación del riesgo y ponderando cada una de ellas, para finalmente agrupar los riesgos puntuados en clases homogéneas, segmentando la población global en grupos de similar valoración. (p.23)

Las ventajas del rating según Chorofas (2000) son:

- Genera información de análisis heterogénea y amplia.

- Permite capitalizar una opinión o juicio de un experto.
- Proporciona rapidez de la decisión poco relevante.
- Permite homogeneizar los criterios de análisis.

#### 4.3.7.3- Análisis financiero

##### 4.3.7.3.1- Concepto

Para Dominguez (2007) es una técnica con el fin de evaluar el comportamiento de una entidad, la situación anterior, su diagnóstico de la situación actual y la predicción de eventos futuros y que, en consecuencia, se orienta hacia la obtención de objetivos previamente definidos. (p.4)

En consecuencia Ortiz (2001) añade que la función esencial del análisis de los estados financieros, es convertir los datos en información útil, razón por la que el análisis de los estados financieros debe ser básicamente para la toma de decisiones.

##### 4.3.7.4- Importancia del análisis financiero en una cooperativa de ahorro y crédito.

(Weston & Copeland, 1988) explica que es de gran importancia porque el correcto funcionamiento de cualquier sistema lo constituye el análisis financiero, el mismo representa un medio imprescindible para el control del cumplimiento de los planes y el estudio de los resultados, posibilitando tomar decisiones eficientes, con el fin de garantizar el empleo racional de los escasos recursos materiales, laborales y financieros.

##### 4.3.7.5- Objetivos del análisis financiero.

Para Dominguez (2007) los objetivos del análisis financiero abarca: Evaluar los resultados de la actividad realizada, poner de manifiesto las reservas internas existentes, aumentar la productividad del trabajo, emplear de forma eficiente los medios que representan los activos fijos, disminuir el costo de los servicios y lograr la eficiencia planificada. (p.40)

##### 4.3.7.6- Indicadores financieros (Razones financieras)



Suarez (1997), explica que son medidas que tratan de analizar el estado de la cooperativa desde un punto de vista individual, comparativamente con la competencia o con el líder del mercado. La mayoría de las relaciones se pueden calcular a partir de la información suministrada por los estados financieros, se pueden utilizar para analizar tendencias y predecir quiebra futura.

#### 4.3.7.7- Razones de grupo de Actividad

##### 4.3.7.7.1- Índice de rotación de cuentas por cobrar

Según Dominguez (2007), esta razón financiera nos permite conocer el grado de eficiencia en el cobro de las cuentas, así como la efectividad política en el otorgamiento de créditos. Para ello, es necesario tomar solo los servicios a crédito deduciendo de ella los descuentos por pronto pago para poderlas comparar con el promedio de los saldos mensuales de los clientes conociendo así el número de veces que este promedio se desplaza, es decir, ese índice nos indica la eficiencia del departamento de cobranzas.

$$\text{Índice de rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{total de créditos otorgados}}{\text{Documentos y cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Plazo de cobro del préstamo} = \frac{360 \text{ días}}{\text{Índice de rotación de cuentas por cobrar}}$$

Dominguez, (2007), brevemente explica que para saber si el resultado obtenido es satisfactorio, es necesario conocer la actividad de la entidad, sin embargo, mientras mayor sea el índice de rotación, mejor será la política administrativa, ya que esta razón nos muestra las veces que se recupera la inversión. Y entre menor sea el plazo de cobro, indica un ciclo económico mejor para la empresa ya que nos muestra el plazo de cobrar en días promedio de nuestras cuentas.

#### 4.4 – Marco Conceptual

**Cooperativa:** una cooperativa, 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. (Asamblea Nacional de Nicaragua, 2004)

**Gestión:** proceso de interpretar los objetivos de la empresa y transformarlos en acción empresarial mediante la planeación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en diversas áreas y niveles de la organización con el fin de cumplir los objetivos. Chiavenato (2005) p.3

**Gestión financiera:** es una tradicional área funcional de la gestión dentro de una organización compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionada con los medios financieros. Baena, (2010) p.10

**Crédito:** Es un derecho presente, a pago, a futuro, crédito es confianza; en negocios, es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios. Ettinnger & Golied (2001) p.26

**Riesgo crediticio:** es la probabilidad de que la contraparte (deudor que puede ser persona natural o jurídica) no cumpla con sus obligaciones en los términos acordados, es decir, el riesgo de que un deudor no cancele a la institución financiera (IFI) el préstamo concebido en la fecha pactada. Emery, Finnerty, & Stowe (2008) p.411

#### **4.5 - Preguntas Directrices**

¿Cuál es la responsabilidad que debe asumir la administración de la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L a la hora de otorgar un crédito?

¿Cuáles son las políticas y normas crediticias para mitigar los riesgos crediticios de la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L del municipio de Boaco?

¿Cuáles son las principales fuentes de riesgos de la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L en la recuperación del crédito?

¿Cumplen las distintas líneas de crédito otorgados con las políticas y normas crediticias en la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L?

## **4.7- Diseño Metodológico**

### **4.7.1- Tipo de investigación**

#### **4.7.1.1- Según la finalidad**

Es una investigación aplicada, ya que tiene como propósito dar respuestas a problemas y tiene como fin brindar aportes para la solución de estos, así como obtener nuevos conocimientos.

#### **4.7.1.2- Según el alcance del conocimiento**

La investigación es de tipo concluyente porque se pone a prueba la hipótesis planteada con antelación sobre el tema de investigación Gestión Financiera de la cooperativa de Ahorro Y Crédito CARUNA RL del municipio de Boaco durante el II semestre 2018, para mitigar y tomar decisiones racionales sobre el problema de investigación.

#### **4.7.1.3- Según el marco de referencia que tiene lugar**

Es de campo porque el estudio de la investigación se realiza recolectando la información y los datos directamente de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito CARUNA RL del municipio de Boaco, entre mayor sea la integración en el campo, mayores y mejores resultados se obtendrán para su estudio.

#### **4.7.1.4- Según el carácter de la medida**

Es cualitativa porque busca conocer la subjetividad de la información y de la situación de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito CARUNA RL del municipio de Boaco, sin caer en la cuantificación de dicha información o el procesamiento de datos de carácter estadístico.

#### **4.7.1.5- Según el alcance temporal**

La investigación es transversal porque el estudio analiza datos de variables recopiladas en tiempo real del tema de investigación Gestión Financiera de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito CARUNA RL del municipio de Boaco se realiza en un periodo dado que corresponde al II semestre del año 2018.

#### **4.7.1.6- Según la profundidad u objeto**

Es descriptiva porque se llega a conocer la situación de la cooperativa CARUNA RL del municipio de Boaco a través de la descripción exacta de sus actividades, las políticas de crédito, los tipos de riesgos al otorgar crédito y la manera de evaluar los riesgos para la recuperación de crédito

#### **4.7.2- Métodos de investigación**

La investigación es deductiva porque es una forma de jerarquía de razonamiento establece conclusiones a partir de generalizaciones, se pueden observar las causas de los fenómenos partiendo de las teorías generales de las cooperativas para predecir fenómenos observables por medio de hipótesis, en donde se destaca las consecuencias que traen a las entidades financieras el otorgar créditos, hasta llegar a la teoría específica de la cooperativa en estudio CARUNA RL del Municipio de Boaco, con instrumentos de investigación que proporcionen datos específicos y reales de la misma.

#### **4.7.3- Población**

El universo de estudio que comprende esta investigación es una cooperativa de ahorro y crédito CARUNA RL localizada en el municipio de Boaco contiguo a quesos El torito.

#### **4.7.4- Muestra**

La muestra en esta investigación es el total de la población en estudio en este caso una cooperativa CARUNA RL del municipio de Boaco. Como muestra se tomó

la totalidad de la población debido a que es minoritaria lo que permite un análisis más profundo de la temática en estudio

#### **4.7.5- Instrumento de investigación**

El instrumento que se utilizó en esta investigación fue la entrevista por medio del cual se formuló interrogantes sobre el problema planteado con el fin de obtener respuestas que ayude a desarrollar los objetivos y profundizar en la situación actual de la cooperativa.

Esta entrevista contiene en su estructura el logo de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua FAREM Chontales, está dirigida al gerente de la cooperativa CARUNA RL del municipio de Boaco, dicha entrevista consto de 19 preguntas abiertas, con los siguientes objetivos: Caracterizar los tipos de responsabilidad de la administración de la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L a la hora de otorgar un crédito, Analizar las políticas y normas crediticias para mitigar los riesgos crediticios de la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L del municipio de Boaco, Describirlas principales fuentes de riesgo de la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L en la recuperación del crédito, Evaluar las líneas de crédito otorgados en función de las políticas y normas crediticias que mitigan los riesgos en la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L.

#### **4.7.6- Validación del instrumento**

La entrevista aplicada en la presente investigación fue sujeta a un proceso de validación con el propósito de corregir y mejorar los aspectos técnicos y de redacción, así como comprobar que a través de dicho instrumento se lograran los objetivos de la investigación, proceso por el cual dicho instrumento fue validado por profesionales con suficiente experiencia en materia contable y de investigación de campo respectivamente, docentes en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, FAREM-CHONTALES, los que se mencionan a continuación:

MSC. Ramona Lillyam Tablada Corrales docente y coordinadora de carrera quien nos revisó y validó el instrumento de investigación en este caso entrevista con las siguientes observaciones al respecto: en el objetivo 1 sobre la responsabilidad de la administración la pregunta 4 corregir su redacción de igual manera en el objetivo número 2 sobre las políticas y normas crediticias preguntas número 12,13 y 14 mejorar su redacción.

Lic. Karla Acevedo docente nos revisó y validó el instrumento de investigación en este caso entrevista e hizo las siguientes sugerencias: en el primer objetivo nos rectificó en la redacción de la 2da pregunta, en base al objetivo número 2 nos sugirió cambiarle el orden y ubicarlo como objetivo número 3 en la presente investigación y en el objetivo sobre las políticas y normas crediticias en la pregunta 1 de este objetivo separar la pregunta en dos interrogantes.

MSC Eveling Yahoska Urbina Arana docente nos validó el instrumento de investigación y sus sugerencias fueron: en el objetivo 1 sobre la responsabilidad de la administración nos corrigió la redacción del interrogante número 5 de igual manera en el objetivo sobre las políticas y normas crediticias las preguntas 12,13 y 14 respectivamente.

#### **4.7.7- Procesamiento de la información**

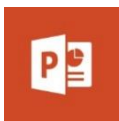
Durante el procesamiento de la información se utilizaron las siguientes herramientas informáticas:



➔ EXCEL se utilizó para la configuración y el diseño de tablas de análisis.



➔ Word, se utilizó en la redacción y aplicación de normas APA en nuestro informe final de investigación.



→ Power Point, para diseñar la presentación del informe de investigación que se presentara para la ponencia.

#### **4.8- Análisis e interpretación de los resultados**

A través de la aplicación al instrumento de investigación (Entrevista) al Licenciado Edwin Alberto Ortega Cisneros Gerente general de la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L del municipio de Boaco se obtuvo el siguiente resultado.

- **Sobre los tipos de responsabilidad de la administración.**

1. ¿Qué funciones tiene la administración dentro de la organización crediticia?

Las funciones de un administrador dentro de la cooperativa son muy objetivas puesto que se centra en los créditos, como son el dirigir, controlar, y planificar los términos del crédito en consideración al riesgo, así como administrar los recursos financieros de manera que se pueda maximizar el valor de esta cooperativa.

2. ¿Cuáles son los roles gerenciales para otorgar un crédito en la cooperativa?

Los roles de la administración son el de tomar decisiones, negociar soluciones, y asumir la dirección de los créditos, el gerente es la cabeza de la cooperativa sobre él recaen todo tipo de responsabilidades administrativas que deben de cumplir con el objetivo y eficiencia de la misma.

3. ¿Qué papel toma la administración de la cooperativa al autorizar crédito?

El papel que toma la administración en la autorización de los créditos es de analista, porque evalúa estrictamente las solicitudes de créditos, extensión del crédito, control y recuperación de la cartera.

4. ¿Qué retos persigue la administración al evaluar la cartera de créditos en la cooperativa?



Los retos de la cooperativa en los créditos son el de garantizar la recuperación del crédito, aumentar la cartera crediticia, identificar eventos en los que se podrían exponer los créditos en la cooperativa, disminuir el riesgo crediticio.

5. ¿Cuáles son los criterios que cumple la administración al otorgar créditos en la cooperativa?

Entre los criterios están el de evaluar la capacidad de pago del cliente, verificar los antecedentes crediticios, determinar el rango del desembolso de acuerdo a los ingresos del solicitante, detalle del uso del crédito, se debe ser socio activo o asociarse a CARUNA R.L para obtener un crédito.

- **Sobre las políticas y normas crediticias**

6. ¿Cuáles son las políticas y normas crediticias que tiene la cooperativa al otorgar créditos?

La cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L tendrá por política cumplir con las leyes aplicables en Nicaragua y los reglamentos promulgados dentro del marco de las mismas. Esta política tendrá como intención específica incluir todas las facetas de la concesión de crédito, el manejo y tramitación de solicitudes de crédito, datos relativos a las tasas de interés, plazos y costos de capital.

No se negará el servicio a ningún socio de la cooperativa por motivo de discriminación racial, religiosa, sexo, estado civil, incapacidad física o edad (siempre y cuando el solicitante tenga la capacidad para celebrar un contrato obligatorio y demás condiciones que contemplen la Ley, los estatutos y reglamentos de crédito). La cooperativa tendrá en consideración las solicitudes de crédito que presenten sus socios, el cual deberá presentarse por escrito en los formularios que la cooperativa destine para el efecto; no se dará curso a ningún pedido verbal.

Las políticas y normas generales que gobiernan las actividades de crédito de la cooperativa son las siguientes:

Los préstamos otorgados a personas naturales o jurídicas afiliadas a la cooperativa, de acuerdo a la ley de cooperativas y su reglamento, siempre que cumplan con los requisitos para ser considerados como socios y que cumplan con lo estipulado en el presente manual y los requisitos para ser calificados sujetos aptos para obtener crédito.

El crédito que proporcione la cooperativa deberá orientarse prioritariamente al financiamiento de actividades productivas que incrementen los ingresos netos del socio y/o su familia.

La cartera de crédito de la cooperativa será en su totalidad de carácter exigible por lo tanto las bases para el otorgamiento del crédito se fundamentará principalmente en la capacidad de pago del préstamo y no únicamente en la calidad de la garantía ofrecida. Aunque esta última también será considerada no será un factor determinado para el otorgamiento de crédito.

Todo préstamo debe ser amortizado, pagado o cancelado conforme a lo pactado originalmente y solo por causa o circunstancia justificada se reestructurará, ampliará o modificará los plazos de pagos establecidos en los contratos iniciales. Todos los préstamos deberán retornar a la cooperativa con su respectivo pago del principal, intereses corrientes, mantenimiento del valor monetario y el respectivo pago de intereses moratorios si le correspondiera.

El servicio del crédito estará fundamentado en la captación de ahorros que la cooperativa realice en su mercado de influencia. El financiamiento externo se considerará como una fuente complementaria y eventual, debiendo orientarse únicamente para satisfacer o financiar prioridades señaladas en el punto anterior.

El crédito debe ser el mejor servicio de la cooperativa junto con la captación de ahorros, para ello se buscará el máximo nivel de eficiencia en cuanto a la oportunidad de su entrega, montos ajustados a las necesidades y capacidad de pago de los socios, así como las disponibilidades de la cooperativa; buscando ampliar y diversificar el acceso al crédito evitando la concentración del riesgo.

Debe mantenerse la máxima rotación de la cartera de préstamos, actuando prudentemente en la fijación de plazos, montos y modalidades de pago y una oportuna gestión de cobranza que asegure el más bajo índice de morosidad.

Debe mantenerse una constante acción de información y asesoría a los socios la correcta utilización del crédito.

El crédito ofrecido deberá estar disponible bajo condiciones de tasas de interés ajustables y competitivas dentro del mercado financiero, buscando márgenes de intermediación que garanticen la cobertura de los costos financieros, gastos administrativos- operativos, protección de cartera, fortalecimiento del capital institucional y la generación de un excedente razonable.

La cooperativa evaluará periódicamente la calidad de su cartera y a la vez provisionará adecuadamente para la protección de la misma, efectuando además el saneamiento de los préstamos que se califiquen como irrecuperables.

Se fijarán los pasos de los préstamos de acuerdo al destino de los mismos. Para lograr la máxima rotación se procurará mantener el más alto porcentaje de la cartera de préstamos a corto plazo.

Los créditos concebidos deberán garantizar su retorno para continuar el ciclo multiplicador que beneficie a u mayor número de asociados, basándose en el principio crediticio que señala que un crédito disminuye su riesgo de recuperación cuando se lo ha colocado analítica, oportuna y eficientemente.

7. ¿Cómo es el proceso completo que realiza la cooperativa para otorgar créditos?

### **Tramitación de la solicitud**

Recepción de la solicitud: La cooperativa asigna una persona encargada para receptor las solicitudes, quien las verifica y revisa si han sido llenadas adecuadamente.

Canalización de la solicitud: Cuando se haya efectuado la revisión conforme lo establecido la solicitud será remitida al oficial de crédito.

Registro de recepción y remisión de la solicitud: Toda solicitud recibida deberá quedar registrada en un libro, que tendrá como mínimo los siguientes datos: nombre

del solicitante, número correlativo asignado, monto solicitado, fecha de presentación, tipo de crédito, su resultado; es decir si están aprobados o negadas.

Entrevista del oficial de crédito con el solicitante: se establece una relación personalizada con el socio, amplía la información sobre el prestatario, se conoce efectivamente el destino del crédito, identifica la frecuencia de los ingresos del socio y orienta al socio sobre la conveniencia o no del crédito y asesorarlo adecuadamente.

Remisión de las propuestas crediticias a las instancias superiores: Una vez que el oficial de crédito haya receptado las propuestas crediticias y sustentado su análisis deberá someterlas a las instancias superiores de aprobación, verificando que toda la información contenida en la documentación sea correcta y clara y agregará otra si lo hubiera para contribuir a dar mejores elementos de juicio para resolver objetivamente, asimismo agregara sus recomendaciones que las considere pertinentes y las presentara al nivel correspondiente para su resolución.

### **Análisis de la solicitud en base a Ratios**

Carácter: se determina la estabilidad y cumplimiento del prestatario de sus diversos compromisos personales.

Capacidad de pago: comprende la capacidad que tiene el socio para cubrir todas las obligaciones adquiridas, constituyéndose en el principal elemento para tomar la resolución de otorgarle o no el crédito solicitado.

Capital/ Respaldo Patrimonial: este constituye el patrimonio del cliente, siendo libre de todo gravamen ofrecerá un mayor respaldo a la cooperativa al momento de determinar la capacidad de pago del usuario.

Colateral/ Garantía: Es la fuente secundaria de pago que el solicitante pone a consideración de la cooperativa. El oficial de crédito o la persona que haga el análisis respectivo deberán determinar, según la naturaleza del riesgo del crédito, la clase de garantía por solicitar, a fin de dar la suficiente cobertura al monto requerido.

Coyuntura Económica: es necesario conocer el entorno económico en que se desenvuelve o se desenvolverá el socio, para lo cual es necesario instruirse

adecuadamente de información económica de los sectores productivos en donde operan los asociados para saber si existe o hay posibilidades de recesión en el sector específico

**Evaluación de la solicitud y verificación de cifras:** la solicitud será sometida a una evaluación de factibilidad, verificando las cifras tanto de sus ahorros como de sus obligaciones directas y contingentes con la cooperativa, así como la experiencia dentro y fuera de la cooperativa, sin perjuicio de la verificación de los datos personales, referencias personales y demás información presentada.

**Análisis del comité de crédito:** toda solicitud deberá ser sometida a un análisis técnico, basado especialmente en la solvencia moral y la capacidad de pago del solicitante y cuando sean montos en los cuales la cooperativa se involucre en un riesgo mayor, deberá profundizarse en el análisis de sensibilidad, de coyuntura económica y de costo beneficio.

**Decisiones sobre su aprobación:** en cualquiera de los niveles resolutivos. Se emitirá una resolución que contenga todos los elementos de crédito y la firma de quien aprobará o negará, esta servirá a la parte operativa que procesa el desembolso, como autorización para proceder conforme a la resolución.

8. ¿Cuáles son las políticas implementadas por la cooperativa para recuperar los créditos?

La cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L consta de diversas políticas para la recuperación de créditos estas son: el área de cobranzas deberá elaborar y enviar a los clientes las notificaciones de cobros 5 días antes de su vencimiento. En el caso de cuotas vencidas, la persona encargada del departamento de crédito y cobranzas deberá realizar llamadas telefónicas para verificar la razón por la cual el cliente no ha efectuado el pago al tercer día de vencimiento. Si el cliente persiste en el incumplimiento, la persona encargada de gestionar la cobranza deberá realizar una notificación donde se recuerde al cliente que el impago de sus cuotas genera intereses de mora, al llegar al mes o a la prórroga otorgada; si el cliente no entendió el segundo llamado se deberá realizar una tercera notificación solicitándole que se presente a la oficina a cancelar los intereses de mora, o a solicitar la refinanciación del crédito, se visitara al cliente al segundo mes de vencimiento; en caso de que el cliente no haya

hecho caso a ningún llamado se le realizara una visita por parte del abogado para empezar el proceso de embargo.

9. ¿De qué manera la cooperativa da seguimiento al crédito?

La cooperativa le da seguimiento al crédito mediante políticas y normativas de control con el objetivo de detectar el comportamiento del cliente durante el periodo del crédito y la posibilidad de que cumpla con sus obligaciones contraídas. Dentro de las políticas de seguimiento de la cooperativa CARUNA R.L están los informes periódicos, visitas programadas al cliente, verificación física de las garantías, cumplimiento del plan de inversión entre otras.

- **Sobre las fuentes de riesgo de la cooperativa.**

10. ¿Qué genera el riesgo de mercado crediticio en la cooperativa?

Lo que genera ese tipo de riesgo, son los recursos financieros que se sujetan a los cambios en la tasa de interés en un tiempo específico y en un tipo de moneda específica de acuerdo al valor de mercado o en libro, en la cooperativa se deben tener en cuenta dichos comportamientos de la moneda hace que no se autoricen de manera periódica desembolsos.

11. ¿Cuáles son las principales causas de riesgo de los créditos de la cooperativa?

En CARUNA los riesgos crediticios se identifican causas por el incumplimiento en el pago por parte del acreditado, ya sea por la incapacidad de este o por falta de disposición, en tiempo el tiempo establecido, a la cooperativa se le escapa de las manos la actitud que tendrá el cliente frente a estas situaciones, también se puede mencionar la competencia entre entidades financieras que colocan más cantidad de créditos abarcando parte del mercado.

12. ¿Qué aspectos generan el riesgo del factor liquidez en la cooperativa?

Entre los factores están los imprevistos que generan gastos indirectos en la cooperativa, los que se generan por los reiterados pagos crediticios por parte de los clientes, otro factor sería la ausencia de depósitos de los ahorrantes que son los que inyectan liquidez en la cooperativa o también cuando una considerada parte de los asociados decide retirar todo el efectivo de su cuenta, es entonces en donde CARUNA no cuenta con solvencias para los desembolsos.

13. ¿Qué indicadores evidencian un posible riesgo en la operatividad crediticia de la cooperativa?

A la gerencia se le hace difícil identificarlos con anticipación, pero cuando surgen vemos que son a causa de los procesos en el levantamiento de información del cliente en los créditos, falta de coordinación entre los promotores de créditos y la contabilización del crédito, los involucrados no cumplen con los controles internos establecidos.

14 ¿Cuál es el origen del riesgo legal que amenazaría la rentabilidad crediticia de la cooperativa?

CARUNA no se ha visto envuelta en esta situación, pero si fuese el caso sería porque a la mayoría de los socios y personal corporativo no tienen conocimiento de las políticas de créditos, derechos y obligaciones, aunque se les hace saber no muestran interés lo que ocasionaría que en un futuro en el crédito y cuenta de ahorro surjan inconformidades que quieran llevarlos por la vía legal para solucionarlos.

- **Sobre las evaluaciones de las líneas de crédito que mitigan el riesgo.**

15. ¿Qué estrategias utiliza la cooperativa para la administración de los riesgos crediticios?

Para la administración del riesgo la cooperativa hace uso de una concentración de riesgos que se define como concentración de crédito (directo, indirectos y obligaciones contingentes) mantener el riesgo a un nivel razonable es de suma importancia; la calidad del crédito prevalecerá sobre las oportunidades comerciales. La

cooperativa mantiene un sistema de calificación de riesgo que permite la identificación de varias categorías de riesgos asociados con el otorgamiento de crédito, el debido uso de la administración de ese sistema por parte de los oficiales de créditos con el fin de identificar los problemas crediticios de manera permanente y las revisiones de crédito independiente, en forma periódica, realizadas por un consultor independiente el mismo que de manera objetiva identifique los diversos problemas crediticios.

16. ¿Qué aspectos evaluativos del riesgo se contemplan en la cooperativa?

Es política de la cooperativa otorgar créditos solamente a clientes de buena reputación crediticia, los clientes deberán presentar referencias crediticias evaluando así el comportamiento pasado del cliente, su historial crediticio y el periodo de pago promedio para evitar así posibles problemas por falta o incumplimiento de pago.

17. ¿La cooperativa cuantifica el riesgo de acuerdo a sus técnicas de evaluación?

La cooperativa utiliza técnicas de evaluación del riesgo con el propósito de prevenir pérdidas potenciales en las que podría incurrir; generalmente utiliza la técnica scoring de crédito que es un sistema de evaluación automática que emite una puntuación sobre la capacidad de crédito que posee el solicitante de operaciones de financiación.

18. ¿Qué métodos de evaluación financiera utiliza la cooperativa para evaluar el riesgo?

La cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L utiliza razones financieras para medir y evaluar el nivel del riesgo crediticio que existe en el otorgamiento de créditos para ello utiliza la razón de actividad que incluye el índice de rotación de cuentas por cobrar de igual manera se analiza el plazo de cobro de dicho préstamo.

Para el cálculo de estas razones financieras se hace uso de las siguientes formulas:

$$\text{Índice de rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Total de créditos otorgados}}{\text{Documentos y cuentas por cobrar}}$$



$$\text{Plazo de cobro de préstamo} = \frac{360 \text{ días}}{\text{Índice de rotación de cuentas por cobrar}}$$

## **Análisis de los investigadores sobre las respuestas del entrevistado**

- **Tipos de responsabilidad de la administración**

En la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L del municipio de Boaco la administración cumple diferentes funciones de dirección, control y planificación de políticas en relación a los créditos, como toda entidad financiera esta requiere el constante ejercicio de responsabilidades directivas, dichas responsabilidades se les denomina como funciones o proceso administrativo y son ampliamente conocidas por los administradores de la cooperativa, estas funciones estas conectadas e interrelacionadas entre sí, se vale de enlaces y de retroalimentación para mejorar el desempeño encaminadas a lograr determinados objetivos. **Ver p.19**

Por otra parte, respecto a los roles gerenciales la cooperativa objeto del presente estudio, cumple con roles propios de un administrador frente a los créditos, el papel del gerente en el proceso crediticio se considera eficiente y eficaz para gestionar el riesgo. Dicho papel le permite la identificación, evaluación y control del riesgo en todos los procesos financieros y actividades crediticias, desde la solicitud del crédito hasta su vencimiento, y si es el caso la recuperación del mismo.

La dirección general de la cooperativa tiene que hacer frente a obligaciones en materia de relaciones públicas y financieras, la administración es responsable de los planes (objetivos, estrategias y políticas) y las metas que definen se comunican a toda la estructura de la organización y finalmente llegan a cada trabajador. **Ver p.20**

Así mismo, la administración a la hora de autorizar un crédito analiza de manera estricta el proceso crediticio, lo que permite aumentar la eficiencia de los créditos bajo estándares y controles específicos de la cooperativa CARUNA R.L, con el objetivo que

los créditos otorgados se mantengan en niveles razonables y estos no represente un alto riesgo que pueda causar daños significativos en la rentabilidad de la misma.

La cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L, asume retos en la evaluación de la cartera permitiéndole alcanzar objetivos que garanticen una administración de crédito eficiente, es indudable que en toda institución financiera la administración está comprometida a tomar medidas cautelares, de lo contrario los procesos crediticios podrían convertirse en un peligroso y potencial detonante de un desequilibrio organizacional que amenace la operatividad de los procesos crediticios de la empresa.  
**Ver p.22**

En la cooperativa se utilizan criterios de evaluación de créditos que la administración deben tener en cuenta al momento de otorgar un crédito como son: la capacidad de pago del cliente, verificar los antecedentes crediticios, determinar el rango del desembolso de acuerdo a los ingresos del solicitante, detalle del uso del crédito y por ultimo ser socio activo o asociarse a CARUNA R.L para obtener un crédito, de manera general esta entidad financiera requiere conocer a la persona que obtendrá el crédito y si cuenta con condiciones de pago.

- **Políticas y normas crediticias**

La cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L del municipio de Boaco cuenta con diversas normas y políticas crediticias dirigidas a los socios que requieren financiamiento para llevar a cabo diferentes actividades como comercio, producción y consumo que generan un beneficio al cubrir sus necesidades, estas normas y políticas crediticias están dirigidas a los socios que cumplan con los requisitos de financiamiento como mínimo deben de tener 1 año de ser socios afiliados a la cooperativa con un monto mínimo de \$5000 para evaluar dicho crédito.

La cartera de préstamos de la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L es de naturaleza exigible a corto y mediano plazo, haciendo esfuerzos correspondientes para mantener una cartera sana y balanceada en razón de mantener una adecuada liquidez y menor riesgo de los recursos canalizados como préstamos; la cooperativa

realiza un análisis acerca del solicitante para medir su capacidad utilizando las 5 C'S del crédito **ver p.27**

También posee un proceso definido en el otorgamiento de créditos; así mismo aplica políticas en la recuperación de créditos basadas en cobranzas tanto administrativas como judicial esta última implica la presencia de un abogado haciendo referencia a lo contemplado en el marco teórico **ver p.29**

Así mismo le da seguimiento al crédito administrándolo de tal manera que presente la mayor diversificación de riesgos posibles, de acuerdo con los niveles esperados de rentabilidad y los requerimientos de créditos de los socios haciendo referencia de esta forma con lo expuesto en el marco teórico **Ver pp. 29- 30**

- **Principales fuentes de riesgos de la cooperativa**

El riesgo de mercado en la cooperativa CARUNA R.L viene dado por la variación del poder adquisitivo de los flujos de caja generados por los créditos, que surge al diferir la tasa de inflación esperada de la realmente producida. Aquellas financieras que pretenden alcanzar un objetivo determinado al final del horizonte temporal de sus créditos, verán como la cantidad de dinero necesaria para alcanzar dicho objetivo varía continuamente a causa de la reducción del poder adquisitivo. **Ver p.32**

El riesgo crediticio en CARUNA R.L se produce por diferentes factores externos como el incumplimiento de pago por parte del acreditado lo cual se le hace imposible a la gerencia predecir dicho comportamiento del cliente o por la competencia en el mercado cooperativo; esto determina un deterioro en la cartera, siendo la pérdida potencial en que incurre la cooperativa, debido a la probabilidad que la contraparte no efectúe oportunamente un pago o que incumpla con sus obligaciones contractuales, debe considerarse el análisis de este riesgo a diversos componentes tales como el tamaño del crédito, vencimiento, calidad crediticia, avales, entre otros. **Ver pp. 32- 33**

Para la cooperativa CARUNA R.L es importante prestarle atención al factor liquidez, pues deben asegurarse de que esta pueda contar con el flujo de caja suficiente teniendo en cuenta los gastos imprevistos y los que se generan por la impuntualidad en los pagos o depósitos de los socios según sea el caso, este riesgo consiste en la posibilidad de que la empresa no consiga cumplir con sus compromisos. **Ver p.33**

En CARUNA se han fijado ciertos criterios vinculados con la información y documentación indispensable para aprobar el crédito, que permiten efectuar una tarea eficiente, cumpliendo estos términos y condiciones se evitará la concentración del riesgo, procurando en todo momento minimizarlos dentro de las actividades financieras de la cooperativa, contrario a esto la cooperativa incurrirá a eventuales pérdidas financieras.

En la cooperativa CARUNA R.L no se ha generado un riesgo legal debido a que todos sus procesos operativos desde su constitución han sido de manera legal, no se ha incurrido a actos ilícitos. Este riesgo no se puede cuantificar fácilmente y la gerencia suele darse cuenta de su existencia cuando ya se ha manifestado por demandas judiciales, sentencias adversas o contratos inexigibles; relacionándose con lo establecido en el marco teórico **ver p.35**

- **Evaluación de las líneas de crédito en función de las políticas y normas crediticias**

La cooperativa CARUNA R.L cuantifica el riesgo iniciando primero con una evaluación rigurosa del cliente, evaluando principalmente su capacidad de pago, el comportamiento pasado del cliente haciendo referencia a lo expuesto en el marco teórico **ver p.38**

Al ser la cartera de crédito el activo más importante de la cooperativa y constituirse en la fuente principal de ingresos, para la evaluación del riesgo crediticio la cooperativa utiliza la técnica scoring del crédito buscando el máximo nivel de

eficiencia en cuanto a la oportunidad de entrega, monto ajustado a las necesidades y capacidades de pago de los socios, así como las disponibilidades de la cooperativa buscando ampliar y diversificar el acceso al crédito evitando la concentración del riesgo y la inadecuada colocación de crédito a un cliente no apto del mismo. Relacionándose con lo expuesto en el marco teórico **ver p.38**

En base a las razones financieras para medir el riesgo que la cooperativa corre en el otorgamiento de crédito utiliza la razón de actividad por medio de la rotación de cuentas por cobrar en este caso préstamos a los socios y así mismo el tiempo en que esta dilata en la recuperación del préstamo para posteriormente ser convertido a efectivo. **Ver p.40**

## V- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones.

Como resultado del presente proceso investigativo en la cooperativa CARUNA R, L se obtiene las siguientes conclusiones:

#### **Tipos de responsabilidad de la administración**

- En la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L del municipio de Boaco la alta gerencia desempeña funciones de liderazgo; teniendo como responsabilidades primordiales planear, dirigir y controlar todas las actividades relacionadas al financiamiento de créditos otorgados a los socios afiliados a la cooperativa y que cumplan con los requisitos establecidos en las normas y políticas crediticias propias con el objetivo de cumplir con las metas planteadas por la cooperativa.

#### **Políticas y normas crediticias**

- En la cooperativa CARUNA R.L existen y se aplican políticas y normas crediticias en el otorgamiento de créditos debido a que esta posee un control riguroso en el análisis del crédito, se evalúa un plan de inversión, la capacidad de pago por parte del cliente, referencias, revisión de las garantías y del expediente del crédito.
- Sin embargo, se pudo evidenciar que, aunque la cooperativa posea este control existe morosidad por la falta de incumplimiento de pago provocando así una afectación a su rentabilidad y liquidez debido al alto índice de riesgo crediticio y al aumento de la cartera de créditos vencidos puesto que el comportamiento del cliente es impredecible, este puede cambiar.
- Para la recuperación de crédito existen políticas y procedimientos de cobranza que se aplica al cliente que ha incumplido con el pago de su adeudo. Así mismo

la cooperativa le da seguimiento al crédito para evitar pérdidas representadas en cantidades monetarias que perjudiquen la rentabilidad de la cooperativa.

### **Principales fuentes de riesgos de la cooperativa**

- La cooperativa CARUNA R.L, en el desarrollo de sus actividades está expuesta a diferentes riesgos (Mercado, Liquidez, crédito, operativo, entre otros), los cuales pueden conllevar a una desviación en el cumplimiento de sus objetivos corporativos y derivar pérdidas.
- Teniendo en cuenta lo anterior, CARUNA R.L considera la gestión de riesgos como un elemento estratégico y depende de esta medida para conseguir fortalecer la actividad crediticia de la cooperativa con el único fin de disminuir el riesgo.

### **Evaluación de las líneas de crédito en función de las políticas y normas crediticias**

- La cooperativa CARUNA R.L evalúa el riesgo de acuerdo a las características del solicitante del crédito, utiliza la técnica de scoring de crédito para evaluar al cliente lo que le permite obtener una evaluación completa mediante parámetros de calificación para después decidir si este es apto o no del crédito solicitado.
- La situación financiera de la cooperativa se determina mediante la razón financiera del grupo de actividad en este caso rotación de cuentas por cobrar donde se mide el riesgo que corre la cooperativa al otorgar créditos.

## **5.2 Recomendaciones.**

Con base a los resultados de la investigación, se mencionan las siguientes alternativas de mejora para reducir los niveles de riesgos crediticios dirigidas a la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L del municipio de Boaco.

### **Tipos de responsabilidad de la administración**

- La cooperativa deberá mantener un análisis comparativo de la evolución de la cartera de créditos y sus segmentos de tal manera que le permita disponer de una base de datos actualizada de sus operaciones de crédito y así tomar decisiones para el futuro.
- Los resultados del análisis de la cartera de crédito, deberán ser debatidos con la finalidad de optimizar los procesos y llevar a la cooperativa a tomar las mejores decisiones para el cumplimiento de objetivos y metas que se propongan.
- Capacitación a los miembros del área de crédito en especial a los analistas del crédito para que sean más objetivos al momento de otorgar un crédito y así la cooperativa podrá lograr una disminución en los índices de riesgo crediticio.
- Se sugiere la implementación de un sistema de crédito y cobranzas automatizado con la finalidad de elaborar reportes diarios, semanales y mensuales demostrando el valor real de la cartera para poder tomar decisiones a tiempo.

### **Políticas y normas crediticias**



- Mejorar prácticas de comunicación y negociación con el socio ofreciéndole una variedad de opciones de pago ajustadas a sus diversas necesidades y situaciones del socio.
- La cooperativa deberá evaluar continuamente los procesos de gestión para recuperar cartera de créditos otorgados por la cooperativa CARUNA R.L para establecer responsables de incumplimiento o nula gestión.

### **Principales fuentes de riesgos de la cooperativa**

- La cooperativa debe facilitar un sistema eficaz de facturación y cobranza que alerte de la falta de pago en el primer día de retraso, para tener la oportunidad de hacer recordatorios de pago, de manera amable y ética.
- Se debe invertir en un sistema de gestión o asesoría especializada para las finanzas y cartera vencida de la cooperativa.

### **Evaluación de las líneas de crédito en función de las políticas y normas crediticias**

- Realizar análisis financieros mensualmente para que conozca los movimientos de sus cuentas en especial para mejorar la recuperación de créditos y minimizar el riesgo crediticio.
- Hacer uso de otros tipos de herramientas como análisis horizontal y vertical con el fin de obtener información financiera de la cooperativa y así evaluar los límites en que esta puede otorgar créditos.

## VII- BIBLIOGRAFÍA

### 7.1- Bibliografía

*Asamblea Nacional. (24 de enero de 2008). Ley de promoción, fomento y desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa. Ley MIPYME. Managua, Nicaragua, Nicaragua: La Gaceta.*

*Asamblea Nacional. (29 de septiembre de 2004). Ley General de cooperativas. Definiciones y principios. Managua, Nicaragua: La Gaceta.*

*Asamblea Nacional. (10 de septiembre de 2007). Reglamento de la ley general de cooperativa. Tipos de cooperativas. Managua, Nicaragua: La Gaceta.*

*Baena, D. (2010). Análisis Financiero Enfoque y Proyecciones. Barranquia: Ecoe.*

*Bartolozzi, E. (2008). Credit Scoring Modelling. Madrid España: Modelling week.*

*Bellido, P. (1989). Administración Financiera. Lima Perú: Nueva Escuela.*

*Blandez, M. (2014). Proceso administrativo. México: UNID*

*Buckley, A. (2015). International capital Budgeting. Londres: Prentice Hall.*

*Calderón, R. (2005). Administración, análisis y políticas de crédito. Chicago: s.e*

*Chiavenato, I. (2005). Gestión del Talento humano. Colombia: McGraw Hill.*

*Chorofas, D. (2000). Managing Credit risk analyzing rating. Londres: Euromoney.*

*Córdoba, M. (2012). Gestión Financiera. Bogotá: ECOE.*

*Domínguez, P. (2007). Manual de análisis financiero. Electrónico.*

*Elizondo, A. (2004). Medición integral del riesgo de crédito. México: Limusa.*

*Emery, D., Finnerty, J., & Stowe, J. (2008). Fundamentos de Administración Financiera. México: Pearson*

*Ettinger, R. (1996). Creditos y cobranzas. Mexico: Continental.*

*Ettinnger, R., & Golied, D. (2001). Crédito y Cobranzas. México: CECSA.*

*Jorion, P. (2003) Valor en riesgo. México: Limusa*

*Lawrence, G. (2007). Principios de Administración Financiera. México: PEARSON EDUCATION.*

*Mascareñas, J. (2018). Finanzas corporativas. Madrid: Pirámide*

*Morales, A., & Morales, J. (2014). EBOOK. México: PATRIA*

*Narváez, A. (2006). Principios de administración financiera I. Pearson*

*Ortiz, O. (2001). El dinero, la política y las instituciones. México: s.e*

*Rugama, I. (2010). Manual de crédito y cobranzas. Nicaragua: s.e*

*Suarez, A. (1997). Decisiones optimas de inversión y financiación en la empresa. Madrid: PIRAMIDE*

*Terry, G., & Stephen, F. (2003). Principios de administración. México: Continental.*

*Weston, F., & Copeland, T. (1988). Finanzas en administración. México: Mc Graw - Hill.*

## **7.2- Informe**

*Alonzo, M., & Davila, M. (2015). Evaluación de la gestión de riesgo de la cartera de crédito agrícola del Banco de los productores S.A (BANPRUDESA). Managua*

*Espinoza, C. (2010). Microfinanzas. Lima: El Comercio.*

*Hernández, W. (16 de Junio de 2016). Políticas de colocación de crédito. (M. Pérez, Entrevistador)*

*IPM. (19 de Julio de 2010). Riesgos financieros. Lima: MACRO.*

*Olivas, C., Picado, K., & Toruño, J. (2015). Niveles de riesgo de la mora en la cartera de crédito de vivienda otorgados por la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L. Estelí.*

### **7.3- Artículos de revistas**

*Alvarez, J. (2015). Gestión de crédito, riesgo y cobranza. Revista ciclo del riesgo, 20-37.*

*Blanco, M., & Padilla, P. (2016). MIPYME en Nicaragua. Análisis del entorno y prioridades de las MIPYMES, 8.*

*Bracho, A. (2015). Desempeño Gerencial: funciones y roles en la práctica. Revista de investigación científica, 5.*

*Cofidis. (2018). Préstamos; generalidades y características. Préstamos personales, 32."*

*Lacayo, L. (05 de febrero de 2013). "Nicaragua es el país con más cooperativas en Centroamerica". El nuevo diario, pág. 15.*

*López, M., & Valle, M. (2011). Cooperativa en movimiento. Managua: Oceano.*

*Martínez, A. (16 de Noviembre de 2018). Cultura y desarrollo sostenible. LA PRENSA, pág. 5.*

*REVESCO. (2016). Volumen 99. Revista de estudios Cooperativos, 2.*

*Salazar, B. (2017). Culltura financiera para todos. ABC finanzas, 23*

*Urtecho, L (12 de agosto de 2016). Las cooperativas. Diario del exportador, P.2*

Vecino, I. (2017). *La gestión financiera, clave para el éxito de una MIPYME*. Revista MIPYMES, 5-6.

#### 7.4- Web- Grafía

BBVA. (18 de octubre de 2015). *Riesgo de mercado*. Obtenido de Riesgo de mercado: <http://www.inversores.bbva.com>

CARUNA R.L (18 de octubre de 2017). *Caja Rural Nacional R.L*. Obtenido de Caja Rural Nacional R.L: <http://info@caruna.com.ni>

Comité de supervisión bancaria de Basilea. (28 de Junio de 2015). *Basilea*. Obtenido de Basilea: <http://www.bis.org>

COSSEC. (15 de Diciembre de 2017). *CoopOnline*. Obtenido de coopOnline: <http://coopsanjose.com/>

Diaz, J. (15 de enero de 2017). *Emprendices*. Obtenido de Emprendices: <http://www.emprendices.com>

Feria, J. (12 de mayo de 2017). *Riesgos implícitos*. Obtenido de riesgos implícitos: <http://thales.cica.es>

Garnica, S. (28 de noviembre de 2018). *Administración financiera*. Obtenido de Administración financiera: <http://www.gestiopolis.com>

INEC. (13 de Junio de 2017). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de instituto Nacional de Estadísticas y Censos: <http://www.inec.gob.nic>

Manfut, E. (13 de abril de 2018). *Manfut. org*. Obtenido de Manfut. org: <http://www.manfut.org>

MIFIC. (04 de agosto de 2015). Ministerio de Fomento, Industria y Comercio. Obtenido de Ministerio de Fomento, Industria y Comercio: <http://www.mific.gob.ni>

Riquelme, M. (19 de marzo de 2019). Proceso administrativo. Obtenido de Proceso administrativo: <http://www.wedyempresas.com>

Rivas, R. (03 de Febrero de 2019). Políticas de crédito. Obtenido de Políticas de <http://es.Slideshare.net/RoqgerRivas/Políticas de crédito>.

San Cristóbal. (26 de marzo de 2017). San Cristóbal online. Obtenido de San Cristóbal online: <http://www.sancristobal.coop.py>

SUGEF. (14 de junio de 2014). Superintendencia General de Entidades Financieras. Obtenido de Superintendencia General de Entidades Financieras: <http://sugefcr@sujef.fi.cr>

Trenza, A. (07 de febrero de 2018). Asesoramiento financiero. Obtenido de Asesoramiento financiero: <http://anatreza.com>

UNILIBRE. (14 de marzo de 2016). Wedcontaduria. Obtenido de Wedcontaduria: <http://www.unilibre.edu.com>

# VIII- ANEXOS



## **ENTREVISTA**

Somos estudiantes de V año de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Finanzas impartida por esta Alma Mater, actualmente estamos desarrollando un estudio de investigación titulado Gestión financiera de la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L del municipio de Boaco durante el II semestre del año 2018, por lo que con la presente entrevista se pretende alcanzar los objetivos del presente estudio.

De tal forma le solicitamos contestar de forma objetiva lo siguiente:

- **Sobre la responsabilidad de la administración.**

1. ¿Qué funciones tiene la administración dentro de la organización crediticia?
2. ¿Cuáles son los roles gerenciales para otorgar un créditos en la cooperativa?
3. ¿Qué papel toma la administración de la cooperativa al autorizar crédito?
4. ¿Qué retos persigue la administración al evaluar la cartera de créditos en la cooperativa?
5. ¿Cuáles son los criterios que cumple la administración al otorgar créditos en la cooperativa?

- **Sobre las políticas y normas crediticias**

6. ¿Cuáles son las políticas y normas crediticias que tiene la cooperativa al otorgar créditos?
7. ¿Cómo es el proceso completo que realiza la cooperativa para otorgar créditos?



8. ¿Cuáles son las políticas implementadas por la cooperativa para recuperar los créditos?

9. ¿De qué manera la cooperativa da seguimiento al crédito?

- **Sobre las fuentes de riesgo de la cooperativa.**

10. ¿Qué genera el riesgo de mercado crediticio en la cooperativa?

11. ¿Cuáles son las principales causas de riesgo de los créditos de la cooperativa?

12. ¿Qué aspectos generan el riesgo del factor liquidez en la cooperativa?

13. ¿Qué indicadores evidencian un posible riesgo en la operatividad crediticia de la cooperativa?

14. ¿Cuál es el origen del riesgo legal que amenazaría la rentabilidad crediticia de la cooperativa?

- **Sobre las evaluaciones de las líneas de crédito que mitigan el riesgo**

15. ¿Qué estrategias realiza la cooperativa para la administración de los riesgos crediticios?

16. ¿Qué aspectos evaluativos del riesgo se contemplan en la cooperativa?

17. ¿La cooperativa cuantifica el riesgo de acuerdo a sus técnicas de evaluación?

18. ¿Qué métodos de evaluación financiera utiliza la cooperativa para evaluar el riesgo?

Muchas Gracias...



### ENTREVISTA

Somos estudiantes de V año de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Finanzas impartida por esta Alma Mater, actualmente estamos desarrollando un estudio de investigación titulado Gestión financiera de la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L del municipio de Boaco durante el II semestre del año 2018, por lo que con la presente entrevista se pretende alcanzar los objetivos del presente estudio.

De tal forma le solicitamos contestar de forma objetiva lo siguiente:

- **Sobre la responsabilidad de la administración.**

1. ¿Qué funciones tiene la administración dentro de la organización crediticia? ✓
2. ¿Cuáles son los roles gerenciales sobre los créditos en la cooperativa? ✓
3. ¿Qué papel toma la administración de la cooperativa al autorizar crédito?
4. ¿Qué retos persigue la administración al evaluar la cartera de créditos en la cooperativa? ✓
5. ¿Qué criterios adopta la administración al otorgar créditos en la cooperativa?  
• **Sobre las fuentes de riesgo de la cooperativa.**  
*→ cuales son los criterios y/o parámetros que cumple la admn al otorgar créditos en la cooperativa*
6. ¿Qué genera el riesgo de mercado crediticio en la cooperativa? ✓
7. ¿Cuáles son las principales causas de riesgo en los créditos de la cooperativa? *de* ✓
8. ¿Qué aspectos generan el riesgo del factor liquidez en la cooperativa? ✓
9. ¿Qué indicadores evidencian un posible riesgo en la operatividad crediticia de la cooperativa? ✓

10. ¿Cuál es el origen de un riesgo legal que amenazaría la rentabilidad crediticia de la cooperativa? ✓

• Sobre las políticas y normas crediticias

11. ¿Cuáles son las políticas y normas crediticias que tiene la cooperativa al otorgar créditos? ✓

12. ¿Cuál es el proceso a seguir con el que cuenta la cooperativa para otorgar créditos?

↳ Como es el proceso completo q' realiza la cooperativa p' otorgar créditos

13. ¿Qué políticas se aplican en la cooperativa para recuperar los créditos?

↳ Cuales son las políticas implementadas por la cooperativa p' recup. los créditos

14. ¿Qué pasos aplica la cooperativa para darle seguimiento al crédito?

↳ De que manera la Coop. le da Seguimiento al crédito (...)

• Sobre las evaluaciones de las líneas de crédito que mitigan el riesgo

15. ¿Cuál es el proceso que sigue la cooperativa en la administración de los riesgos crediticios? ✓

Carteras  
del sector  
= categorías  
c'?

16. ¿Qué aspectos evaluativos del riesgo se contemplan en la cooperativa? ✓

17. ¿La cooperativa cuantifica el riesgo de acuerdo a sus técnicas de evaluación? ✓

18. ¿Qué métodos de evaluación financiera utiliza la cooperativa para evaluar el riesgo? ✓

20/02/19  
Msc. Eveling Yahoska  
Urbina Arana  
*[Signature]*

Muchas Gracias...





ENTREVISTA

*Riesgo Crediticio*

Somos estudiantes de V año de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Finanzas impartida por esta Alma Mater, actualmente estamos desarrollando un estudio de investigación titulado Gestión financiera de la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L del municipio de Boaco durante el II semestre del año 2018, por lo que con la presente entrevista se pretende alcanzar los objetivos del presente estudio.

De tal forma le solicitamos contestar de forma objetiva lo siguiente:

• Sobre la responsabilidad de la administración.

- 1. ¿Qué funciones tiene la administración dentro de la organización crediticia?
- 2. ¿Cuáles son los roles gerenciales sobre los créditos en la cooperativa?
- 3. ¿Qué papel toma la administración de la cooperativa al autorizar crédito?
- 4. ¿Qué retos persigue la administración al evaluar la cartera de créditos en la cooperativa?
- 5. ¿Qué criterios adopta la administración al otorgar créditos en la cooperativa?

*para otorgar un crédito en la Cooperativa*

• Sobre las fuentes de riesgo de la cooperativa. (3)

- 6. ¿Qué genera el riesgo de mercado crediticio en la cooperativa?
- 7. ¿Cuáles son las principales causas de riesgo en los créditos de la cooperativa?
- 8. ¿Qué aspectos generan el riesgo del factor liquidez en la cooperativa?
- 9. ¿Qué indicadores evidencian un posible riesgo en la operatividad crediticia de la cooperativa?

*10. ¿Cuáles son los análisis que realizan para disminuir los riesgos de crédito?  
11. ¿Cuál es quien los regula para minimizar los riesgos crediticios?*

10. ¿Cuál es el origen de un riesgo legal que amenazaría la rentabilidad crediticia cooperativa?

• **Sobre las políticas y normas crediticias**

11. ¿Cuáles son las políticas y normas crediticias que tiene la cooperativa al otorgar créditos?

12. ¿Cuál es el proceso a seguir con el que cuenta la cooperativa para otorgar créditos?

13. ¿Qué políticas se aplican en la cooperativa para recuperar los créditos?

14. ¿Qué pasos aplica la cooperativa para darle seguimiento al crédito?

• **Sobre las evaluaciones de las líneas de crédito que mitigan el riesgo**

15. ¿Cuál es el proceso que sigue la cooperativa en la administración de los riesgos crediticios?

16. ¿Qué aspectos evaluativos del riesgo se contemplan en la cooperativa?

17. ¿La cooperativa cuantifica el riesgo de acuerdo a sus técnicas de evaluación?

18. ¿Qué métodos de evaluación financiera utiliza la cooperativa para evaluar el riesgo?

19.

Muchas Gracias...

 19/2/19.





UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA  
UNAN- FAREM- CHONTALES**

**ENTREVISTA**

Somos estudiantes de V año de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Finanzas impartida por esta Alma Mater, actualmente estamos desarrollando un estudio de investigación titulado Gestión financiera de la cooperativa de ahorro y crédito CARUNA R.L del municipio de Boaco durante el II semestre del año 2018, por lo que con la presente entrevista se pretende alcanzar los objetivos del presente estudio.

De tal forma le solicitamos contestar de forma objetiva lo siguiente:

• **Sobre la responsabilidad de la administración.**

1. ¿Qué funciones tiene la administración dentro de la organización crediticia?
2. ¿Cuáles son los roles gerenciales sobre los créditos en la cooperativa?
3. ¿Qué papel toma la administración de la cooperativa al autorizar crédito?
4. ¿Qué retos persigue la administración al evaluar la cartera de créditos en la cooperativa?
5. *cuáles son los criterios de la Administración para* ¿Qué criterios adopta la administración al otorgar créditos en la cooperativa?

• **Sobre las fuentes de riesgo de la cooperativa.**

6. ¿Qué genera el riesgo de mercado crediticio en la cooperativa?
7. ¿Cuáles son las principales causas de riesgo en los créditos de la cooperativa?
8. ¿Qué aspectos generan el riesgo del factor liquidez en la cooperativa?
9. ¿Qué indicadores evidencian un posible riesgo en la operatividad crediticia de la cooperativa?

10. ¿Cuál es el origen de un riesgo legal que amenazaría la rentabilidad crediticia cooperativa?

• **Sobre las políticas y normas crediticias**

11. ¿Cuáles son las políticas y normas crediticias que tiene la cooperativa al otorgar créditos?

12. ¿Cuál es el proceso <sup>que realiza</sup> a seguir con el que cuenta la cooperativa para otorgar créditos?

13. ¿Qué políticas se aplican en la cooperativa para recuperar los créditos?

14. ¿Qué pasos aplica la cooperativa para darle seguimiento al crédito? <sup>gestiones realiza</sup>

• **Sobre las evaluaciones de las líneas de crédito que mitigan el riesgo**

15. ¿Cuál es el proceso <sup>que estrategia utiliza</sup> que sigue la cooperativa <sup>para</sup> en la administración de los riesgos crediticios?

X 16. ¿Qué aspectos evaluativos del riesgo se contemplan en la cooperativa?

17. ¿La cooperativa cuantifica el riesgo de acuerdo a sus técnicas de evaluación?

18. ¿Qué métodos de evaluación financiera utiliza la cooperativa para evaluar el riesgo?

Muchas Gracias...

MSc. Ramona Liliana Sotolanda  
Barraloz  
Docente - coordinadora  
F. Sotolanda  
19/2/19.

CRONOGRAMA																			
ACTIVIDADES	INTEGRANTES	HORA	1				2				3					4			
			ENERO				FEBRERO				MARZO					ABRIL			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4
1- Selección del Tema	Angélica & Yuri	8:00 am - 10:00 am	■	■															
2- Objetivos de la Investigación y Justificación	Angélica & Yuri	9:00 am - 12:00 md			■														
3- Revisión de Modificaciones de Objetivos	Angélica & Yuri	8:00 am - 10:00 am				■													
4- Desarrollo (Planteamiento y Antecedentes)	Angélica & Yuri	10:00 am - 01:00 pm				■													
5- Fundamentación Teórica	Angélica & Yuri	8:00 am - 5:00 pm					■												
6- Preguntas Directrices y Operacionalización de V.	Angélica & Yuri	9:00 am - 11:00 am						■											
7- Revisión de Operacionalización de Variables	Angélica & Yuri	8:00 am - 10:00 am						■											
8- Diseño metodológico	Angélica & Yuri	9:00 am - 10:00 am							■										
9- Levantamiento de la información	Angélica & Yuri	8:00 am - 01:00 pm								■									
10- Análisis e interpretación de Resultados	Angélica & Yuri	8:00 am - 12:00 md									■	■	■						
11- Revisión de Análisis de Resultados	Angélica & Yuri	9:00 am - 12:00 md												■					
12- Conclusiones y Recomendaciones	Angélica & Yuri	8:00 am - 11:00 am													■				
13- Correcciones	Angélica & Yuri	10:00 am - 12:00 md													■	■			
14- Entrega del Informe Final	Angélica & Yuri															■			
15- Pre defensa	Angélica & Yuri																■		
16- Defensa Final	Angélica & Yuri																		■



## CARUNA BOACO

