

**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua**

**Facultad Regional Multidisciplinaria, Matagalpa.**

**UNAN-FAREM**

**Departamentos de Ciencias Económicas y Administrativas.**



**MONOGRAFÍA**

**Para Optar al Título de Licenciatura de Contaduría Pública y Finanzas**

**Tema:**

**Evaluación del Control Interno en el área de crédito de la Cooperativa Multisectorial Solidaridad R.L, en la Comarca de Aranjuez del Municipio de Matagalpa, en el II Semestre 2015.**

**Autoras:**

**Audely del Socorro García**

**Jessenia Jiménez González**

**Tutor:**

**MSc. Erick Rolando Medal Álvarez**

**Febrero, 2016**



**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua**

**Facultad Regional Multidisciplinaria, Matagalpa.**

**UNAN-FAREM**

**Departamentos de Ciencias Económicas y Administrativas.**



**MONOGRAFIA**

**Para Optar al Título de Licenciatura de Contaduría Pública y Finanzas**

**Tema:**

**Evaluación del Control Interno en el área de crédito de la Cooperativa Multisectorial Solidaridad R.L, en la Comarca de Aranjuez del Municipio de Matagalpa, en el II Semestre 2015.**

**Autoras:**

**Audely del Socorro García**

**Jessenia Jiménez González**

**Tutor:**

**MSc. Erick Rolando Medal Álvarez**

**Febrero, 2016**

## **Dedicatoria**

A Dios que me brindó la oportunidad de vida, salud, sabiduría e inteligencia y los medios necesarios para llegar a culminar esta meta, ya que sin él no sería quien soy y todo se lo debo a él.

A mi madre María García, quien fue la persona que Dios usó para traerme a esta tierra, ha sido un ejemplo de mujer, su apoyo ha sido incondicional, me ha motivado a seguir adelante siempre con palabras sabias y llenas de amor.

A la familia Palacios Obregón, por su apoyo, su amor, sus buenos consejos que hicieron de mí la mujer que hoy soy y que gracias a ellos estoy terminando este gran logro.

A la familia García Siles, también forman parte fundamental en mi desarrollo como persona, sus palabras sabias llenas de motivación, que me han brindado han sido esenciales en mi crecimiento, su apoyo incondicional ha sido muy valioso para mí.

A mis hermanas y hermano porque gracias a ellos me he esforzado en gran manera para darles de mí un buen ejemplo a seguir.

A los docente que me brindaron la enseñanza de la contabilidad con esfuerzo y amor durante estos cinco años.

A mis amigos que juntos decidimos emprender y tomar el reto de iniciar este camino y terminarlo, donde compartimos buenos momentos, llenos de alegría, risas, preocupaciones pero siempre estuvimos ahí apoyándonos de una u otra forma.

Y cada una de las personas que forman parte de este logro, se les agradece mucho.

**Audely del Socorro García**

## **Dedicatoria**

A Dios padre omnipotente que me ha dado la vida, las fuerzas, la sabiduría y la esperanza de luchar hasta el final para poder culminar con mis sueños de terminar este trayecto profesional que no hubiese sido posible sin su ayuda.

A mi padre Santos Jiménez Cruz por apoyarme y aconsejarme que siga adelante y que esforzándome todo lo que me proponga lo puedo lograr, a mi madre Antonia González Hernández que siempre me ha apoyado en mis momentos difíciles, por darme de ese amor de madre que es tan especial, y que ha luchado para que mis hermanos y yo estudiemos, es un ejemplo de mujer emprendedora, junto a ella he logrado mi meta adquiriendo conocimientos importantes de mi profesión.

A mis cinco hermanos que me han dado su apoyo y ánimo para que siga estudiando, gracias por su amor y por decirme que soy un ejemplo para ustedes.

A mis amigos y Compañeros de clases, los cuales hemos compartido momentos felices y tristes en el lapso de nuestra profesión, nos apoyamos mutuamente en inquietudes, y siempre llevaré en mi corazón esos recuerdos maravillosos que Dios padre nos regaló juntos y en especial a mis amigas Audely y Darling.

A los Docentes que nos transmitieron sus conocimientos y experiencias para que aprendiéramos lo mejor posible y seamos buenos profesionales en la vida práctica, ayudándome a lograr un sueño más en mi vida.

Gracias a cada una de las personas que forman parte de mi vida, y que creyeron en mi capacidad, que desde un principio me vieron llegar hasta el final de mi carrera, me siento muy contenta de culminar este ciclo más de vida con dificultades y alegría hoy puedo decir que me siento muy feliz, gracias a todos los llevo en lo más profundo de mi corazón.

**Jessenia Jiménez González**

## **Agradecimiento**

A nuestro padre celestial, quien fue el que nos dió el don de la vida, la inteligencia y la sabiduría para llegar hasta este nivel.

A nuestros familiares que han sido un principal motor de superación personal, los cuales nos han dado ánimos y consejos acerca de nuestra carrera que todo lo que nos proponamos lo podemos lograr con la ayuda de Dios padre, a nuestros amigos que juntos nos apoyamos en el trayecto de este largo camino profesional.

A nuestro tutor MSc. Erick Rolando Medal Álvarez, el cual ha sido de gran ayuda en el lapso de tiempo de nuestra carrera, nos ha transmitido sus conocimientos, experiencias y ha dedicado su tiempo en hacer de nosotros unos profesionales de calidad.

A los docentes de la Carrera Contaduría Pública y Finanzas que nos brindaron sus conocimientos teóricos sobre la materia, dando de ello lo mejor, para que seamos unas profesionales competitivas en el ámbito empresarial.

A la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, por darnos la oportunidad de ser parte de los profesionales que están formando en esta sociedad, gracias a este privilegio de ser parte de esta organización, hemos alcanzado nuestra primera meta del perfil profesional.

A la institución y al personal que prestaron su colaboración para llevar a cabo este trabajo investigativo, especialmente al Presidente, la Contadora, el técnico y al comité de crédito de la Cooperativa Multisectorial Solidaridad R.L, por brindarnos la información necesaria para llegar al logro de los objetivos propuestos en esta investigación.

Audely del Socorro García  
Jessenia Jiménez González



## VALORACIÓN DEL DOCENTE

El suscrito Tutor de Monografía para optar al Título de Contaduría Pública y Finanzas de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN – Managua, por este medio extiende:

### CARTA DE VALORACIÓN DEL DOCENTE

A los bachilleres ***Audely del Socorro García y Jessenia Jiménez González***, dado que el Informe Final de Investigación titulado: ***“Evaluación del Control Interno en el área de crédito de la Cooperativa Multisectorial Solidaridad R, L. en la Comarca de Aranjuez del Municipio de Matagalpa, en el II Semestre 2015”*** cumple con todos los requisitos metodológicos basados en la estructura y rigor científico que el trabajo investigativo requiere establecidos para su defensa ante el Tribunal Examinador.

Dado en la ciudad de Matagalpa, a los diez días del mes de febrero del año dos mil dieciséis.

---

**MSc. Erick Rolando Medal Álvarez**  
Tutor

## **Resumen**

El principal objetivo durante este proceso de investigación, es evaluar el Control Interno en el área de crédito de la Cooperativa Multisectorial Solidaridad R.L. El Control Interno representa un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tiene por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa. Cuando mayor y compleja sea una empresa, mayor será un adecuado sistema de control interno, tanto contable como administrativa, para poder cumplir con los objetivos establecidos.

Estas normas se dejan establecidas mediante manuales de Control Interno, Funciones, procedimientos y de crédito, y es de importancia que todo el personal que labora tenga conocimiento sobre las políticas que deben aplicar en cada operación, donde la actitud correcta del personal garantizará el logro de los objetivos.

Es parte de la responsabilidad de la gerencia garantizar una buena estructura de control en el área de crédito, darle seguimiento al cumplimiento de este, evaluar de forma constante por parte del órgano de dirección encargado para esta función, ya que de esta forma se logrará presentar información financiera y administrativa razonable para que los usuarios tanto internos como externos de la organización puedan tomar decisiones correctas.

Ley 499 es la ley que se encarga de regular a las Cooperativas en conjunto con su reglamento.

Ley de Microfinanzas 769, encargada de regular a las Microfinanzas en Nicaragua.

Palabras claves: Control Interno, Crédito, Manuales y leyes.

## INDICE

<b>Dedicatoria</b> .....	i
<b>Agradecimiento</b> .....	ii
<b>Opinión del Tutor</b> .....	ii
<b>RESUMEN</b> .....	iv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. ANTECEDENTES</b> .....	3
<b>III. JUSTIFICACIÓN</b> .....	7
<b>IV. PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	9
<b>V. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	10
General: .....	10
Específicos:.....	10
<b>VI. HIPÓTESIS</b> .....	11
<b>VII. MARCO TEÓRICO</b> .....	12
7.1 Control Interno .....	12
7.1.1 Definición .....	12
7.1.2 Importancia .....	12
7.1.3 Clasificación .....	13
7.1.3.1 Control interno contable .....	13
7.1.3.2 Control interno administrativo .....	14
7.1.4 Objetivos del Control Interno .....	14
7.1.5 Tipos de Manuales .....	15
7.1.5.1 Manual de Control Interno .....	15
7.1.5.1.1 Control Interno en base al Informe COSO .....	15
7.1.5.1.1.1 Definición .....	16

7.1.5.1.1.2 Componentes del Control Interno .....	16
7.1.5.1.1.2.1 Ambiente de Control .....	16
7.1.5.1.1.2.2 Evaluación del Riesgo .....	17
7.1.5.1.1.2.3. Actividades de Control .....	18
7.1.5.1.1.2.4. Información y Comunicación .....	19
7.1.5.1.1.2.5. Actividades de Monitoreo.....	19
7.1.5.2 Manual de Procedimiento.....	20
7.1.5.3 Manual de Funciones .....	20
7.1.5.4 Manual de crédito .....	21
7.2 Crédito .....	22
7.2.1 Definición .....	22
7.2.2 Tipos de Crédito.....	23
7.2.3 Garantías .....	25
7.2.3.1 Tipos de Garantías .....	25
7.2.3.1.1 Hipotecaria.....	25
7.2.3.1.2 Prendas .....	26
7.2.4 Requisitos .....	26
7.2.5. Control Interno en el área de clientes .....	29
7.2.5.1 Objetivos.....	30
7.2.5.2 Procedimientos y controles.....	31
7.2.6 Ley de Fomento y Regulación de Microfinanzas 769 .....	32
7.2.6.1 Objetivo.....	32
7.2.6.2 Finalidad .....	32
7.2.7 Cooperativa .....	33
7.2.7.1 Definición .....	33

7.2.7.2 Marco Legal .....	34
7.2.7.2.1 Objetivo de la ley 499 .....	34
7.2.7.3 Tipos de Cooperativas. ....	35
7.2.7.3.1 Cooperativa de Ahorro y Crédito.....	36
7.2.7.3.2 Cooperativas Multisectoriales .....	36
7.2.7.4 Dirección y Administración.....	37
7.2.7.5 Misión .....	38
7.2.7.6 Visión .....	38
7.2.7.7 Objetivos.....	39
<b>VIII. DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>40</b>
8.1. Enfoque de la investigación .....	40
8.2. Tipo de investigación .....	40
8.3. Universo de estudio .....	41
8.4. Métodos teóricos y empíricos en la extracción de los datos .....	41
8.5. Herramientas utilizadas.....	43
8.6. Variables .....	43
<b>IX. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>44</b>
9.1 Control existente en el área de crédito.....	44
9.1.1. Tipos de Controles.....	44
9.2. Describir el control interno en el área de crédito .....	47
9.2.1 Objetivos.....	47
9.2.2 Manuales de Control Interno.....	48
9.2.2.1 Modelo de Control Interno (COSO).....	51
9.2.2.1.1 Ambiente de Control .....	51
9.2.2.1.2 Evaluación de Riesgo .....	51

9.2.2.1.3 Actividades de Control .....	53
9.2.2.1.4 Información y comunicación.....	54
9.2.2.1.5 Monitoreo .....	56
9.2.3 Crédito .....	56
9.2.3.1 Tipos de crédito .....	56
9.2.3.2 Garantías .....	59
9.2.3.3 Requisitos .....	60
9.2.3.4 Controles .....	60
9.2.3.5 Marco Legal de crédito .....	62
9.2.3.6 Marco Legal Cooperativas .....	62
9.2.3.7 Tipos de Cooperativas .....	62
9.2.3.8 Dirección y Administración.....	63
9.2.3.9 Misión .....	64
9.2.3.10 Visión .....	64
9.2.3.11 Objetivo.....	66
9.3 Debilidades existentes en el área de crédito de la Cooperativa Multisectorial Solidaridad, R.L.....	66
9.4 Proponer mejoras al Control Interno en el area de crédito de la Cooperativa Multisectorial Solidaridad R.L.....	69
<b>X. CONCLUSIONES .....</b>	<b>70</b>
<b>XI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>71</b>
<b>XII. BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXOS</b>	



## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como principal objetivo; Evaluar el Control Interno en el área de crédito de la Cooperativa Multisectorial Solidaridad R.L, en la Comarca de Aranjuez del Municipio de Matagalpa, en el II Semestre 2015.

El control interno representa “un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tiene por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa” (Ormaechea, 2009, pág. 189).

Es parte de la responsabilidad de la administración, el diseño e implementación y evaluación del cumplimiento de los controles internos en cada una de las áreas de la entidad, para producir una información razonable para que las decisiones tomadas por la máxima autoridad y las personas involucradas sean de éxito, esto se logrará tomando como base una buena estructura de control interno edificada, para que los Estados Financieros gocen de credibilidad para los usuarios.

“Control interno contable: son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables”. (Ormaechea, 2009, pág. 189). Contar con un adecuado control interno en el área de crédito, le permitirá a la Cooperativa Solidaridad R.L, tener una mejor gestión financiera, ya que se trabaja con fondos internos y externos a los cuales se les tiene que rendir información de calidad sobre ese efectivo financiado para llevar a cabo las operaciones. El personal administrativo y de crédito deberá garantizar el cumplimiento de las políticas, procedimientos establecidos en el manual del área de crédito, dejando en claro a los asociados y pre-socios que todo este proceso que se están llevando a cabo es para asegurar el crecimiento de la empresa.

Al momento de realizar la estructura de control interno, se debe de tomar en cuenta un marco de referencia ya sea el Modelo de Control Interno, ya que este tiene

influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos, se estiman y administran los riesgos.

La importancia de esta investigación radica en darle a conocer a la administración de la Cooperativa Solidaridad R.L, que el principal objetivo de un sistema de Control Interno bien estructurado en el área de crédito, es proveerle a la administración y a los asociados una seguridad razonable de que la información presentada se ha llevado bajo los alineamientos establecidos en cada uno de los manuales.

Si la Cooperativa en estudio no quiere adoptar un sistema de Control Interno general y Control Interno en el área de crédito que le ayude a seguir un adecuado procedimiento en las operaciones, la información que brinde de manera resumida no será adecuada para las tomas de decisiones.

Tomando como variable durante este proceso investigativo: Control Interno, Crédito y como sub variables Sistemas de Control Interno, Modelo de Control Interno (COSO) Cooperativa. Para lograr darle respuesta a los objetivos formulados, se realizó técnicas como entrevista al presidente y a la contadora, encuestas al comité de crédito y al técnico y observación a los documentos como: Certificado de INFOCOOP, Sistema de Cartera, actas de administración y de aportación, entre otros, por medio de este, se pudo evaluar que la Cooperativa Solidaridad R.L, no cuenta actualmente con una buena estructura de control interno en el área de crédito.

## II. ANTECEDENTES

Desde mediados del siglo XVIII, con la Revolución Industrial, iniciada en Inglaterra, se fueron introduciendo de modo creciente las máquinas que eran operadas por varias personas para la producción de artículos industriales, haciéndose cada vez más complejos los procesos en los cuales intervenían más personas y como consecuencia de esto surge la necesidad de controlar las operaciones.

El origen del Control Interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

A finales de este siglo, como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas, normas, y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades. Así nace el control como una función gerencial, para asegurar y constatar que los planes y políticas preestablecidas se cumplan tal como fueron fijadas.

"El Control Interno incluye el Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas...un "sistema" de Control Interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan

directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas".  
(AICPA, 1949)

En 1992, en el Informe COSO queda expresado que el Control Interno se entiende como:

"El proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas."

Este informe refleja una definición, un poco más detallada, al argumentar que el Control Interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos siguientes:

- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios;
- Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal;
- Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales;
- Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.

En Cuba, con la Resolución 297 del 2003 del Ministerio de Finanzas y Precios se define el marco conceptual a aplicar en Cuba en lo que a Control Interno respecta, la cual retoma y aplica el concepto sobre esta temática expuesto en el Informe COSO. La definición plasmada en esta Resolución es muy abarcadora, precisa y aplicable a la realidad, además se ajusta a los requerimientos de las instituciones cubanas.

Con esta Resolución se ha alcanzado un nivel superior en la valoración del Sistema de Control Interno, reflejándolo como un proceso que debe estar integrado a todas

las operaciones de una entidad y no como un mero instrumento de control económico.

En Latinoamérica autores como Water Orlando Rojas Días realizó una tesis con el tema Diseño de un sistema de Control Interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos en el país de Guatemala en Noviembre del 2007 y Maire M. Malare m. realizó su tesis con el tema análisis del Control Interno de las cuentas por cobrar llevados en la unidad de contabilidad de los organismos oficiales descentralizados de la empresa SEMDA C.A en el periodo de Mayo-Septiembre del 2005, en Maturín- Venezuela.

Un proceso efectuado por la junta de directores la gerencia y otros funcionarios de una entidad, diseñado para proveer razonable seguridad para el logro de sus objetivos. En Nicaragua estos nuevos conceptos se han concretado a través de disposiciones orgánicas que el organismo superior de control en base a sus facultades normativas de revisión y evaluación a través de la auditoria, ha dictado las normas de control interno para el sector público que regulan y establecen las disposiciones de carácter obligatorio en materia de control interno.

En nuestro país mediante acuerdo del 15 de Junio de 1995 se propuso la aplicación las normas técnicas de control interno pero fue a partir del año 2004 que se ha obligado a los entes gubernamentales la aplicación del control interno a través del decreto N° 625, publicado en la Gaceta, Diario oficial N° 234 del 01-12-04. eso es de manera general pero dentro del control interno están lo que son los controles específicos como son los manuales para cada uno de los rubros como por ejemplo el control interno para el área de crédito.

En la Biblioteca de la UNAN FAREM-Matagalpa existen trabajos de seminario en relación al control interno en las empresas PYMES y en cooperativas, y sólo existe una Monografía con el tema de control interno del área contable administrativa en el organismo Living Water Internacional, entre el periodo de junio 2012- Marzo 2013, Granada, el autor de la Monografía es Roberto Carlos Picado Torrez, también se encuentran dos tesis de Control Interno con los temas: Evaluación de la efectividad

del Control Interno en el desempeño administrativo, en la Cooperativa de ahorro y crédito la Merced R.L. II semestre del año 2010 realizada por la autora María Guadalupe Baltodano Ardón e importancia de un manual de Control Interno institucional en el instituto de desarrollo Rural en la delegación de Matagalpa en el II semestre del año 2010, realizado por Lic. José María Chavarría Morazán. Lo anterior es de manera general acerca del control interno y de manera específica en relación al tema en estudio de los controles internos en el área de crédito no se encontró ningún trabajo.

### III. JUSTIFICACIÓN

Se establece mediante el presente trabajo investigativo la evaluación del Control Interno en el área de crédito de la Cooperativa Multisectorial Solidaridad R.L. en la Comarca de Aranjuez, Municipio de Matagalpa, en el II semestre 2015. Teniendo como propósito evaluar con el consejo de administración y comité de crédito las políticas que son aplicables en la actualidad al momento de otorgar financiamientos a los asociados, para las diferentes actividades del ciclo productivo y en base a las debilidades encontradas y las sugerencias que nos brinden, propondremos las mejoras necesarias para lograr obtener una mayor eficiencia y eficacia en sus operaciones financieras.

La importancia de tener un buen Sistema de Control Interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, eso debido a lo práctico que resulta el medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan. El Control Interno, reúne los requerimientos fundamentales de todas las especialidades contables, financieras y administrativas que una entidad necesita. En la actualidad los dirigentes hacen fuertes exigencias y promueven las tareas a llevar a cabo para mejorar el control de las empresas, el cual se implanta para mantener la empresa en la dirección de sus objetivos de rentabilidad, en el éxito de su misión, y minimizar los obstáculos a su más mínima expresión.

Durante el ciclo productivo 2014-2015, la Cooperativa obtuvo un porcentaje de morosidad en la cartera del 19%, esto es debido a que no se aplicaron correctamente los controles. A través de este estudio la Cooperativa logrará ver la necesidad y la importancia de aplicar correctamente y velar por el estricto cumplimiento de los controles internos en el área de crédito, logrando minimizar la morosidad en la cartera, por ende garantizar la recuperabilidad de la misma.

También le será de referencia a los estudiantes de la carrera Contaduría Pública y Finanzas sirviéndole como fuentes de consultas bibliográficas en futuras investigaciones monográficas.

#### IV. PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA

El Control Interno comprende la evaluación de la gestión realizada por la unión de créditos, para controlar los riesgos; proceso continuo realizado por el Consejo de Administración y el Director General para proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos de la entidad, ayudando también a la toma de decisiones, por tanto el control interno en el área de crédito es una herramienta importante para las empresas ya que norma las políticas, los procedimientos técnicos, de operaciones y legales, requisitos, garantías, mecanismos y niveles de aprobación para el otorgamiento de créditos , alcanzando su aplicación a todos los directivos y empleados de la institución que tengan participación y responsabilidad en el otorgamiento y recuperación de créditos, con el propósito de que estos créditos otorgados a los clientes en este caso a los asociados de la Cooperativa Solidaridad R.L, en estudio sean recuperados en tiempo y forma para que la empresa pueda seguir con su operaciones, cumplir con sus metas, objetivos y presupuesto a fin de aumentar el valor del patrimonio en beneficio de los funcionarios, inversionistas y accionistas de la cooperativa.

Al igual para los asociados es importante cumplir con la fecha establecida por la empresa para el pago de sus obligaciones para que no queden en mora ya que tendrían que pagar una cantidad mayor perjudicando sus finanzas. Es esencial instruir al personal encargado del área de créditos sobre aspectos fundamentales como objetivos, funciones, políticas, procedimientos, normas establecidas y relaciones humanas.

Es por eso que a la Cooperativa Multisectorial Solidaridad en la Comarca de Aranjuez le será de beneficio la propuesta de mejorar el Control Interno en el área de crédito para seguir un adecuado procedimiento de acuerdo a las políticas establecidas en el manual de Control Interno.

**¿De qué manera beneficiaría a la Cooperativa Multisectorial Solidaridad R.L, la propuesta de mejorar el Control Interno en el área de crédito?**

## V. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### **General:**

- ❖ Evaluar el Control Interno en el área de crédito de la Cooperativa Multisectorial Solidaridad R.L, en la Comarca de Aranjuez del Municipio de Matagalpa, en el II Semestre 2015.

### **Específicos:**

- ❖ Identificar el Control Interno existente en el área de crédito de la Cooperativa Multisectorial Solidaridad R.L, en la Comarca de Aranjuez Municipio de Matagalpa, en el II Semestre 2015.
- ❖ Describir el Control Interno en el área de crédito de la Cooperativa Multisectorial Solidaridad R.L, en la Comarca de Aranjuez Municipio de Matagalpa, en el II Semestre 2015.
- ❖ Determinar las debilidades existentes en el área de crédito de la Cooperativa Multisectorial Solidaridad R.L, en la Comarca de Aranjuez Municipio de Matagalpa, en el II Semestre 2015.
- ❖ Proponer mejoras al Control Interno en el área de crédito de la Cooperativa Multisectorial Solidaridad R.L, en la Comarca de Aranjuez Municipio de Matagalpa, en el II Semestre 2015.

## **VI. HIPÓTESIS**

Contar con un adecuado diseño e implementación de Control Interno en el área de crédito, permitirá al consejo de administración y al comité de crédito de la Cooperativa Multisectorial Solidaridad R.L, poseer una herramienta indispensable para la colocación de crédito a los asociados de la organización.

## **VII. MARCO TEÓRICO**

### **7.1 Control Interno**

#### **7.1.1 Definición**

El control interno puede definirse como: “un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tiene por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguarda de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.)” (Ormaechea, 2009, pág. 189).

El control interno es una herramienta que sirve como guía en llevar un buen control en las entidades, para el buen funcionamiento de sus operaciones durante el período, lo cual le permite a los funcionarios administrativos y contables seguir un adecuado procedimiento durante cualquier proceso.

Durante los últimos tiempos la buena implementación y seguimiento de los controles de una organización han sido esenciales para el crecimiento de la misma, cuan más grande sea una entidad mayor la necesidad de las normas, políticas y procedimientos integrales y específicas de las diferentes áreas de la empresa.

#### **7.1.2 Importancia**

“Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema de control interno”. (Pacha & Punina, 2012).

Toda empresa nace con el objetivo de crecer tanto en sus operaciones, en capital y en personal, pero conforme pasa el tiempo las exigencias de aplicar buenos controles interno va aumentando, es por ello la importancia de diseñar, aplicar y

evaluar si se están aplicando de una forma correcta los reglamentos internos, ya que de esta manera se estarán enfocando al cumplimiento de los objetivos.

El pueblo Nicaragüense tiene una legendaria tradición de acción comunitaria y socialista; amor por el trabajo y exaltación de los valores humanos, factores condicionantes para su adaptación al régimen cooperativo. Es por eso que el cooperativismo se halle en pleno crecimiento, tanto en el campo como en la ciudad, donde se desarrolla cooperativas de diversos géneros. Y debido a este crecimiento se da la necesidad de implementar controles internos eficaces para el cumplimiento de los objetivos.

### **7.1.3 Clasificación**

#### **7.1.3.1 Control interno contable**

a) “Control interno contable: son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables”. (Ormaechea, 2009, pág. 189)

Este control es importante dentro de las empresas debido a que es donde se registran todas las transacciones que realizan durante el período contable, debe existir un buen control en los registros porque la validez de la información que se proporciona en esta área depende mucho para los funcionarios administrativos de las Cooperativas en la toma de decisiones. Se diseñan para prestar seguridad razonable de que: Las operaciones se proyectan de acuerdo con la autorización general o específica de la administración. Se registran las operaciones como sean necesarias para: permitir la preparación de los estados financieros. El acceso a los activos se permite solo de acuerdo con la autorización de la administración. Los activos registrados en la contabilidad se comparan a intervalos razonables con los activos existentes y se toma la acción adecuada respecto a cualquier diferencia. Y de esta manera se estará llevando un adecuado control interno en las áreas de las empresas cooperativas de Nicaragua.

### **7.1.3.2 Control interno administrativo**

b) “Control interno administrativo: son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección”. (Ormaechea, 2009, pág. 189)

El control administrativo se refiere al entorno de la empresa, en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos para el crecimiento de la misma, en nuestro país son pocas las entidades que aplican un buen control administrativo, es por ello que han sido funcionales hasta la actualidad, en cambio hay muchas otras empresas que han dejado de existir por una mala aplicación y le han dado menos importancia a los controles.

El control administrativo involucra el plan de organización, procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la administración. Además que implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional. También incluye controles como análisis presupuestario, plan de ventas, plan operativo anual, propuestas de financiamientos, programas de entrenamiento de personal y controles de calidad.

### **7.1.4 Objetivos del Control Interno**

El sistema de control interno tiene como objeto general:

- ❖ “Aportar seguridad en la gestión empresarial al prevenir errores y fraudes, proteger los activos de la entidad y dar lugar a una fiabilidad de los registros contables e información económica-financiera.
- ❖ Obtener eficiencia de la operativa organizativa de la entidad al desarrollar el seguimiento y cumplimiento de las políticas y procedimientos empresariales definidos y establecidos por la Dirección”. (Ormaechea, 2009, pág. 207)

Los controles internos fueron creados con el objetivo de que los propietarios, socios o inversionistas tuvieran la confianza de que su dinero invertido en una empresa,

estará seguro porque cumple con sus políticas y normas establecidas por la dirección o administración de la entidad.

Servir de guía de las prácticas, políticas y procedimientos que aplicados de forma continua y sistemática permiten mantener en la Cooperativa un sistema de control efectivo en el desarrollo de sus actividades.

### **7.1.5 Tipos de Manuales**

#### **7.1.5.1 Manual de Control Interno**

“Es un elemento del sistema de control interno el cual es un documento detallado e integral que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e informaciones sobre política, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una entidad, en todas sus áreas, secciones, departamentos, servicios etc.” (González, 2010, pág. 9)

El manual de control interno es la herramienta para administrar los recursos disponibles de una empresa. La implementación adecuada de los manuales facilitará el uso de los bienes y de los recursos que posee la entidad.

El Manual de Control Interno se aplicará en el desarrollo de las operaciones crediticias, administrativas, de finanzas y en todas las actividades desarrolladas por las Cooperativas. Los objetivos del Sistema de Control Interno y los lineamientos para su implementación, así como sus modificaciones, al igual que los manuales administrativos y operativos, deberán ser de conocimiento de los directivos, funcionarios y empleados de la Cooperativa, de acuerdo a su ámbito de competencia y serán la base para la operación de la misma.

### **7.1.5.1.1 Control Interno en base al Informe COSO**

#### **7.1.5.1.1.1 Definición**

“El marco integrado de control interno de COSO, es el modelo de control interno más aceptado en Estados Unidos. Según éste el control interno consta de cinco categorías que la administración diseña y aplica para proporcionar una seguridad razonable de que sus objetivos de control se llevarán a cabo. Cada categoría contiene muchos controles, pero los auditores se concentran en aquéllos diseñados para impedir o detectar errores materiales en los estados financieros”. (Arens, Elder, & Beasley, 2007, pág. 274)

El Modelo de Control Interno COSO es la revolución completa del Control Interno debido a que estudia las debilidades de las empresas, hallazgos y los posibles riesgos que podría pasar la empresa en el futuro y para que no sucedan se analizan y administran los riesgos a su más mínima expresión.

El control interno es un proceso, ejecutado por la Junta Directiva o Consejo de Administración de una Cooperativa, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de la información presentada durante.

- ❖ Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- ❖ Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- ❖ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

#### **7.1.5.1.1.2 Componentes del Control Interno:**

##### **7.1.5.1.1.2.1 Ambiente de control**

Consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización”. (Arens, Elder, & Beasley, 2007, pág. 275)

El ambiente de control abarca todas las personas que están dentro de la empresa, lo cual el manual de control interno no puede ser muy amplio pero si las personas lo cumplen y hacen exactamente lo que indica como la integridad, responsabilidad en sus labores el control de la entidad será un éxito.

Cosiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades donde la integridad y los valores éticos juegan un papel importante en el entorno de las entidades Cooperativas, ya que en estas organizaciones trabajan bajo el término de confianza. El compromiso a ser competente, las actividades de la junta directiva, mentalidad y estilo de operación de la gerencia, la estructura de la organización, la asignación de autoridad y responsabilidades, son características de un buen ambiente de control de toda entidad.

#### **7.1.5.1.1.2.2 Evaluación del riesgo**

Para los dictámenes financieros es la identificación y análisis de los riesgos relevantes de la administración para la preparación de los estados financieros de conformidad con los principios contables generalmente aceptados. Por ejemplo, si una compañía a menudo vende productos a un precio inferior al costo de inventario debido a los rápidos cambios en la tecnología, será esencial para la compañía incorporar controles adecuados para superar el riesgo de exagerar el inventario". (Arens, Elder, & Beasley, 2007, pág. 277)

En la evaluación del riesgo se analiza cual es el impacto que ocasionaría al identificar los riesgo de la empresa y si no afectan los objetivos, se analiza si el riesgo es positivo o negativo para la entidad, en el caso de que el riesgo sea negativo no se administra porque ya se sabe que nos es bueno correr ese riesgo de que la empresa pierda. Como se menciona en punto de controles administrativo, la administración de la Cooperativa realiza el FODA anualmente para lograr con esto la minimización y aversión de los posibles riesgo que puedan suceder.

El manejo de riesgo no solo identifica y cuantifica el riesgo, sino que permite gestionar el negocio maximizando nuestro esfuerzo en la creación de valor, sin distraernos en arreglar problemas previsibles, permite ser conscientes del nivel de rentabilidad que debemos exigir, eliminando actividades que no generen el adecuado valor, se tiene un grado adecuado de transparencia respecto al verdadero valor del negocio, tema de relevancia para los asociados. Finalmente la gestión de riesgo ayuda a la alta dirección de una Cooperativa en tomar decisiones con conocimiento del riesgo y no basados en el azar de los eventos.

#### **7.1.5.1.1.2.3 Actividades de control**

Son las políticas y procedimientos, además de las que se incluyeron en los otros cuatro componentes, que ayudan a asegurar que se implementen las acciones necesarias para abordar los riesgos que entraña el cumplimiento de los objetivos de la entidad". (Arens, Elder, & Beasley, 2007, pág. 278).

Las actividades de control son las acciones que lleva a cabo la administración por las debilidades y hallazgos que se encontraron durante la evaluación del riesgo, ayudando a evitar cualquier pérdida material que podría tener la empresa en el futuro.

Determinar actividades de control en todos los niveles de la entidad que aseguren la aplicación efectiva de las acciones establecidas por la administración. Actividades de control con distintas características como preventivas diseñados para prevenir resultados indeseables, reducen la posibilidad de que se detecte, están incorporadas a los procesos en forma imperceptible, evitan que existan las causas, detectivas diseñado para detectar hechos indeseables, ejerce una función de vigilancia, actúan cuando se evaden los preventivos. Y correctivas diseñado para corregir efectos de un hecho indeseable, corrige causas del riesgo que se detectan, ayuda a la investigación y corrección de causa.

#### **7.1.5.1.1.2.4 Información y comunicación**

El propósito del sistema de información y comunicación de contabilidad de la entidad es iniciar, registrar, procesar e informar de las operaciones de la entidad y mantener la responsabilidad por los activos relacionados. Una información contable y sistema de comunicación tiene varios subcomponentes, que, por lo general, están compuestos por diferentes tipos de transacciones como ventas, devoluciones de ventas, entradas de efectivo, adquisiciones”. (Arens, Elder, & Beasley, 2007, pág. 281)

En este sistema es donde la administración comunica a todo el personal de los cambios que surjan dentro de la empresa, tendrá que utilizar medios como avisos por correo, o realizar un mural en un lugar donde todo el personal lo vea y se dé cuenta de lo que está sucediendo en la empresa, además comunicara los resultados económicos a través de la presentación de los Estados financieros confiables y oportunos, permitiendo conocer lo ocurrido en ese periodo.

#### **7.2.5.1.1.2.5 Actividades de monitoreo**

Se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno por parte de la administración, con el fin de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones”. (Arens, Elder, & Beasley, 2007, pág. 282)

El monitoreo se realiza para darle seguimiento a todos los procedimientos que están plasmado en el manual de control interno y en los otros manuales que tiene la entidad, para valorar que si están siendo eficiente de acuerdo a la misión, visión y objetivos de las empresas o Cooperativas.

Algunas de las actividades de monitoreo que debe realizar las Cooperativas para obtener el logro de los objetivos y metas son las siguientes: Verificar las actividades que realizan los empleados de la entidad, por medio de guías de control por parte de

la gerencia. El comité existente deberá cumplir con los lineamientos establecidos y verificar que las actividades se desarrollen conforme se requiere para lograr los objetivos. La junta de vigilancia, debe tomar en consideración los informes de Auditoria y los comités, para revisar los diferentes problemas que tiene la entidad y verificar que se tomen las medidas recomendadas para corregir los errores. La junta de vigilancia debe estar pendiente de las actividades que realizan los miembros del Consejo de Administración y verificar que estén de acuerdo al plan de trabajo propuesto, objetivos y metas de la cooperativa.

#### **7.1.5.2 Manual de procedimiento**

“El manual de procedimientos son principios y técnicas de la contabilidad donde se elabora como fuente de referencia para todo el personal interesado en esta actividad, conteniendo aspectos tales como estructura orgánica del departamento, descripción del sistema contable, operaciones internas del personal, manejo de registro, control de elaboración de información financiera”. (Artola, 2014, pág. 2)

Es una guía donde se especifican los procedimientos de cada proceso tanto contable como administrativo, en la empresa y más que todo le ayuda al personal recién ingresado a entender con más facilidad los registros y los movimientos de la entidad y de esta manera disminuir los errores que puedan afectar la empresa de forma material.

El Manual de Procedimientos es una herramienta que nos permite mejorar los procesos en la organización, a través del control y evaluación de ellos, se logrará tener mayor fiabilidad de los procesos de la empresa, mejor tiempo de respuestas, disminución del costo y reducción de inventario.

#### **7.1.5.3 Manual de funciones**

“Es un instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será

elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas sin intervenir en las capacidades intelectuales”. (Sanchez, 2010, pág. 1).

En el manual de funciones es donde se describen todas las funciones de forma detallada que tiene cada puesto de trabajo de una entidad, con el fin de no sobrecargar de trabajo a una sola personas y no se dé la compatibilidad de funciones entre un puesto y otro con el propósito de evitar errores o fraudes financieros.

Dentro de las Cooperativas, es de vital importancia un manual de funciones, el cual deberá contener normas, reglamentos, tanto legales como administrativos, el cual se constituye en una herramienta de soporte para la organización y debe ordenarse de manera organizada para poder establecer de forma clara los objetivos, políticas y procedimientos de la empresa, lo que hace que sean de gran utilidad para el logro de una eficiente administración. Su propósito es orientar acerca de la manera en que ella está organizada para cumplir con su objetivo y dar claridad sobre los grados de responsabilidad de cada una de las áreas administrativas que la integran y sus relaciones de autoridad y dependencia

#### **7.1.5.4 Manual de crédito**

“Es un documento que engloba las políticas, procedimientos y demás reglamentos crediticios de una Institución”. (Mora, 2014, pág. 7)

Todos los manuales del Control Interno, en este caso el manual de crédito es una guía para consejo de administración y para el comité de crédito, lo cual tienen que regirse por las políticas y procedimientos de acuerdo al manual, ayudándose a seguir un mismo lineamiento y así poder lograr los objetivos de créditos propuestos.

El Manual de Políticas Generales de Crédito es un instrumento esencial para la adecuada administración de la cartera activa y su objetivo principal es alcanzar la estandarización de los procesos y procedimientos operacionales del área de créditos tanto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y las Multisectoriales. Además, se

pretende comunicar la estructura organizacional, funciones, políticas y normas en vigencia, y que todos los funcionarios de la organización estén en conocimiento de las informaciones y documentación necesaria en el momento de tomar decisiones. También permite precisar las funciones y relaciones de cada persona involucrada en las actividades crediticias para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad de trabajos y detectar omisiones. Al contar con una adecuada definición de responsabilidades, se puede lograr una correcta ejecución de las labores asignadas y propiciar la uniformidad en el trabajo.

## **7.2 Crédito**

### **7.2.1 Definición**

De acuerdo a la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI),” es un activo de riesgo, cualquiera que sea la modalidad de su instrumentación, mediante la cual la institución de Microfinanzas, asumiendo el riesgo de su recuperación, provee o se compromete a proveer fondos a su cliente”. (La Gaceta, 2013)

Es la confianza que las instituciones, microfinancieras o empresas que se dedican a otorgar préstamos ya sea en efectivo o en especies les aplica una tasa de interés anual, semestral, trimestral, o de acuerdo a las políticas de las instituciones financieras.

El principal objetivo de las Cooperativas es suplir las necesidades financieras de sus asociados mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades, estas Cooperativas suelen ser locales y parecen adecuarse más a áreas rurales. Sobre todo tienen acceso a fondos externos y los mismos son apropiadamente administrados. Mediante los estatutos y reglamentos internos existentes estas sociedades pueden colocar créditos a sus asociados, con el objeto de garantizar que los agricultores puedan tener capital de trabajo en todo el proceso productivo.

## 7.2.2 Tipos de Crédito

“Se refieren a los diferentes destinos de financiación de actividades económicas que desarrollan los productores y microempresarios en zonas urbanas o rurales pueden ser préstamos para capital de trabajo o activo fijo”. (Martínez, 2014, pág. 43)

Son créditos que otorgan las instituciones o microfinancieras a diferentes destinos, lo cual los clasifican de acuerdo a las necesidades de sus clientes y al giro comercial al que se dedican.

- ❖ **Crédito Directo:** Representa los financiamientos que bajo cualquier modalidad, las instituciones otorguen a sus clientes, originando a cargo de estos la obligación de entregar una suma de dinero determinada, en uno o varios actos comprendiendo inclusive, las obligaciones derivadas de refinanciamiento o reestructuraciones de créditos o deudas existentes.
- ❖ **Crédito Indirecto:** Representa el monto de operaciones de crédito garantizadas mediante fianzas otorgadas a favor de la institución, para el pago de obligaciones de terceras personas y los créditos aprobados no desembolsados y los saldos de las líneas de crédito del cliente no utilizados.
- ❖ **Créditos Contingente:** Representa las fianzas o avales, y otras garantías emitidas por las IMF a favor de terceras personas por cuenta del cliente.
- ❖ **Crédito Sindicado:** Crédito a mediano y a largo plazo que, debido a su volumen, se concede entre un conjunto de Instituciones que para efecto de otorgarlo a un cliente, se unen buscando distribuir el riesgo de la operación.
- ❖ **Crédito Personal:** Son todos los créditos menores o iguales a diez veces el PIB per cápita, otorgados a personas naturales destinados a financiar gastos para la adquisición de bienes de consumo, educación, salud, mejora, ampliación o remodelación de vivienda cuando no esté amparado por garantía hipotecaria, o cualquier otro gasto personal, cuya fuente de pago, provenga de salarios, rentas,

alquileres, intereses por depósitos, remesas, rendimiento de inversiones y jubilaciones.

- ❖ **Crédito en cobro judicial:** Un crédito se considera en cobro judicial cuando se ha interpuesto demanda en la vía judicial, para la recuperación de las obligaciones exigibles.
- ❖ **Créditos Hipotecarios para vivienda:** Son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación, ampliación, mejoramiento de viviendas, o adquisición de lotes con servicios, y que se encuentren amparados con garantía hipotecaria.
- ❖ **Créditos de Desarrollo Empresarial (CDE):** Son créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, en moneda nacional o extranjera por montos mayores a diez veces el Producto Interno Bruto, dado a conocer a la IMF por la CONAMI, orientados a financiar actividades de comercio, servicio y programas habitacionales, así como a los sectores productivos de la economía, tales como: agrícolas, pecuarios, pesqueros, forestales, artesanales, industriales y agroindustriales. (La Gaceta, 2013)

Estos tipos de créditos son clasificados según la Comisión Nacional de Microfinanzas, para las microfinancieras de acuerdo al perfil de necesidades de los clientes, lo cual realizan un análisis a los solicitantes de crédito para comprobar si en realidad solicitan el crédito para el fin que plantearon al inicio.

Los créditos que las Cooperativas a Nivel Nacional otorgan a sus asociados va en dependencia de su actividad principal o giro comercial, están las Cooperativas de Ahorro y Crédito, que su actividad es la de atraer fondos del público a través del ahorro y luego colocarlo a la población por medio de préstamos, en el caso de las Cooperativas Multifuncionales, colocan créditos en efectivos y de insumos a sus asociados recuperando esta cartera a un corto plazo, al final de cada ciclo productivo.

### **7.2.3 Garantías**

“Una garantía representa un derecho crediticio directo frente al proveedor de protección y debe hacer referencia en forma explícita a posiciones determinadas, de modo que el alcance de la cobertura este definido con claridad y sea incuestionable”. (Richard Rosenberg, 2009)

Las garantías para un crédito son las que solicitan las instituciones financieras o cualquier otra empresa que se dedique a otorgar préstamos a sus clientes, esto con el fin de asegurar la recuperación del crédito en el tiempo acordado según el pagaré que firmaron ambas partes.

Las garantías que las Cooperativas solicitan a sus asociados en algunos casos son inmobiliarios para aquellos créditos con mayor materialidad, y garantías mobiliarias para los créditos menores, aunque ellos deberán tomar en cuenta que sin importar el monto del financiamiento deben garantizar la recuperabilidad del monto colocado, y solicitar garantías que puedan cubrir el valor del crédito.

#### **7.2.3.1 Tipos de Garantías**

##### **7.2.3.1.1 Hipotecaria**

En primer grado y/o grado subsiguiente, siempre y cuando esté a favor de la misma institución, sobre bienes inmuebles con dominio y posesión del dueño de la propiedad. Cuando se trate de préstamos para la construcción, garantizados por el terreno y el valor de las mejoras en él construidas, se considerará inicialmente el valor del terreno y se aumentará el valor de la garantía considerando los avances de la obra en construcción. Los avalúos deberán realizarse por lo menos una vez al año. Las valorizaciones deben realizarse por lo menos cada tres (3) años. (La Gaceta, 2013)

Las garantías hipotecarias garantizan la recuperabilidad del crédito colocado en los diferentes clientes de la empresa, en este caso las garantías hipotecarias involucran los bienes inmuebles como son: Los terrenos y edificios en el construido, los cuales

son valorizados en un determinado tiempo por las personas expertas en realizar avalúos.

Las garantías hipotecarias cubren los montos más importantes de la cartera de las Cooperativas, tienen mayor grado de cumplimiento de pago debido a que los montos de estos créditos son bastantes considerables.

#### **7.2.3.1.2 Prenda**

Garantía prendaria sobre cosecha, frutos, inventarios, maquinaria, vehículos, enseres del hogar (menaje), animales o cosas que forman parte de los bienes muebles; Bonos de prenda emitidos por almacenes generales de depósitos que se encuentren bajo la supervisión de la SIBOIF; El bien arrendado bajo un contrato de arrendamiento financiero; y Joyas, alhajas, artefactos y otros considerados de fácil realización. Los avalúos deberán realizarse por lo menos una vez al año. En caso que el crédito sea reestructurado, debe aplicarse nueva valoración. (La Gaceta, 2013)

Las prendas como la palabra lo dice son bienes materiales propios de una persona como los relojes, anillos, electrodomésticos, cosechas, maquinaria y vehículos y este tipo de garantía es aplicado a créditos que son destinados propiamente a la mejora del cultivo.

En las Cooperativas el tipo de garantías más solicitado en la otorgación de crédito son las prendarias, esto incluye la cosecha, animales y maquinarias.

#### **7.2.4 Requisitos**

##### **❖ La capacidad global de pago del deudor**

La evaluación de la capacidad global de pago de los deudores, considerará la carga financiera que implica el perfil de vencimientos de la totalidad de sus obligaciones con la IMF y otras instituciones, así como la consideración de otros endeudamientos con terceros, comparado con la capacidad generadora de flujos provenientes de las

distintas actividades del deudor, incluyendo las características del entorno económico en que éste se desenvuelve. Dicha comparación, se realizará a través de un análisis de los antecedentes históricos referidos a la situación económica y financiera del deudor, que deberán ser analizados y constatados necesariamente por la IMF, tales como estados financieros, situación patrimonial, proyecciones de recuperabilidad de los créditos u otros antecedentes complementarios, que permitan estimar la calidad del conjunto de las obligaciones del deudor, sujeto de calificación. El análisis de la capacidad del deudor del servicio de sus obligaciones con la IMF, deberá reflejarse en un estado de flujo de efectivo, de cada deudor en el otorgamiento y la evaluación de créditos. Dichos antecedentes, deberán incluirse en la documentación de los créditos, que la IMF ha otorgado al deudor, los cuales deberán ser confiables, constatados, fundamentados, y recientes, con una antigüedad no mayor a un año, respecto de la fecha de evaluación y clasificación del deudor. (La Gaceta, 2013)

Según la Gaceta este requisito es una evaluación de la capacidad de pago que se le hace al deudor antes de otorgar ciertos créditos, en este caso incluye lo que son análisis a los Estados Financieros con el fin de analizar las obligaciones de este y la capacidad de pago que tendría al momento de contraer una deuda con cierta institución de crédito.

Las cooperativas realizan análisis de capacidad de pago de acuerdo al cumplimiento de las deudas anteriores con la misma entidad, además del rendimiento de la producción que generan las distintas actividades de los diferentes sectores económicos de Nicaragua.

#### ❖ **El historial de pago**

Es el comportamiento del deudor respecto de los créditos que tiene o ha tenido con la institución de microfinanzas (IMF) y otras instituciones, considerando el grado de cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de crédito, niveles de morosidad u otros compromisos formales. Para tal efecto, la institución deberá llevar una lista detallada que constará en el expediente de cada deudor, el cual debe incluir antecedentes relativos a: créditos otorgados, reestructurados, cancelados, vencidos,

refinanciados, prorrogados o cualquier otro antecedente que permita evaluar el comportamiento del deudor. Se incluirá en este análisis, la evidencia de haber consultado al menos una de las centrales de riesgos y cualquier otro sistema de información privado que tenga a su disposición la IMF. (La Gaceta, 2013)

Este tipo de requisitos incluye un análisis a créditos otorgados con anterioridad, con el fin de evaluar el comportamiento de pago del deudor, el cual se lleva a cabo con la ayuda de un sistema de información por medio de las centrales de riesgos que existen y que son evaluados por la Institución Microfinancieras.

En algunas de las Cooperativas utilizan un sistema de información a través del cual se dan cuenta acerca de obligaciones del deudor contraída con otras empresas de crédito, sin embargo otras Cooperativas hacen el análisis de historial de pago a través del sistema de cartera de la misma entidad, analizando el comportamiento de pago del cliente o asociado en financiamientos anteriores.

### **El propósito del préstamo**

El propósito del préstamo debe ser específico, compatible con la actividad económica financiada, relativo a la fuente de pago y congruente con la estructura y términos del préstamo. La Institución Microfinanciera deberá conocer claramente el destino y uso de los fondos prestados al deudor. (La Gaceta, 2013)

Según lo anterior el propósito del préstamo es uno de los requisitos demandado el cual consiste en hacer mención acerca el objetivo para el cual estarán destinados los fondos del crédito adquirido por parte del deudor.

La ley de Cooperativa 499 hace mención a la importancia de este requisito ya que los fondos de los créditos otorgados deben estar destinado a las actividades propias de cada sociedad, ya sea esto para cultivos, ganadería, pesquera y servicios.

### **❖ La calidad de las garantías**

Las garantías constituidas por el deudor a favor de la Institución de Microfinanzas, representan una fuente alternativa de recuperación de los créditos. La evaluación de

la calidad de las garantías deberá realizarse con base, en antecedentes relativos tanto a la valuación actualizada de las mismas, sustentada en tasaciones o valoraciones realizadas por peritos valuadores debidamente inscritos en el Registro de Peritos Valuadores de la CONAMI, conforme las disposiciones establecidas en la normativa que regula esta materia, para los casos de garantías ubicadas en el país, así como en los aspectos legales específicos de cada crédito y garantías asociadas, relativos a su constitución y registro u otros, que permitan estimar el grado de recuperabilidad por vía de las garantías asociadas a los créditos, mediante la posible ejecución de los bienes, valores u otros resguardos constituidos a favor de la institución y la correspondiente cancelación, parcial o total, de la deuda garantizada. (La Gaceta, 2013)

Según la Gaceta, este tipo de valuación realizada a las garantías, se lleva a cabo con el fin de verificar el buen estado de las garantías y de esta manera corroborar si en realidad el valor de esta cubre el valor del crédito.

En las Cooperativas Nicaragüenses una de las normas que están establecidas tanto en los estatutos y manual de crédito es que las personas que quieran obtener crédito tanto de insumo, fertilizantes y en efectivo debe ser socio certificado por el INFOCOOP, para poder obtener un crédito, deben tener saldada cierta deuda en caso de haberla adquirido para posteriormente otorgarle un nuevo crédito y en base a esto se mide la capacidad de pago que tiene el asociado activo.

#### **7.2.5. Control interno en el área de clientes**

“El sistema de control interno en el área de clientes y otras cuentas a cobrar abarcará todos aquellos controles y procedimientos que harán que se alcancen los objetivos”. (Ormaechea, 2009, pág. 287)

En el área de crédito es necesario que se cumplan con las políticas de créditos para que el efectivo que se otorgue sea recuperable en el tiempo y forma pactada entre la empresa y el asociado, ya que de esta forma se rendirá buenos resultados a las instituciones que le brindan financiamiento a la Cooperativa.

En las mayorías de las Cooperativas, se apoyan con un manual de control interno en los cuales están establecidos procedimientos de crédito, los cuales dictan los pasos y las medidas que se deben tomar en cuenta en el momento de otorgar un préstamo, considerando de mucha importancia este tipo de manual, ya que sirve de directriz para conocer el grado con el que se están cumpliendo los objetivos en la entidad.

#### **7.2.5.1 Objetivos**

- ❖ “Las cuentas a cobrar de clientes o cantidades a percibir de otros deudores a cobrar estarán correctamente registradas, valoradas y clasificadas en los estados contables, y procederán de transacciones previamente autorizadas.
- ❖ Todos los saldos de las cuentas a cobrar estarán sujetos a un control del crédito en cuanto a su identificación, vencimiento y seguimiento de saldos vencidos y no liquidados.
- ❖ La cobrabilidad de los saldos contables será efectiva, dotándose una provisión contable, previa autorización del responsable correspondiente en los saldos de deudosa cobrabilidad.
- ❖ Los cobros de clientes serán controlados desde su recepción, anotándose inmediatamente en los registros contables, hasta su depósito en las cuentas bancarias.
- ❖ Salvaguardia y custodia de las cuentas a cobrar y efectivo recibido de los mismos.
- ❖ Segregación apropiada de funciones para optimizar y evitar riesgos en los procedimientos de control.
- ❖ Operación de acuerdo con las políticas y criterios definidos por la Dirección de la entidad”. (Ormaechea, 2009, pág. 287)

Estos objetivos del Control Interno en el área de crédito están enfocados al registro inmediato del crédito de los clientes y a su recuperabilidad, lo cual la empresa toma el riesgo de no recuperar el dinero y para eso se le aplica un porcentaje a las cuentas por cobrar, se le denomina a ese porcentaje estimaciones para cuentas incobrables.

Hay que destacar que los controles que utilizan las Cooperativas son distintos, pero persiguen el mismo objetivo, ya que están dirigidos al registro del crédito y a su recuperabilidad. En este caso las cooperativas en general hacen mención a la importancia de la utilización de un manual de control interno debido a que este les proporciona control y seguridad al momento de llevar cabo los registros de créditos otorgados.

#### **7.2.5.2 Procedimientos y controles**

Los procedimientos y controles en el área de cuentas a cobrar dependerán fundamentalmente de las distintas variables que operen en la actividad del negocio y el volumen de las mismas, con carácter general podríamos distinguir las siguientes:

- ❖ “Número de clientes vivos existentes en la entidad y tipo/ características del cliente.
- ❖ Estructura organizativa y operativa.
- ❖ Políticas criterios establecidos por la entidad (concesión de créditos, límites, condiciones.)
- ❖ Medios y equipos para la gestión y control de clientes y otras cuentas a cobrar.
- ❖ Centralización o no del departamento de clientes o control de las cuentas a cobrar”. (Ormaechea, 2009, pág. 288)

Estos son los procedimientos que deben seguir los responsables del área crédito de acuerdo al giro comercial de la empresa y de esta manera se llevará un orden y un control para que esos créditos otorgados se recuperen y así la empresa podrá ver sus utilidades y realizar nuevas inversiones en beneficio de la Cooperativa y de sus asociados.

Las Cooperativas deben tener claro que para llevar a cabo sus actividad de créditos deben tomar en cuenta procedimientos y controles que contribuyan a la recuperabilidad de créditos otorgados.

## **7.2.6 Ley de Fomento y Regulación de Microfinanzas 769**

### **7.2.6.1 Objetivo**

#### Artículo 1

La presente ley tiene como objeto el fomento y la regulación de las actividades de Microfinanzas, a fin de estimular el desarrollo económico de los sectores de bajos ingresos del país.

Asimismo la presente ley regula el registro, autorización para operar, funcionamiento y supervisión de las Instituciones del microfinanzas legalmente constituida como personas jurídicas de carácter mercantil o sin fines de lucro. (Asamblea N. , 2011, pág. 1).

Esta ley es creada para asegurar el fortalecimiento en las instituciones de microfinanzas (IMF), ya que con los estragos que le causó la crisis financiera global y el movimiento de lo no pago, surgieron estrategias nuevas enfocadas en la recuperabilidad de cartera.

En la mayoría de las cooperativas de nuestro país no tienen conocimiento de esta ley, ya que estas se regulan por medio de la ley 499 llamada Ley General de Cooperativas, la cual tiene por objeto fomentar, promover y capacitar a las Cooperativas en general.

### **7.2.6.2 Finalidad**

Arto 2 Finalidades: Son Finalidades de la presente ley:

1. Incentivar las Microfinanzas a fin de potenciar los beneficios financieros y sociales de esta actividad.
2. Promover la oferta de otros servicios financieros y no financieros para aumentar la rentabilidad y eficiencia del usuario del microcrédito.

3. Establecer mediciones y publicaciones de estándares de desempeño integrales, para evaluar los resultados financieros y sociales de las Microfinanzas.
4. Promover la transparencia en las operaciones de Microfinanzas y de manera particular en las estructuras de costos y cargos cobrados a los usuarios de servicio de Microfinanzas.
5. Crear y fortalecer el órgano de regulación y supervisión de las Instituciones de Microfinanzas. (Asamblea N. , 2011, pág. 1).

Es importante tener conocimiento que existe una ley que tiene como finalidad potenciar los beneficios financieros de aquellas entidades que se encargan de otorgar crédito a los usuarios de la cartera, además esta ley pretende establecer estándares de calidad para evaluar los resultados de la microfinanzas en cuanto al crecimiento socioeconómico que pueda generar al país, y de igual manera pretende promover la transparencia de las operaciones crediticias, garantizándole al usuario de crédito que los cargos cobrados por intereses o mora no sean muy elevados para ellos.

De la misma manera podemos mencionar que una cantidad considerable de Cooperativas no tienen conocimiento de la existencia de esta ley, menos de la finalidad, la cual son muy importantes, ya que por medio de esta se pueden fomentar los potenciales y de esta manera cumplir eficientemente con los objetivos propuestos dentro de la cooperativa.

## **7.2.7 Cooperativa**

### **7.2.7.1 Definición**

“Cooperativa, es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para hacerle frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada” (Asamblea, 2008, pág. 6).

La creación de una cooperativa es para solucionar un problema socioeconómico de manera colectivo, con un solo objetivo financiero, comunitario, social, donde un grupo

de personas comienzan a plasmar el enfoque empresarial que se va a llevar a cabo, cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios y las leyes y reglamentos que rigen dicha organización.

En Nicaragua existen alrededor de 4500 cooperativas a nivel nacional, todas constituidas con el fin de servir a la sociedad en los distintos sectores económicos de Nicaragua.

### **7.2.7.2 Marco Legal**

#### **Ley General de Cooperativas 499**

##### **7.2.7.2.1 Objetivo de la ley 499**

Art 1. La presente ley establece el conjunto de normas jurídicas que regulan la promoción, constitución, autorización, funcionamiento, integración, disolución, y liquidación de las cooperativas como persona de derecho cooperativo y de interés común y de sus interrelaciones dentro de ese sector de la economía nacional.

Arto 2. Declárese de interés económico y social de la nación, la promoción, fomento y protección del movimiento cooperativo, como instrumento eficaz para el desarrollo del sector cooperativo, contribuyendo así al desarrollo de la democracia participativa, y a la justicia social.

Arto 3. Es deber del Estado garantizar y fomentar la libre promoción, el desarrollo, la educación, y la autonomía de las cooperativas y sus organizaciones y el esfuerzo mutuo para realizar actividades socios económicas y culturales, con el propósito de satisfacer necesidades individuales y colectivas de sus asociados y de la comunidad. (Asamblea, 2008, pág. 5).

Esta ley surgió de una necesidad del movimiento Cooperativo con el objetivo de promover, fomentar y capacitar a los miembros, asociados y órgano directivo de una cooperativa, esta ley fue creada en el 29 de septiembre del año 2004 y a partir de esa fecha ha estado en vigencia, haciendo cumplir las disposiciones establecidas en

ella, donde el ente encargado de velar por el estricto cumplimiento es el INFOCOOP y el Comisión Nacional de Cooperativas (CONACOOOP).

Todas las Cooperativas en Nicaragua están constituida bajo la Ley No 499 (Ley General de Cooperativas y su Reglamento de Aplicación), tiene estrecha relación con el INFOCOOP, ya que este ente es el que le da la certificación, donde se plasma quienes son los asociados que están certificados para trabajar bajo comercio justo, ya que este es un requisito al momento de realizar los trasmites de exportación en cada ciclo productivo.

### **7.2.7.3 Tipos de Cooperativas.**

Arto 19. Las Cooperativas para constituirse deberán tener un mínimo de asociados fundadores:

- a) Las Cooperativas de Consumo, agrícolas, de producción y de trabajo, de vivienda, pesquera, de servicio público, culturales, escolares, juveniles y de otras de interés de la población requerirán, de 10 asociados.
- b) Las Cooperativas multisectoriales, cogestión y autogestión y las de ahorro y crédito, requerirán de 20 asociados. (Asamblea, 2008, pág. 10).

Según la ley 499 establece las diferentes Cooperativas que se pueden constituir y con cuantos miembros tiene que contar para poder iniciar la sociedad, va en dependencia de la necesidad mutua que tengan entre los asociados y también depende la zona donde estén ubicados.

Las cooperativas han existido en Nicaragua desde los tiempos de José Santos Zelaya, entre los tipos de cooperativas podemos mencionar: cooperativa de consumo, cooperativas agropecuarias, cooperativas de ahorro y crédito, Cooperativas multisectoriales.

### **7.2.7.3.1 Cooperativa de Ahorro y Crédito**

Son las que se constituyen con el propósito de promover el ahorro entre sus cooperados y crear una fuente de crédito que les provea financiamiento a un costo razonable para solventar sus necesidades. Así mismo, para brindarle otros servicios financieros, sobre la base de principios democráticos, de ayuda mutua y con ello mejorar sus condiciones sociales, económicas y culturales (Asamblea G. d., 2008, pág. 56).

Las Cooperativas de ahorro y crédito nacen para captar recursos de sus asociados y demás personas y después ubicarlos en el público por medio de préstamos con intereses no tan costosos.

En Nicaragua estos tipos de Cooperativas ayudan a promover el desarrollo de muchas actividades brindando créditos a muchos asociados y así cooperar con el desarrollo económico del país.

### **7.2.7.3.2 Cooperativas Multisectoriales**

Arto 54. Son aquellas que podrán dedicarse indistintamente a actividades del sector primario o agropecuario, sector secundario o agroindustrial y sector terciario o comercial. (Asamblea G. d., 2008, pág. 65).

Las cooperativas que no sean de ahorro y crédito podrán realizar la actividad financiera de otorgar préstamos a sus asociados mediante secciones especializadas de crédito, bajo circunstancias especiales y cuando las condiciones sociales y económicas los justifiquen. (Asamblea, 2008, pág. 8)

Donde el sector primario está formado por las actividades económicas relacionadas con la transformación de los recursos naturales en productos primarios no elaborados, y el sector secundario reúne la actividad artesanal e industrial manufacturera, mediante las cuales los bienes provenientes del sector primario son transformado a nuevos productos, y en sector terciarios o comercial se dedica, sobre todo a ofrecer servicios a la sociedad, a las personas y a las empresas, lo cual

significa una gama muy amplia de actividades que están en constante aumento, este sector no produce bienes pero es fundamental en una sociedad.

Cuando una cooperativa abarque por lo menos dos sectores de actividad económica, será una cooperativa Multisectorial, tal es el caso de muchas cooperativas de este país en las cuales podemos mencionar a la Cooperativa sectorial de Servicios Francisco Rivera ubicada en Estelí y Cooperativa sectorial Chontalac R L ubicada en el km 184 carretera a Managua.

#### **7.2.7.4 Dirección y Administración**

Arto.56.La dirección y la administración de la Cooperativa tendrá la siguiente estructura.

- a) La Asamblea General de Asociados
- b) El consejo de administración
- c) La Junta de Vigilancia
- d) La Comisión de Educación y Promoción de Cooperativismo.
- e) Cualquier otro tipo de órgano permanente que se establezca en los estatutos (Asamblea, 2008, pág. 21).

Según ley estos son los órganos de dirección y administración que debe contar una Cooperativa, ya que de esto dependerá un buen manejo en las operaciones administrativas de dicha institución.

Según el Arto.22 del Reglamento de la ley número 499 establece que: para el cumplimiento de la actividad crediticia de este tipo de Cooperativas, la Asamblea General elegirá un comité de crédito compuesto de tres a cinco miembros, cuyas obligaciones deberán consignarse en el Estatuto de la Cooperativa, esto aplicado a todas las cooperativas existentes a nivel nacional.

### **7.2.7.5 Misión**

“Es la declaración del propósito y el alcance de la empresa en términos del producto y del mercado. La misión define el papel de la organización dentro de la sociedad en la que se encuentre y significa su razón de ser y de existir” (Chiavenato, 2007).

La misión de una empresa es lo que pretende hacer en el presente para llevar a cabo sus objetivos y vaya en constante crecimiento, y sea una entidad de éxito.

Para que una misión sea válida deberá estar contenida en una acta debidamente autorizada por la máxima autoridad, debe estar visible dentro de las instalaciones para que todas las personas que visiten la empresa tengan conocimiento de esta.

### **7.2.7.6 Visión**

“Se refiere a aquello que la organización desea ser a futuro, la visión es muy inspiradora y explica porque diariamente las personas dedican la mayor parte de su tiempo al éxito de su organización. Cuanto más vinculada este la visión del negocio con los intereses de sus socios, tanto más podrá la organización cumplir sus propósitos, esta debe basarse en manifestar todos los grupos de interés la dirección del negocio, motivar a los interesados e involucrados a realizar las acciones necesarias” (Chiavenato, 2007, pág. 699).

La visión es lo que la empresa quiere ser en el futuro, dependiendo de las perspectivas que tengan los asociados de la organización o propietario, va enfocado en el cumplimiento de los objetivos. Para ello se debe de trabajar a diario con enfoque a la misión actual, para poder cumplir con la visión propuesta.

Al igual que la misión esta deberá estar contenida en un acta debidamente autorizada por la máxima autoridad, visible en las instalaciones de la entidad es decir que se puede leer, abierta al público.

### **7.2.7.7 Objetivos**

“La organización constituye un conjunto de elementos que tiene como finalidad cumplir un objetivo de acuerdo con un plan. En esta definición hay tres puntos básicos. Primero, hay un propósito u objetivo para el que está proyectado el sistema. Segundo, hay un proyecto o conjunto establecido de elementos. Tercero las entradas de información, energía y materiales se emplean para que el sistema pueda funcionar” (Chiavenato, 2007).

Los objetivos es lo que la empresa se propone de acuerdo al presupuesto que se prepara durante un lapso de tiempo y por consiguiente pretenden promover el mejoramiento social de cada miembro de la organización y así poder cumplir con los estándares de calidad tanto sociales como económicos que estos se proponen. A través de los objetivo se pretende mejorar las condiciones de vida de cada asociado.

En este caso las cooperativas a nivel nacional tienden a plantearse objetivos que contribuyan al desarrollo, social y económico dirigidos a sus clientes y asociados

## **VIII. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **8.1. Enfoque de la investigación**

Investigación Cualitativa:

(Hernández, Sampiari, Collado, & Baptista, 2006) Es la utilización de recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación, es referido como investigación naturalista, fenomenológica, interpretativa o etnográfica.

Investigación Cuantitativa:

(Hernández, Sampiari, Collado, & Baptista, 2006) Es la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teoría.

El presente estudio tiene un enfoque cualitativo con elementos cuantitativo porque se recolecto información relevante que ayudó a responder interrogantes del trabajo accediendo así a realizar una comparación con la teoría y los resultados obtenidos de las entrevistas y encuestas, observación que permitió conocer las debilidades y fortalezas en el manual de control interno en el área de crédito y si el personal se basan en políticas establecidas en el manual, la información que se obtuvo fue proporcionada por el presidente de la Cooperativa, por la Contadora, él técnico y por el comité de crédito.

### **8.2. Tipo de investigación**

El tipo de investigación que se lleva a cabo es descriptiva porque se describe el control interno en el área de crédito existente en la Cooperativa y las principales debilidades y fortalezas que se presentan en el otorgamiento de crédito.

“Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades, características y rasgos importante de cualquier fenómeno que se analiza”. (Martínez, 2014, pág. 130)

El trabajo investigativo es de corte transversal porque se centrará en un período de tiempo específico, correspondiente al segundo semestre del año 2015. Tiempo en el cual se realizó evaluación y análisis de la información que se recopiló. La Cooperativa Multisectorial Solidaridad R.L, se ubica en la Comarca de Aranjuez, municipio Matagalpa.

### **8.3. Universo de estudio**

El universo de una población es el conjunto de individuos que componen esa población, los cuales será de importancia para el análisis de los resultados y conclusiones del trabajo en estudio. (Sequeira, 2009). El método que se utilizo es propio, no fue probabilístico, Según (Hernandez, 2006, pág. 241) es el subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación.

Por lo antes mencionado, el universo de población objeto de estudio es la Cooperativa Multisectorial Solidaridad, R.L es la Cooperativa y la muestra fue enfocada en el área de crédito de dicha entidad, debido a que ya existía una relación de amistad con el personal administrativo, lo cual facilitarían información para llevar a cabo el proceso de este trabajo.

### **8.4. Métodos teóricos y empíricos en la extracción de los datos**

Los métodos de investigación científica se dividen en dos: empíricos y teóricos, unos y otros emplean técnicas específicas, lo mismo que técnicas comunes a ambos. (Martínez, 2014, pág. 54)

El método teórico utilizado en el trabajo investigativo fue el método deductivo ya que parte de lo general a lo particular, también se utilizó el método inductivo porque se realizó un análisis, comparación de la información proporcionada con la teoría según los autores.

El método empírico permite establecer características generales, donde el investigador busca información de datos relevantes como hechos, observaciones, entrevistas y todo lo que le sirva para responder a las interrogantes de su investigación. Es por eso que en el método empírico se aplicaron las siguientes técnicas en la investigación como:

#### Revisión documental

(Avila, 1999) define la investigación documental aplicada a la organización de empresas como una técnica de investigación en la que “se deben seleccionar y analizar aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con el estudio. La anterior definición coincide en que la investigación documental es una técnica que permite obtener documentos nuevos en los que es posible describir, explicar, analizar, comparar, criticar entre otras actividades intelectuales, un tema o asunto mediante el análisis de fuentes de información

Este método se hizo con el propósito de darle respuesta al primer objetivo y verificar si realmente existen en la Cooperativa Solidaridad R.L, los documentos en físico y en digital, los documentos que se revisaron son los siguientes: manual de control interno y sistema de cartera en digital y en físico manual de crédito, expedientes de asociados, libros de acta de administración y de aportación.

#### Entrevista.

(Alejandro Acevedo Ibañez ,Alba Florencia Lopez, 1994), “La entrevista es una forma oral de comunicación interpersonal, que tiene como finalidad obtener información en relación a un objetivo. La técnica de la entrevista demanda una cierta claridad con relación a su propio contexto, y esta es la comunicación.”

(Alejandro Acevedo Ibañez ,Alba Florencia Lopez, 1994) “La comunicación en una entrevista implica en mayor o menor grado, una constante corriente de información

del entrevistado hacia el entrevistador, y viceversa; y este intercambio de información el aspecto más importante de una entrevista.”

La entrevista se llevó a cabo para obtener más conocimiento acerca de la Cooperativa Solidaridad R.L; y observar las debilidades que esta tiene, y así poder recomendar para que tenga un mejor funcionamiento en las operaciones de créditos. La entrevista fue aplicada al personal administrativo integrado por dos personas. Ver anexo N° 2 y 3.

### Encuesta

Se realizaron encuesta a los miembros del comité de crédito y al técnico agrónomo de la Cooperativa para constatar la información brindada del presidente y la contadora, ayudando este instrumento a llevar a cabo el análisis para responder a las interrogantes del trabajo investigativo. Ver anexo N° 4

### **8.5. Herramientas utilizadas**

En el trabajo investigativo se utilizó como herramientas necesarias para la recolección y presentación de los datos tales como matrices, gráficos, en los programas computarizados de Microsoft Office (Word, Excel, Power Point), internet, libros, entre otros.

### **8.6. Variables**

Las variables encontradas en la operacionalización de variables son el control interno, crédito y como sub variable, Sistema de Control Interno, Modelo de Control Interno COSO, Cooperativa, estas variables y Subvariable forman parte del marco teórico para contrastarlo con la aplicación de los instrumentos en el análisis y discusión de los resultados y de esta manera llegar a las conclusiones y recomendaciones. Ver anexo N°1.

## **IX. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

Mediante la aplicación de entrevista, encuestas y observación de la documentación se obtuvieron los siguientes resultados, lo cual se hizo un análisis e interpretación de información proporcionada y a continuación se describen en el orden de los objetivos específicos e hipótesis planteada.

### **9.1 Control existente en el área de crédito**

Para poder identificar si en realidad existe un Manual de Control Interno se aplicó el instrumento de observación y entrevistas al presidente y a la contadora de la Cooperativa Solidaridad R.L, con el objetivo de medir la variable, sub variables e indicadores y darle respuesta al presente objetivo.

El Control Interno se define como “Un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tiene por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguarda de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.)” (Ormaechea, 2009, pág. 189).

#### **9.1.1. Tipos de Controles**

Durante el proceso investigativo en la Cooperativa Solidaridad, R.L ubicada en la Comarca de Aranjuez, Departamento de Matagalpa, se aplicaron instrumentos tales como entrevista al presidente de la Cooperativa y a la contadora de la organización.

Según respondieron los entrevistados de la Cooperativa Solidaridad R.L, cuenta con un manual de control interno actualizado hasta el año 2013, aprobado por la asamblea general conformada por los 56 asociados activos hasta la fecha; este manual es del conocimiento del personal administrativo y técnico.

Por lo tanto al realizar la revisión documental se identificó que el manual de control interno no se encuentra en físico en las oficinas, solamente en digital en forma de

borrador presentado para el área de finanzas y la única que tiene acceso a esta información es la contadora, donde el personal no tiene mucho conocimiento de estos controles internos estipulado en este manual.

El control interno garantiza la eficiencia y el orden financiero y administrativo de una entidad, esto se logra trabajando de acuerdo a los objetivos establecidos por la Cooperativa, con el propósito de cumplir con la visión formulada por la administración, se puede decir que el manual de control interno no es funcional porque no es del conocimiento del personal por lo antes mencionado y no está debidamente aprobado por la máxima autoridad.

De acuerdo a lo que respondieron el presidente y la contadora, aplican el manual de control interno de la siguiente manera:

- ❖ Aplican el manual de control interno en el manejo de financiamiento
- ❖ Manejo de documentación contable y en general el manejo de todas las operaciones de la Organización.

Al aplicar estos controles generales se logra una mayor confiabilidad en la información financiera brindada a los usuarios internos como son: los órganos de administración y dirección para la toma de decisiones y así presentarles a los asociados resultados de calidad tanto administrativos, financieros y contables obtenidos durante el ciclo productivo y externos de la Cooperativa Solidaridad R.L, como instituciones financieras tanto internacionales como nacionales, proveedores, donadores y entes fiscales del estado.

**El Control interno contable:** son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables". (Ormaechea, 2009, pág. 189)

El control contable aplicable en el área de crédito según lo expuesto por la Contadora es lo siguientes:

- ❖ Se manejan expedientes de crédito por cada asociado

- ❖ Se ingresan los créditos en un sistema de cartera y se controla el nivel de créditos corrientes y morosos.

Estos son los controles contables de manera resumida que aplican en el área de crédito, con la revisión de los documentos físicos se notaron que los expedientes de los asociados y pre-socios están incompletos, y los expedientes que existen contienen lo siguiente:

- ❖ Copia de cedula de identidad
- ❖ Contrato de entrega de café notariado en algunos casos
- ❖ Fotocopias de escrituras en poco expediente
- ❖ Pagare de cada crédito con sus respectiva solicitud y estado de cuenta;

Cuando se otorgan crédito a los asociados o pre-socios se ingresan a un sistema de cartera manejado en Excel; cuando inicia la recolección del fruto, los pre-socios comienzan a entregar la cantidad de café pactada en quintales oro y el saldo de la cuenta activa va disminuyendo conforme la entrega de café, estas personas siempre tienen un buen record crediticio porque es poco el financiamiento que se le otorga, en cambio los asociados van entregando el compromiso de café en quintales oro en toda la producción aproximadamente en 3 meses y medio, y en el mes de mayo se realiza la liquidación a cada uno de los asociados, luego se ingresa al sistema la liquidación en cada uno de los fondos al cual se le dio un crédito a los asociados generando así la cartera el nivel de morosidad que se dio en ese ciclo. Aunque no se puede analizar el grado de morosidad porque no ingresa al sistema el crédito ni la liquidación en tiempo y forma debido a mucho funciones que tiene la contadora.

El control contable es importante su aplicación ya que le permitirá manejar muy bien los fondos y pertenencias de la empresa, llevando un buen control de cómo ir registrando cada una de las operaciones de manera ordenada, dándole así un valor confiable en sus resultados financieros del periodo.

**Control interno administrativo:** son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección”. (Ormaechea, 2009, pág. 189)

La contadora respondió que aplican el control administrativo de la siguiente manera: En este aspecto se hace énfasis en el uso del crédito de una manera oportuna y aplicación de fondos en el destino o rubro a que está dirigido.

Los financiamientos que se le solicitan a otras instituciones financieras internacionales, se colocan en créditos a los diferentes socios, dirigido al rubro del café que es su principal actividad agrícola, cuando se trata de un crédito para compra de una propiedad, se le solicita un financiamiento para este rubro. Estos fondos son provenientes fundación viento de paz, Root Capital y fondos revolventes Solidaridad, también otorgan créditos para vivienda y mejoramiento de beneficio húmedo con fondos de la Fair Trade PRIMA.

Es necesario que se lleven a cabo todos los procedimientos plasmados en el manual, ya que les permitirá al personal administrativo y técnico tener una clara visión de la Cooperativa y estarán trabajando para el cumplimiento de los objetivos.

## **9.2. Describir el control interno en el área de crédito**

La Cooperativa Solidaridad, R.L cuenta con un manual de crédito actualizado hasta el año 2004, para la recopilación de la información se realizaron entrevistas, encuestas y revisión documental que permitió responder a las interrogantes presentadas en cada uno de estos instrumentos.

### **9.2.1 Objetivos**

- ❖ “Aportar seguridad en la gestión empresarial al prevenir errores y fraudes, proteger los activos de la entidad y dar lugar a una fiabilidad de los registros contables e información económica-financiera.
- ❖ Obtener eficiencia de la operativa organizativa de la entidad al desarrollar el seguimiento y cumplimiento de las políticas y procedimientos empresariales definidos y establecidos por la Dirección”. (Ormaechea, 2009, pág. 207)

En la entrevista que respondió la Contadora menciona que las diferentes estrategias que llevan a cabo para cumplir con los objetivos del control interno en el área de crédito es lo siguiente:

- ❖ Manejo de diferentes fondos de crédito
- ❖ Excelente record crediticio ante los entes financieros externos
- ❖ Cumplimiento de compromisos de los asociados (prenda agraria)
- ❖ Mayor capitalización y por ende mayor capacidad de atención a las demandas de crédito
- ❖ Mejorar las políticas, reglamentos y control del crédito.

Lo que la Cooperativa Solidaridad R.L, está realizando ayuda a cumplir con los objetivos del control interno de una forma más eficiente, además quieren implementar otras políticas de crédito junto con el asesor financiero especialista en crédito de la institución financiera Root Capital, una de las políticas actual que ha surgido en el consejo de junta es otorgar crédito a largo plazo y será expuesta a la asamblea general para su aprobación. Aunque han surgido caso donde el productor no ha cumplido con el compromiso pactado, por la mala aplicación de los controles internos en esta área. La administración deberá actualizar el manual de crédito con las políticas que se están aplicando en el otorgamiento de crédito y en el caso de que la asamblea de asociados apruebe la nueva política, estos también tienen que plasmarlo en el manual.

### **9.2.2 Manuales de Control interno**

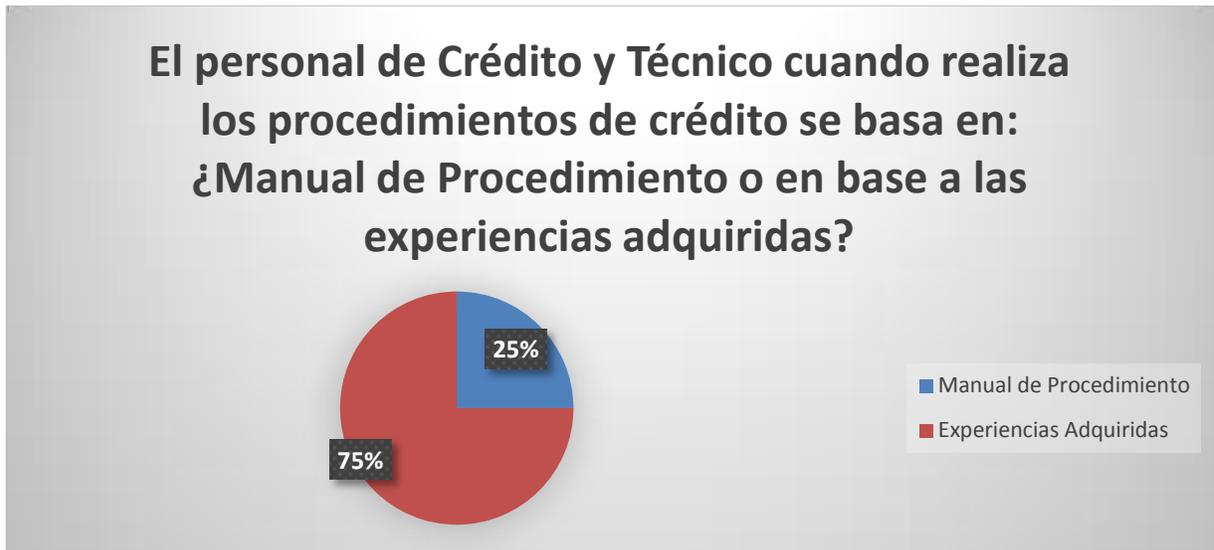
Es un elemento del sistema de control interno el cual es un documento detallado e integral que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e informaciones sobre política, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una entidad, en todas sus áreas, secciones, departamentos, servicios etc.” (González, 2010, pág. 9)

En las entrevistas realizadas dijeron que es importante el manual de control interno por lo siguiente: es importante porque mediante el uso del Manual de Control Interno se pueden manejar de una manera más ordenada las operaciones. Ellos tienen conocimiento de la importancia que tiene dicho reglamento interno, pero este no es aplicado por el personal en las operaciones ya que estos no tienen conocimiento de las normas y políticas establecidas en ella.

En la Cooperativa Solidaridad R.L, los únicos manuales funcionales son: Manual de funciones y manual de crédito. Al realizar la revisión documental, no se tuvo acceso al manual de funciones, por lo que no se puede asegurar la funcionalidad de esto, según la contadora expreso que el manual de funciones no se cumple tal y como está estipulado, ya que el técnico agrónomo y ella misma tienen que realizar funciones incompatibles a su cargo, esto da porque la máxima autoridad no quiere invertir en la contratación de nuevo personal con el objetivo de disminuir costos. El manual de crédito se pudo revisar, donde se encontró que la última fecha de actualización fue en el 2004 aún no le han dado fase de mantenimiento, este manual no es aplicado en su totalidad ya que el comité al momento de otorgar los créditos se basan tanto en el record crediticio, las experiencias adquiridas y las normas empericas dictadas por el presidente para mejorar la calidad de los procedimientos de crédito.

El cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de estos manuales garantizara a la Cooperativa la eficiencia y eficacia de las operaciones financieras administrativas, logrando así el buen manejo de los recursos disponibles y aún más en el área de crédito que es una de las principales actividades que tiene la Cooperativa en estudio, además se maneja fondos provenientes de otras instituciones financieras tanto nacionales como internacionales, por lo tanto se le tiene que rendir buenas cuentas, para no perder relaciones con estas instituciones y de esta forma lograr aumentar el monto de financiamiento externo, colocando así más crédito en la cartera de la Cooperativa y por ende aumentar también la productividad y el crecimiento económicos de los asociado .

**Gráfico N°1**



**Fuente:** Procesamiento de datos de las Encuestas

En la encuesta realizada a los miembros del comité de crédito y al técnico de la Cooperativa Solidaridad, respondieron el 75%, al momento de aplicar los procedimientos de créditos se basan en experiencias adquiridas dependiendo del record crediticio de cada asociado y por estimación de cosecha brindada por el área técnica y el 25% respondió que en base a los procedimientos establecidos en el manual de crédito dan la aprobación del crédito solicitado.

Para la Cooperativa Solidaridad R.L, sería importante que aplique todos los procedimientos, más sin embargo tratan de llevar un buen control en los créditos que se les otorga a los asociados y pre-socios realizando análisis de las cosechas de cada uno de ellos que solicitan créditos y de acuerdo al estimado que le brinda el área técnica le otorgan el préstamo, esto tarde entre 10 a 20 días para su aprobación ya que el comité de crédito se reúnen una vez al mes en los meses de mantenimiento de plantaciones de café que es entre los meses de abril hasta octubre y cuando hay recolección del fruto se reúnen una vez cada quince días, provocando con esto una solución de financiamiento a los asociados un poco lento, sin dejar con opción al productor de vender la producción de café a otros compradores y como resultado de esto existe un incumplimiento de los asociados con el compromiso de café pactado en el contrato de café inicial.

### **9.2.2.1 Modelo de Control Interno (COSO)**

En la Cooperativa Solidaridad R.L, no se aplica en el manual de control interno el Modelo de Control Interno (COSO), según las entrevistas respondieron que no tienen conocimiento de este modelo, es por ello que no tienen un marco de referencia que de garantía de un buen diseño de control interno bien estructurado.

#### **9.2.2.1.1 Ambiente de Control**

Consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización”. (Arens, Elder, & Beasley, 2007, pág. 275)

Los órganos directivos de la Cooperativa Solidaridad R.L, se rigen bajo las políticas según respondieron en las entrevistas: Haciendo uso de las políticas y reglamentos y de la manera de proceder ante el otorgamiento, control y recuperación del crédito.

Tanto el personal administrativo y técnico según lo que dice la teoría deben reflejar en sus actitudes el cumplimiento de las políticas y los procedimientos cuando se otorgan créditos a los socios solicitante, pero en la realidad no sucede así, si no que cada uno de ellos aplican procedimientos según lo que crean conveniente. En el caso del presidente es el que menos cumple con las políticas establecidas.

#### **9.2.2.1.2 Evaluación de Riesgo**

La evaluación del riesgo para los dictámenes financieros es la identificación y análisis de los riesgos relevantes de la administración para la preparación de los estados financieros de conformidad con los principios contables generalmente aceptados. (Arens, Elder, & Beasley, 2007, pág. 277)

Según las respuestas obtenidas en el instrumento (entrevista, encuesta) aplicadas al presidente, contadora, técnico y comité de crédito de la Cooperativa respondieron:

- ❖ Evaluación de la producción en primer lugar
- ❖ Dar seguimiento a la garantía prendaria para cumplimiento de pago del crédito.
- ❖ Elaboración de Contrato de compromiso de entrega de cosecha.

Al evaluar los posibles riesgos que pueda tener la Cooperativa en sus operaciones y en este caso en que existe la probabilidad de que un asociado no pague, por diferentes situaciones que suceden en la vida como por ejemplo existe el riesgo que el productor firme una prenda agraria y la cosecha se pierda por condiciones al cambio climático, ya que en la actualidad los mismos productores no saben lo que la naturaleza le pueda brindar, la muerte de un asociado o pre-socio, o emigran a un nuevo departamento u otro país o el productor venda café por su cuenta, pueden haber muchas situaciones en que la Cooperativa podría no podría recuperar los fondos colocados entre sus asociados y pre-socios, es por eso que es importante que aplique todo el personal los procedimientos de crédito correspondientes antes de entregar el dinero y realizar un análisis de todos estos riesgos que podrían afectar a la Cooperativa, dándole así una solución en caso de que sucedan.

También es necesario que todos los contratos de entrega de café sean notariados y que los compradores de café de la zona tengan conocimiento de no comprarle a ningún socio de la cooperativa, ya que estos tienen obligaciones pendientes con la sociedad.

Conforme se da la recolección del fruto la Cooperativa evalúa el avance de la entrega de café quintales oro, en caso donde se observe un posible incumplimiento, se le da seguimiento por medio de visitas técnicas, si este productor se ve en la necesidad de no cumplir, lo que hace la Cooperativa es realizar compras de café a otros productores de la zona no asociados con el fin de no quedar mal con los compradores internacionales, ya que con estos se tiene un contrato de venta, en el caso de incumplimiento dicha entidad será sancionada con una multa de \$400.00 por contener no entregado. Pero no existen medidas para el productor en caso de incumplimiento.

Otra manera que la Cooperativa disminuye el riesgo de errores financieros es realizando auditorias anualmente, en este caso la Cooperativa Solidaridad R.L, realizan auditorias financieras anuales del 01 de Enero al 31 de Diciembre, pero la auditoria es realizada con hechos posteriores, es decir que no es durante las operaciones, lo que sería también conveniente que realicen auditoria interna para asegurar la calidad de la información, y sería beneficioso porque la contadora le rendiría cuenta a otra persona con mayor conocimientos en el área, ya que en su mayoría todos su asociados son personas con un nivel de educación media y en poca ocasiones tienen acceso a la información.

Por el momento no tienen el riesgo de pagar impuesto ya que los ingresos anuales de la Cooperativa no se exceden de los C\$40, 000,000.00

#### **9.2.2.1.3 Actividades de Control**

Las actividades de control son las políticas y procedimientos, además de las que se incluyeron en los otros cuatro componentes, que ayudan a asegurar que se implementen las acciones necesarias para abordar los riesgos que entraña el cumplimiento de los objetivos de la entidad". (Arens, Elder, & Beasley, 2007, pág. 278).

Las acciones que se aplican en la Cooperativa para disminuir el riesgo son exigir la garantía hipotecaria en el caso de montos arriba de los U\$ 5,000.00 y elaborar contratos de prenda agrícola notariados.

Estas acciones la realiza la Cooperativa para evaluación del riesgo de no pago por parte de un asociado, estas medidas se toman solo en el caso de que el monto de la solicitud de crédito sea mayor a \$5,000.00, es decir solo el productor ocupará este efectivo para la compra de una propiedad, en el caso que sea para mantenimiento y recolección de la producción realizan contrato agrícola notariado, mediante la observación se notó que no todos los contratos se encuentran notariado, según explica la contadora y el presidente que los únicos que están notariados son

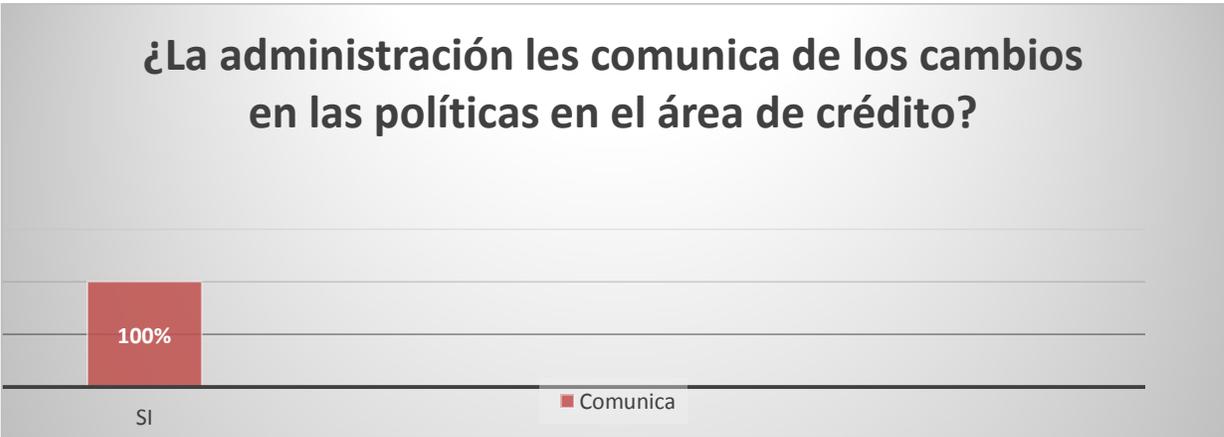
aquellos, donde el productor había quedado con morosidad en la cosecha anterior y que en la cosecha actual se le ha otorgado más efectivo, según lo establecido en el contrato de entrega de café. Teniendo como riesgo que el productor vuelva a quedar con saldo pendiente y así aumentar la morosidad de la cartera.

**9.2.2.1.4 Información y comunicación**

Los medios utilizados para comunicar los cambios en políticas y procedimientos para otorgar crédito, según respondió la contadora en la entrevista realizada: Reunión con la Asamblea General de Asociados que es la máxima autoridad para discutir y aprobar cambios.

Primero se reúne la junta directiva con los demás órganos de dirección, exponen sus ideas y luego discuten entre ellos cada una de las ideas que ha surgido para después exponérselas en la asamblea a todos los asociados, invitados a través de carta invocatoria para llegar a un acuerdo entre todos y si la mayoría acepta se aprueba la nueva política y como base legal se elabora un acta de consejo de administración, esto se realiza con el fin de que todos los asociados y pre-socios estén actualizados con las nuevas políticas que se tomarán durante el proceso de otorgamiento de crédito. Aunque los únicos que tienen voz y voto son los asociados.

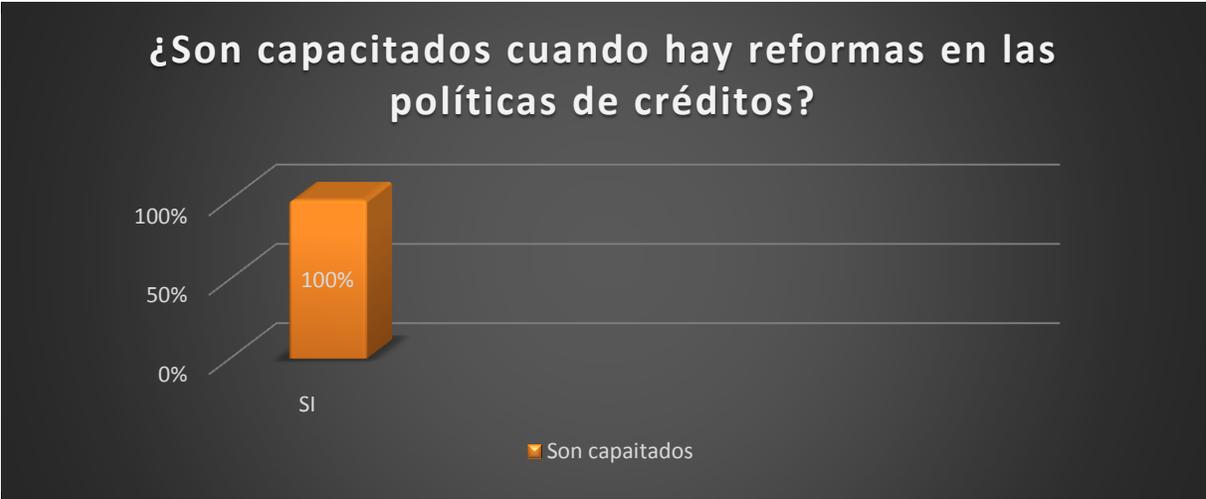
**Gráfico N°2**



**Fuente:** Procesamiento de datos de las Encuestas.

En la encuesta realizada a los miembros del comité de crédito y al técnico, respondieron que la administración les comunica de los cambios a través de reunión de junta directiva y cuando llega una persona de una institución externa a brindarle asesoría, como es en el caso de Root capital, convocan a la junta directiva, al comité de crédito, a la junta de vigilancia y a los del SIC ( sistema interno de control), según comentario de los encuestados a través de esas reuniones surgió una nueva política de crédito a largo plazo, y que todavía no ha sido aprobada por la asamblea de asociados.

**Gráfico N°3**



**Fuente:** Procesamientos de datos de las Encuestas.

Según lo que respondieron en las encuestas a miembros que forman parte del comité de crédito y el técnico que son capacitados en las oficinas de la Cooperativa por personas ajenas a la institución o en algunos casos es la junta directiva quien recomienda al comité y al técnico que medidas seguir en todo el proceso de financiamiento, lo cual es importante que todo el personal de dirección de esta organización estén capacitados continuamente para así lograr obtener un mejor éxito en todas sus actividades financieras.

### **9.2.2.1.5 Monitoreo**

Las personas asignadas a aprobar y evaluar el cumplimiento de los procedimientos de los créditos otorgados son: Los integrantes del Comité de Crédito conformado por 3 personas: Coordinador, Secretario y Vocal.

Este órgano es el encargado de aplicar lo que está establecido en el manual de crédito, aunque no le dan un cumplimiento al máximo, ya que se observó en los expedientes de cada asociado y pre-socio existen solicitudes de crédito aprobada sin cumplir con algunos requisitos y garantías como es contrato de entrega de café no notariado, prendas hipotecarias en algunos caso que se requiera. Esta función es violentada por el presidente de la Cooperativa, porque a veces otorga crédito a un asociado y pre-socio sin consentimiento del comité y se lleva acabo el procedimiento de crédito, sin ser firmada la solicitud por las personas encargadas.

### **9.2.3 Crédito**

Una de las principales actividades a que se dedica la Cooperativa es financiar a los productores que forman parte de la sociedad de la institución de acuerdo a lo establecido dentro de los estatutos, estos préstamos son realizados a través de fondos de otras instituciones internacionales como son: Root Capital, Fundación Viento de Paz y fondos revolventes de la Cooperativa conformada por aportaciones de los asociados y utilidades acumuladas en períodos anteriores.

#### **9.2.3.1 Tipos de crédito**

Los tipos de créditos que otorga la Cooperativa según lo que respondieron en las entrevistas son:

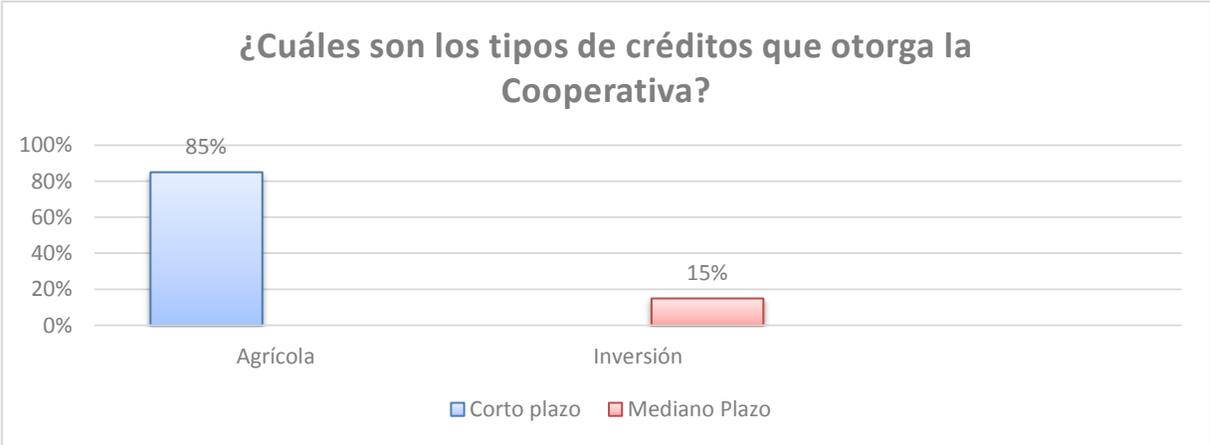
- ❖ Crédito Agrícola
- ❖ Crédito Inversión

La Cooperativa Multisectorial Solidaridad R, L. Comienza a otorgar crédito agrícola a los asociados y pre-socio en el mes de Abril, estos créditos inician solamente con

insumos y fertilizantes y así se le continúa dando durante todo el año para fase de mantenimiento de café, para el mes de junio en adelante ya se le otorga crédito en efectivo, solamente gozan de este beneficio los asociados, unas de las políticas para iniciar este procedimiento es que el asociado tenga un buen record crediticio en las cosechas anteriores, que no haya quedado con morosidad en la cartera, estos créditos son otorgados a corto plazo, donde la Cooperativa cobra un interés mensual del 1%, sobre el principal acumulado. El control de estos créditos se lleva en un programa de Excel.

Los créditos de inversión son para compras de terreno, este derecho solo es para los asociados, se valora junto con el técnico si la propiedad que van a comprar es potencial para el rubro del café, el asociado debe tener un buen antecedente financiero con la Cooperativa, este crédito es del 50% a corto plazo, y debe ser cancelado en la cosecha del período en que fue entregado el finamiento y el total de la deuda será cancelada en el próximo ciclo productivo, el asociado pagará un interés de 1% mensual al igual que el crédito de inversión.

**Gráfico N° 4**



**Fuente:** Procesamiento de datos de las encuestas.

En esta gráfica se pueden observar las respuestas de las entrevistas y las encuestas, donde los entrevistado dijeron que los créditos que otorga la Cooperativa son agrícola equivalente a un 85% de la cartera, estos son a corto plazo según lo que respondieron los encuestados y un 15% del restante de la cartera son de

inversión otorgados a corto y mediano plazo. En el ciclo anterior 2014-2015 la contadora nos expresó que la cartera había quedado con un 19% de morosidad por no haber aplicado un análisis de crédito de cada uno de los asociados, pero en este año se han implementado nuevas medidas para reducir el porcentaje de morosidad.

El comité de crédito de la Cooperativa Solidaridad R.L, se reúnen al menos una vez al mes o en dependencia de las solicitudes que hayan llenado los asociados, también en base a las actividades agrícolas, según lo que respondieron en la entrevista la contadora y en las encuestas el comité de crédito y el técnico.

Es importante que el comité de crédito este en constante reuniones para asegurar la eficiencia y eficacia de las solicitudes de crédito porque cuando ellos no llegan a reunión y no firman las solicitudes, el presidente da orientación de elaborar cheque a un socio sin que las solicitudes estén firmadas por el comité. Se determinó que existen preferencias cuando se trata de aprobación de solicitud del crédito, en la mayoría de los casos a los que no se les niega crédito son a los integrantes del comité de crédito, a los de la Junta Directiva, siendo ellos los principales morosos de la cartera.

Al momento de solicitar que describieran los procedimientos de Crédito respondieron lo siguiente:

Los procedimientos que se llevan a cabo durante la aprobación de créditos son los siguientes según entrevistas y encuestas:

- ❖ Llenar la solicitud de crédito
- ❖ Análisis de record crediticio
- ❖ Inspección de las fincas por parte del técnico para realizar estimación de cosecha
- ❖ Elaboración de contratos de entrega de café, en algunos casos notariados
- ❖ Elaboración de estados de flujos de efectivo del socio
- ❖ Se reúne el comité de crédito para aprobar o no aprobar las solicitudes
- ❖ En el caso de que se aprobó se elabora el cheque deduciéndole el 2% de comisión
- ❖ Elaboración del pagare por el monto de la solicitud

- ❖ Firma de cheque por parte del presidente y del tesorero
- ❖ Firma del pagare por el presidente
- ❖ Entrega de cheque al socio, donde tiene que firmar el comprobante de pago, el pagare
- ❖ Contabilizar el comprobante de pago del préstamo
- ❖ Ingresar al sistema de cartera el monto del pagare

Estos son los procedimientos que se llevan a cabo para lo que es el otorgamiento de efectivo, en algunos casos no se cumplen con estos procedimientos porque existe preferencias en ciertos socios, ya que llegan un día a la Cooperativa y el presidente sin contar con el comité de crédito le aprueba de una forma verbal el financiamiento llenando en ese mismo momento la solicitud, el cheque y el pagaré.

Durante este procedimiento existe un problema en cuanto a las firmas libradoras de cheque ya que el tesorero casi no se presenta a las oficinas a firmar cheques y el guarda de seguridad tiene que ir a su casa ubicada en la comunidad el porvenir a que le firme los cheques, esto es un riesgo para la Cooperativa que estos documentos anden de forma ambulante y estos documentos deben estar salvaguardados en las oficinas, donde la única que debe tener acceso es la contadora, las firmas libradoras, y el socio beneficiado. En el crédito de insumos y fertilizantes solo se le elabora el pagaré con una copia del recibo de entrega de los productos, estos se ingresan al sistema una vez al mes.

### **9.2.3.2 Garantías**

Las garantías que solicitan a los asociados según lo que respondieron en la entrevista y encuesta son las garantías prendarias e hipotecarias. En las prendarias son para el crédito agrícola donde el productor prenda un compromiso de quintales de café oro y esta cantidad debe cumplirse al finalizar la cosecha, pero en algunos casos cuando se realiza la liquidación en los meses de Abril y Mayo quedan con saldo pendiente, esto se da por una mala administración del efectivo en manos del asociado y la Cooperativa no tomó medidas que exijan el cumplimiento del contrato.

Las garantías hipotecarias son para compras de nuevos terrenos y estos solicitan escritura original en caso de no pago de algún asociado.

### **9.2.3.3 Requisitos**

En la entrevista realizada a la contadora de la Cooperativa en estudio contestó que los requisitos solicitados a sus asociados, son los siguientes:

- ❖ Ser asociado activo de la Cooperativa.
- ❖ Ser productor de café y tener sus plantaciones en buen estado.
- ❖ Solvencia crediticia con la organización.
- ❖ Medir la responsabilidad o historial de crédito del asociado, en base a su capacidad para resolver su necesidad de crédito.

Una de las normas que están establecidas tanto en los estatutos y manual de crédito es que las personas que quieran obtener crédito tanto de insumo, fertilizantes y en efectivo debe ser socio certificado por el INFOCOOP, pero para poder ser socio deberá tener fincas de café ya que este es al rubro al que están dirigidos los créditos, tener saldada la deuda para otorgarle un nuevo crédito y en base a esto se mide la capacidad de pago que tiene el productor activo.

Según encuestados expusieron que aplican estos procedimientos con todos los asociados activos, aunque existen excepciones con algunos pre-socios, ya que son sujeto a crédito en efectivo, donde toman en consideración el prestigio de buen pagador, y si también contribuirá con una cantidad considerable de compromiso de café, ya que así la Cooperativa podrá aumentar las ventas de contenedores de café con sus compradores y buscar como expandirse en el mercado internacional.

### **9.2.3.4 Controles**

La contadora explicó que los controles más relevantes aplicables en esta área, son los siguientes:

- ❖ Análisis de crédito

- ❖ Autorización
- ❖ Guarda y custodia
- ❖ Supervisión y seguimiento
- ❖ Cobranza
- ❖ Garantías
- ❖ Morosidad

Estos controles ayudan a la Cooperativa tener un mayor orden financiero ya que este es uno de los activos más importantes y por ende con mayor riesgo, además se trabaja con fondos que están comprometidos con otras instituciones por lo cual se tiene que rendir buenas cuentas. Al momento de recibir las solicitudes estas deben de ser analizadas para aprobar o no este documento, luego se prosigue a la autorización por parte del comité, la guarda y custodia del dinero se da por medio de una cuenta corriente en el Banco Lafise BANCENTRO, la supervisión para verificar si el efectivo se está utilizando para lo que se solicitó, el técnico realiza supervisión en el campo a través de visitas técnicas, el seguimiento se da a través de evaluación de cosecha y cartera, la cobranza se realiza al final de cada cosecha, cuando se realiza la liquidación de cada asociado ahí mismo se le deducen los créditos con sus intereses correspondiente a cada fondo al igual que los \$6.00 dólares por quintal para gastos operativos y de comercialización, \$8.00 dólares para pago de beneficiado de café y también las aportaciones. La evaluación de las garantías para otorgar crédito agrícola y de inversión ya sea estos a corto o mediano plazo se da a través de la supervisión de las plantaciones de café realizada por el técnico agrónomo. Las personas que quedan con morosidad en la cartera no le cobran el 6% estipulado en el manual de crédito, si no que al aperturar la nueva cartera solamente se toma el principal pendiente y se le aplica el 2% de comisión, quedando esta como un nuevo crédito, con el fin de no perjudicar al asociado, ocasionando con esto una pérdida para la misma Cooperativa y por ende aumentar la irresponsabilidad del productor, ya que si no se le cobra sus respectivas moras, seguirán con el mismo incumplimiento de entrega de café.

### **9.2.3.5 Marco Legal de crédito**

Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas (769), tiene como objetivo estimular el desarrollo económico de los sectores de bajos ingresos del país. Asimismo la presente ley regula el registro, autorización para operar, funcionamiento y supervisión de las Instituciones del Microfinanzas legalmente constituida como personas jurídicas de carácter mercantil o sin fines de lucro. (Asamblea N. , 2011, pág. 1).

Las personas entrevistadas en este caso el Presidente y la Contadora de la Cooperativa no tienen conocimiento de esta ley, por lo tanto no quieren ser regulada por la misma. Aunque esto le traería beneficios legales, y una mayor seguridad para recuperar el crédito, esto le permitirá aplicar normas y políticas de estrictos cumplimiento en cuanto a la garantía, porque deberán de entregar garantías hipotecarias, independientemente del monto del crédito, porque la Cooperativa Solidaridad R.L, solo solicita en su mayoría garantías prendarias siendo esto un riesgo, ya que el productor puede vender la producción en otro lugar, y quedando pendiente con esta organización.

### **9.2.3.6 Marco Legal Cooperativa**

Según entrevista contestaron que la única ley que regula la Cooperativa, es la Ley N°499 denominada Ley de Cooperativas. En este marco legal se describe, tanto las obligaciones que tiene el socio con la Cooperativa y la Cooperativa con los socios, también contiene el reglamento General de Cooperativa, y este es del conocimiento del personal como de los asociados en su mayoría cumplen con esta ley y su reglamento.

### **9.2.3.7 Tipos de Cooperativas**

Se denomina Multisectorial según entrevista porque abarca dos sectores de actividad económica, acopio, comercialización y exportación de café y financiamiento, también

se le llama Multisectorial porque las fincas de los asociados están ubicadas en diferentes comunidades del Departamento de Matagalpa tanto de la Comarca de Aranjuez, las latas Jinotega, la Dalia, el Tepeyac. Los asociados que viven a una distancia larga de la Cooperativa como es la Dalia, vienen a traer los insumos y fertilizantes en las casas comerciales o proveedores de Matagalpa como es el RAMAC, Pedro J Gutiérrez, llevándose así la remisión del producto y este documento llega a la Cooperativa 15 días después y hasta ese entonces es elaborado el pagare, contabilizado y es ingresado al sistema. Esto ocasiona un riesgo de que el productor pierda la remisión y no se haga cargo de la deuda.

### **9.2.3.8 Dirección y Administración**

La dirección y administración de la Cooperativa está conformado por la Asamblea General de asociados integrada por 56 asociados activos; el consejo de administración está formado por el presidente, vicepresidente, tesorero, secretario y tres vocales. La junta de vigilancia es el órgano encargado de revisar la contabilidad, estos se reúnen una vez al mes o a los dos meses, integrado por 3 personas, pero solo dos de ellos realizan esta función, el comité de crédito está integrado por 3 personas, estos se reúnen una vez al mes. El comité de educación no es funcional este órgano no tiene personas encargada, la gerencia no existe ya que el presidente es quien realiza esta función, la unidad de producción es funcional; el ingeniero agrónomo realiza visitas técnicas para ver la asistencia técnica de las plantaciones y supervisar el proceso de beneficiado húmedo UPA (Unidad de Producción Agrícola), la unidad contable y de crédito, esta función solo la ejerce la contadora, al igual que la unidad de comercialización y exportación de café, el SIC (Sistema Interno de Control), encargado por tres asociados, estos supervisan las fincas, que los socios cuiden el medio ambiente, con insumos y fertilizantes no tan erosivos para el clima, que estén limpias y que no contaminen los ríos de la comunidad, además que la Cooperativa cumpla con los criterios de Comercio Justo, este fondo es equivalente a \$15.00 (Quince dólares por quintal exportado), el encargado del SIC, tiene que velar que este fondo se esté utilizando para el fin asignado en el Plan de Desarrollo de

Uso de la Prima Fair Trade y posteriormente definir en conjunto con la Asamblea General cuáles serán las actividades a priorizar para llevar a cabo la ejecución del Plan de uso de la Prima FT de cada cosecha. Por ejemplo el fondo se utiliza para distribuirlo en salud, educación, mejoramiento de viviendas de algunos asociados, en caso de fallecimiento de algún socio deberán ayudarlo con \$500.00 (Quinientos dólares), para los gastos de funerales. Al finalizar la distribución de este fondo, se entrega un informe final, luego se realiza la auditoria por Flo Cert para verificar los criterios. Por lo que se puede decir que el organigrama de la Cooperativa Solidaridad R.L, no es funcional en su totalidad.

#### **9.2.3.9 Misión**

La misión actual en que se basa la Cooperativa Solidaridad R.L, para cumplir con su visión es la siguiente: Somos una Cooperativa Multisectorial, que producimos y Comercializamos Café Convencional Certificado Comercio Justo, realizamos gestiones de fondos de crédito y el fomento de rubros de diversificación de fincas a través de la ejecución de proyectos con enfoque de género y preservación del medioambiente.

Para el cumplimiento de la misión se trabaja de la siguiente manera en conjunto con los 56 pequeños y medianos productores asociados a la Cooperativa Solidaridad R.L, se atiende un área total de 297.75 Mz con un rendimiento promedio de 54.10 quintales de café pergamino y la producción anual oscila entre 12 contenedores de café SHG EP certificado Flo Cert. También realizan gestiones de créditos con otras instituciones financieras para obtener más efectivo para cubrir con todas las necesidades de los productores asociados.

#### **9.2.3.10 Visión**

La Visión que la Cooperativa Solidaridad R.L, se ha propuesto es la siguiente: Ser una empresa Cooperativa consolidada a través de una mayor capacidad física de producción y exportación de café convencional de calidad bajo Comercio Justo,

paralelo a un nivel superior de capitalización y financiamiento, aplicando el enfoque de género y un sistema de Administración y Gerencia Eficiente.

La organización cada año ha tenido un comportamiento de exportación creciente según datos mostrados en el siguiente gráfico.

### **Gráfica** de incremento de Venta de Contenedores de Café



**Fuente:** Propia de la Cooperativa Solidaridad R.L

En la cosecha 2014-2015 se pudo obtener una exportación de 12 contenedores según comentarios de la contadora, a los siguientes compradores:

- ❖ Hamburg Coffee Co de Alemania
- ❖ CECA S A, Costa Rica
- ❖ Ético Estados Unidos
- ❖ Thanksgiving Coffee Co, Estados Unidos
- ❖ Coffee LatinAmerica Estados Unidos
- ❖ Co.Ind.s.c Italia

Cada año de producción de café tienen como visión futura ir aumentando la cantidad de contenedores de exportación logrando de esta manera ser una Cooperativa consolidada tanto en exportación como en el crecimiento de financiamiento a corto, mediano y largo plazo, para cubrir con la mayoría de las necesidades de los asociados.

### **9.2.3.11 Objetivo**

La Cooperativa tiene como objetivo principal: Fortalecer el desarrollo empresarial Cooperativo en sus diversas acciones, propiciando así un mejoramiento en las condiciones de vida de las y los asociados y de la comunidad.

El desarrollo empresarial se da a través de comercialización y exportación de café, financiamiento a cada uno de los asociados con pago de interés mínimo del 1% mensual, trabajar de una manera colectiva con esta organización le ayudará a tener un mejor nivel de vida tanto económico como social.

Al momento de realizar la encuesta y preguntar si tienen conocimiento sobre la misión, visión y objetivo respondieron que sí, para comprobar si era verdad lo que decían se realizó una prueba en donde se pudo notar que no se lo sabían, solo lo han leído en el mural que tiene la Cooperativa en las instalaciones donde están la misión, visión y objetivos.

### **9.3 Debilidades existentes en el área de crédito de la Cooperativa Multisectorial Solidaridad, R. L.**

Para darle respuesta a este objetivo, se ha realizado la siguiente matriz, describiendo las debilidades encontradas durante la aplicación de los instrumentos tales como entrevistas, encuestas y observación y a continuación se mencionan:

De esta manera será más fácil la comprensión de las debilidades encontrada, durante la investigación de acuerdo a las variables e indicadores presentados durante este proceso investigativo, esto con la ayuda de las entrevistas, encuestas y revisión documental de los órganos de administración de la Cooperativa Multisectorial Solidaridad R.L.

Variables	Indicadores	Debilidades en el área de crédito
Control Interno	Tipos de Controles	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Manual de Control Interno, no está aprobado por la Asamblea.</li> <li>2. No se encuentra documentado en las oficinas.</li> <li>3. No es del conocimiento del personal.</li> <li>4. Expedientes incompletos de asociados y pre-socios.</li> <li>5. Ingresos tardíos al sistema de los créditos otorgados.</li> <li>6. Sistema de cartera en Excel.</li> <li>7. Incumplimiento de los Compromisos por parte de los asociados.</li> <li>8. Las políticas y reglamentos están desactualizados.</li> </ol>
	Manuales de Control Interno	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Existe poco personal y por ende hay incompatibilidad de funciones.</li> <li>10. El manual de crédito esta desactualizado.</li> <li>11. Los créditos se otorgan de forma empírica y no en base al manual de crédito.</li> </ol>
	Ambiente de Control	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Los créditos se otorgan de forma empírica y no en base al manual de crédito.</li> </ol>

<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Debilidades en el área de crédito</b>
Control Interno	Evaluación de Riesgo	13. Los contratos de entregas de café no se encuentran notariados en su totalidad. 14. No cuenta con una unidad de auditoria interna.
	Actividades de Control	15. Las garantías hipotecarias solo son exigidas por un monto mayor de \$5,000.00.
	Monitoreo	16. La función del comité de crédito es invadida por el presidente.
Crédito	Tipos de Créditos	17. El comité de crédito no firma las actas en la aprobación de créditos. 18. Preferencia al otorgar crédito a los altos directivos. 19. El presidente otorga crédito sin firma del comité. 20. Una de las firmas libradoras hace poca presencia a las oficinas. 21. Documentos fuera de custodia.
	Garantías	22. Las escrituras de las garantías hipotecarias no son originales.
	Requisitos	23. Otorgan créditos en efectivo a algunos pre-socios.
	Controles	24. Poco análisis de crédito. 25. No se cobra la morosidad correspondiente.

<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Debilidades en el área de crédito</b>
Crédito	Marco legal crédito	26.no tienen conocimiento de la ley 769
	Dirección y Administración	27.El organograma de la Cooperativa no es funcional.
	Misión, Visión y Objetivo	El comité de crédito no domina la misión, visión y objetivo de la Cooperativa.

**Fuente:** Propia Matriz Debilidades del Control Interno en el área de crédito.

#### **9.4 Proponer mejoras al control interno en el área de crédito de la Cooperativa Solidaridad R, L. en la Comarca de Aranjuez Municipio de Matagalpa, en el II Semestre 2015.**

Mediante el proceso investigativo se ha realizado análisis de la información obtenidas de fuentes bibliográficas y brindadas por parte del personal de la Cooperativa en estudio, y para darle respuesta al objetivo número cuatro, se ha logrado establecer una propuesta de mejora al manual de crédito de la Cooperativa Solidaridad R.L, en conjunto con el personal administrativo de esta organización. Ver anexo número 6.

Por tanto se concluye que la hipótesis de investigación se confirma que Contar con un adecuado diseño e implementación de control interno en el área de crédito, permitirá al consejo de administración y al comité de crédito de la Cooperativa Multisectorial Solidaridad R.L, contar con una herramienta indispensable para la colocación de crédito a los asociados de la organización.

## X. CONCLUSIONES

Al realizar todo el proceso del análisis y discusión de los resultados para darle respuesta a los objetivos e hipótesis del presente trabajo investigativo se puede concluir lo siguiente:

1. Se identificó que la cooperativa Solidaridad no cuenta con un manual de control interno aprobado por la asamblea general de socios.
2. En el control contable no se solicitan documentos importantes a los asociados y pre-socios cuando aprueban una solicitud de crédito.
3. Se describió el control interno en el área de crédito con el objetivo de analizar cada una de las debilidades y fortalezas que se presentan en el otorgamiento de crédito en la cooperativa.
4. se encontraron debilidades en el área de crédito, tales como:
  - ❖ Desactualización de los manuales de control interno, de crédito y de funciones, perjudicando así la operatividad de la cooperativa.
  - ❖ La alta gerencia no reflejan una buena actitud ante el cumplimiento de los procedimientos de créditos.
  - ❖ Poca asistencia del comité de crédito y del tesorero.
  - ❖ No tienen conocimiento de la ley 769 (Ley de fomento y regulación de las Microfinanzas).
5. Se realizó propuesta de mejoras de control interno en el área de crédito, a través del Manual de Crédito.

## XI. RECOMENDACIONES

Después de citar las Conclusiones sobre la evaluación del Control Interno en el Área de Crédito de la Cooperativa Multisectorial Solidaridad R.L, a continuación se enumeran las siguientes recomendaciones:

1. Se le recomienda a la Administración que elabore el manual de control interno con fase de mantenimiento anual, aprobado por la asamblea general de asociados, dejándolo en físico y disponible para todos los miembros de asociados y pre-socios, pero también capacitando a los colaboradores para el uso de los manuales: manual de control interno, manual de crédito, manual de funciones.
2. Que la administración y los colaboradores cumplan estrictamente con todos los procedimientos que se establecen en los manuales para disminuir la morosidad de la cartera y los posibles riesgos de que los asociados y pre-socios no cancelen o no cumplan con las garantías.
3. Realizar planes estratégicos, FODA, plan operativo anual y también contratar una unidad de auditoria interna para disminuir las debilidades que se encontraron en la cooperativa.
4. Tratar de reducir las debilidades encontradas para mejorar el sistema operativo de dicha Cooperativa.
5. Aprobar las propuestas de mejoras de Control Interno, estipulada en el Manual de Crédito.

## XII. BIBLIOGRAFIA

- ❖ A. G. (2008). Ley 499 Ley General de Cooperativas. En A. General de la Republica de Nicaragua, *Ley 499 General de Cooperativas* (segunda ed., pág. 6). Managua, Nicaragua: Juridica.
- ❖ AICPA. (1949). Administración y Finanzas.
- ❖ Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2007). Auditoria un enfoque Integral. Mexico: Décimo primera edición.
- ❖ Artola, J. L. (Abril de 2014). Organización y Sistemas Contables . *Organización y Sistemas Contables* . Matagalpa , Nicaragua .
- ❖ Asamblea, G. d. (2008). Reglamento de la Ley nº 499, Ley General de Cooperativa. En G. d. Asamble, *Reglamento de la ley nº 499, Ley General de República* (pág. 57). Managua , Nicaragua: Juridica .
- ❖ Asamblea, N. (2011). Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas. En N. Asamblea, *Ley de Fomento y Regulación de Microfinanzas* (pág. 25). Managua, Nicaragua: Juridica.
- ❖ Avila, B. (1999). *Introducción a la metodología de la investigación* . Mexico: Edumet.net.
- ❖ Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos, Mc Graw Hill. En M. G. Hill.
- ❖ Desarrollo, S. (julio de 2011). *Manual de Crédito*. Obtenido de Manual de Crédito: [www.financierarural.gob.mx/.../5%20MANUAL%20de%20crédito](http://www.financierarural.gob.mx/.../5%20MANUAL%20de%20crédito)
- ❖ González, M. G. (2010). Folleto de Organización y Sistemas Contables, Matagalpa. UNAN FAREM Matagalpa. Matagalpa.
- ❖ Hernández, F. R., & Baptista, L. (2006).
- ❖ Hernandez, S. (2006). *Introducción a la Administración*. Mexico: Mc Graw Hill.
- ❖ Hernández, Sampiare, R., Collado, F., & Baptista, L. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico: Cuarta Edición.
- ❖ La Gaceta, D. O. (Octubre de 2013). *Norma sobre gestión de riesgo crediticio para instituciones de Microfinanzas*. Recuperado el 2014 de febrero de 27, de

[www.conami.gob.ni](http://www.conami.gob.ni): Obtenido de Norma sobre gestión de riesgo crediticio para instituciones de Microfinanzas. Recuperado el 2014 de febrero de 27, de [www.conami.gob.ni](http://www.conami.gob.ni):

[http://www.conami.gob.ni/conami/images/Normativas/ResolucionCD-CONAMI-026-01NOV11-](http://www.conami.gob.ni/conami/images/Normativas/ResolucionCD-CONAMI-026-01NOV11-2013_NormasancionesImposicionMultasIncumpliendoNormasAportesIFIM.pdf)

[2013\\_NormasancionesImposicionMultasIncumpliendoNormasAportesIFIM.pdf](http://www.conami.gob.ni/conami/images/Normativas/ResolucionCD-CONAMI-026-01NOV11-2013_NormasancionesImposicionMultasIncumpliendoNormasAportesIFIM.pdf)

- ❖ Martínez, M. L. (2014). Calidad de gestión de la cartera de crédito de la Asociación de consultores para el desarrollo de la Pequeña y Mediana empresa (ACODEP) en el departamento de Matagalpa, durante el período 2013-2014. En M. L. Martínez, *Calidad de gestión de la cartera de crédito de la Asociación de consultores para el desarrollo de la Pequeña y Mediana empresa (ACODEP) en el departamento de Matagalpa, durante el período 2013-2014* (pág. 130). Matagalpa: propio.
- ❖ Martínez, M. L. (2014). Calidad de la gestión de la cartera de crédito de la asociación de consultores para el desarrollo de la pequeña y mediana empresa (ACODEP) en el Departamento de Matagalpa, durate el período 2013-2014, Tesis. En M. L. Martínez, *Calidad de la gestión de la cartera de crédito de la asociación de consultores para el desarrollo de la pequeña y mediana empresa (ACODEP) en el Departamento de Matagalpa, durate el período 2013-2014, Tesis*. Matagalpa: Propio.
- ❖ Mora, E. R. (Abril de 2014). *Manual de credito para Cooperativa de Ahorro y Crédito*. Obtenido de Manual de credito para Cooperativa de Ahorro y Crédito: [www.incoop.gov.py/.../MANUAL-DE-CREDITO-GENERICO-](http://www.incoop.gov.py/.../MANUAL-DE-CREDITO-GENERICO-)
- ❖ Ormaechea, J. M. (2009). Auditoria y Control Interno. Madrid-España.
- ❖ Pacha, & Punina. (2012). Implementacion de un manual de control interno para la gestion administrativa financiera de la cooperativa de agua potable y alcantarillado CAPAE Echeandía. En *Tesis de Grado, Ecuador: Universidad Estatal de Bolívar*. Provincia Bolivar.
- ❖ Richard Rosenberg, A. G. (12 de Abril de 2009). *Las tasas de interés de los Microcreditos son excesivas? Obtenido de www.cgap.org. Recuperaqdo el 15 de Obtubre de 2013*. Obtenido de Las tasas de interés de los Microcreditos son excesivas? Obtenido de [www.cgap.org](http://www.cgap.org). Recuperaqdo el 15 de Obtubre de 2013.
- ❖ Sequeira, V. Y. (2009). Manual de investigación: Investigar es fácil.

# Anexos

41

Variable	Concepto	Subvariable	Indicador	Ítems Preguntas	Instrumentos	Dirigido A
Control Interno	“Un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tiene por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguarda de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.)”	Sistema de Control Interno	Tipos de Controles	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuenta con un Manual de Control Interno la Cooperativa?</li> <li>2. ¿Por quién fue aprobado el Manual de Control Interno y es del conocimiento del personal?</li> <li>3. ¿De qué manera aplican el Manual de Control interno?</li> <li>4. ¿Cómo aplica el control contable en el área de crédito?</li> <li>5. ¿Cómo aplica el control administrativo en el área de crédito?</li> </ol>	<p>Entrevista Observación</p> <p>Entrevista</p> <p>Entrevista</p> <p>Entrevista</p> <p>Entrevista</p>	<p>Presidente Contadora</p> <p>Presidente Contadora</p> <p>Presidente Contadora</p> <p>Contadora</p> <p>Contadora</p>

Variable	Concepto	Subvariable	Indicador	Items Preguntas	Instrumentos	Dirigido A
Control Interno		Sistema de Control Interno	Objetivo	6. Explique de qué forma se están cumpliendo con los objetivos de control interno en el área de crédito	Entrevista	Contadora
			Manuales de Control Interno	7. ¿Por qué cree que es importante el manual de control interno?  8. ¿Cuáles de estos manuales son funcionales en la Cooperativa: Manual procedimiento, manual de funciones y manual de crédito?	Entrevista  Entrevista Observación	Presidente Contadora  Contadora

Variable	Concepto	Subvariable	Indicador	Items Preguntas	Instrumentos	Dirigido A
Control Interno		Sistema de Control Interno	Manuales de Control Interno	9. El personal de crédito y técnico cuando realiza los procedimientos de crédito, ¿Se basa al procedimiento del manual de crédito o en base a las experiencias adquiridas?	Entrevista Encuesta	Contadora Comité Técnico
		Modelo de Control Interno COSO	Ambiente de Control	10. ¿Ha escuchado alguna vez acerca del Modelo COSO del control interno? 11. ¿De qué manera los órganos directivos, se rigen bajo las políticas de control interno en el área de crédito?	entrevista Entrevista	Presidente Presidente Contadora

Variable	Concepto	Subvariable	Indicador	Ítems Preguntas	Instrumentos	Dirigido A
Control Interno		Modelo de Control Interno COSO	Evaluación del Riesgo	12. ¿Qué técnicas aplica la Cooperativa para evaluar el riesgo de no pago?	Entrevista	Presidente Contadora
				13. ¿Realizan auditoria anualmente y de qué tipo?	Entrevista	Presidente Contadora
			Actividades de Control	14. ¿Qué tipo de acciones están aplicando para administrar el riesgo en la cartera?	Entrevista	Presidente Contadora

Variable	Concepto	Subvariable	Indicador	Ítems Preguntas	Instrumentos	Dirigido A
Control Interno		Modelo de Control Interno COSO	Información y Comunicación	<p>15. ¿Qué medios utilizan para comunicar cambios en las políticas y procedimientos en el área de crédito?</p> <p>16. ¿La administración les comunica de los cambios en las políticas en el área de crédito?</p> <p>17. ¿Son capacitados cuando hay reformas en las políticas de créditos?</p>	<p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p> <p>Encuesta</p>	<p>Contadora</p> <p>Comité Técnico</p> <p>Comité Técnico</p>

Variable	Concepto	Subvariable	Indicador	Items Preguntas	Instrumentos	Dirigido A
Control Interno		Modelo de Control Interno COSO	Monitoreo	18. ¿Quién es la persona asignada a evaluar el cumplimiento de los procedimientos de control interno en el área de crédito?	Entrevista	Contadora
Crédito		Cooperativa	Tipos de Crédito	19. ¿Con que tipo de fondos aplican los Créditos? 20. ¿Cuáles son los tipos de créditos que otorga la Cooperativa?	Entrevista Encuesta  Entrevista Encuesta	Contadora Comité crédito Técnico  Presidente Contadora  Comité crédito Técnico

Variable	Concepto	Subvariable	Indicador	Items Preguntas	Instrumentos	Dirigido A
Crédito		Cooperativa	Tipos de Crédito	21. ¿Cada cuánto se reúne el comité de crédito para aprobar las solicitudes de crédito?  22. Describa los procedimientos de Crédito	Entrevista  Encuesta  Entrevista  Encuesta	Contadora  Comité crédito Técnico  Contadora  Comité crédito Técnico
			Garantías	23. ¿Qué tipos de garantías solicitan a los Socios para aprobarle el financiamiento?  24. ¿Las garantías solicitadas son prendarias o hipotecarias?	Encuesta  Entrevista	Comité crédito Técnico  Contadora

Variable	Concepto	Subvariable	Indicador	Items Preguntas	Instrumentos	Dirigido A
Crédito	<p>“Es un activo de riesgo, cualquiera que sea la modalidad de su instrumentación, mediante la cual la institución de Microfinanzas, asumiendo el riesgo de su recuperación, provee o se compromete a proveer fondos a su cliente”.</p>	Cooperativa	Requisitos	<p>25. ¿Cuáles son los requisitos que pide la Cooperativa para otorgar crédito?</p> <p>26. ¿Aplican todos los requisitos en el otorgamiento de crédito?</p>	<p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p>	<p>Contadora</p> <p>Comité crédito Técnico</p>
			Controles y Procedimiento en el área de crédito	<p>27. ¿Qué tipos de controles aplican en el área de crédito?</p> <p>28. ¿Qué tipo de procedimiento aplican en el área de crédito?</p>	<p>Entrevista</p> <p>Entrevista</p>	<p>Contadora</p> <p>Contadora</p>

Variable	Concepto	Subvariable	Indicador	Items Preguntas	Instrumentos	Dirigido A
Crédito		Ley 769	Marco Legal de Crédito	29. ¿Tiene conocimiento de la ley 769?	Entrevista	Presidente Contadora
				30. ¿Le gustaría estar regulado en algún momento por la CONAMI?	Entrevista	Presidente Contadora
		Cooperativa	Marco Legal Cooperativa	31. ¿Cuál es la ley que regula la Cooperativa?	Entrevista	Contadora
			Tipos de Cooperativas	32. ¿Por qué se denomina como una Cooperativa Multisectorial?	Entrevista	Contadora
	Dirección y Administración	33. ¿Cuenta con una Estructura Organizacional bien definida?	Entrevista	Contadora		



Variable	Concepto	Subvariable	Indicador	Items Preguntas	Instrumentos	Dirigido A
Crédito		Cooperativa	Misión	34. ¿Cuál es la misión de esta Cooperativa?	Entrevista Observación	Contadora
			Visión	35. ¿cuál es la visión de esta Cooperativa?	Entrevista Observación	Contadora
			Objetivo	36. ¿Cuál son los objetivos de la Cooperativa? 37. ¿Tiene conocimiento de la misión, visión y objetivos de la Cooperativa?	Entrevista Observación Encuesta	Contadora Comité crédito Técnico
			Conocimiento del Negocio	38. ¿En qué año se fundó la Cooperativa? 39. ¿Monto de aportación de los socios?	Entrevista Entrevista	Presidente Presidente





Variable	Concepto	Subvariable	Indicador	Items Preguntas	Instrumentos	Dirigido A
Crédito		Cooperativa	Conocimiento del Negocio	40. ¿Cuántos socios y pre-socios activos tiene actualmente?  41. ¿Cuáles son las actividades comerciales de la Cooperativa?	Entrevista Observación  Entrevista	presidente  Presidente



## Anexo 2



**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua**  
**Facultad Regional Multidisciplinaria,**  
**UNAN-FAREM Matagalpa**  
**ENTREVISTA**

Somos estudiantes del V año de la Carrera Contaduría Pública y Finanzas, de la UNAN-FAREM Matagalpa, estamos realizando nuestra Investigación Monográfica, sobre el tema Evaluación del Control Interno en el área de Crédito de la Cooperativa Multisectorial Solidaridad R,L, en la Comarca de Aranjuez, Municipio de Matagalpa, en el II Semestre 2015. La Colaboración por parte de ustedes es muy importante para llevar a cabo esta investigación,

Los datos obtenidos serán para fines de investigación, los datos no serán revelados a personas ajenas al mismo

### Objetivo

Obtener conocimiento sobre el control interno aplicable en el área de crédito de la Cooperativa Multisectorial Solidaridad R.L, en la Comarca de Aranjuez del Municipio de Matagalpa, en el II Semestre 2015.

### Nota:

La información que nos brinde será de mucha importancia para nuestro trabajo investigativo, por lo tanto necesitamos que nos respondan de manera objetiva las siguientes interrogantes.

#### I. Datos Generales

Nombre del Entrevistado: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

## II. Desarrollo

1. ¿Cuenta con un Manual de Control Interno la Cooperativa?
2. ¿Por quién fue aprobado el Manual de Control Interno y es del conocimiento del personal?
3. ¿De qué manera aplican el Manual de Control interno?
4. ¿Por qué cree que es importante el manual de control interno?
5. ¿Ha escuchado alguna vez acerca del Modelo COSO del control interno?
6. ¿De qué manera los órganos directivos, se rigen bajo las políticas de control interno en el área de crédito?
7. ¿Qué técnicas aplica la Cooperativa para evaluar el riesgo de no pago?
8. ¿Realizan auditoria anualmente y de qué tipo?
9. ¿Qué tipo de acciones están aplicando para administrar el riesgo en la cartera?
10. ¿Cuáles son los tipos de créditos que otorga la Cooperativa?
11. ¿Tiene conocimiento de la ley 769?
12. ¿Le gustaría estar regulado en algún momento por la CONAMI?

13. ¿En qué año se fundó la Cooperativa?

14. ¿Monto de aportación de los socios?

15. ¿Cuántos socios y pre-socios activos tiene actualmente?

16. ¿Cuáles son las actividades comerciales de la Cooperativa?

## Anexo 3



### Facultad Regional Multidisciplinaria, UNAN-FAREM Matagalpa

#### ENTREVISTA

Somos estudiantes del V año de la Carrera Contaduría Pública y Finanzas, de la UNAN-FAREM Matagalpa, estamos realizando nuestra Investigación Monográfica, sobre el tema Evaluación del Control Interno en el área de Crédito de la Cooperativa Multisectorial Solidaridad R,L, en la Comarca de Aranjuez, Municipio de Matagalpa, en el II Semestre 2015. La Colaboración por parte de ustedes es muy importante para llevar a cabo esta investigación,

Los datos obtenidos serán para fines de investigación, los datos no serán revelados a personas ajenas al mismo.

#### Objetivo

Obtener conocimiento sobre el control interno aplicable en el área de crédito de la Cooperativa Multisectorial Solidaridad R.L, en la Comarca de Aranjuez del Municipio de Matagalpa, en el II Semestre 2015.

#### Nota:

La información que nos brinden será de mucha importancia para nuestro trabajo investigativo, por lo tanto necesitamos que nos respondan de manera objetiva las siguientes interrogantes.

#### I. Datos Generales

Nombre del Entrevistado: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

## II. Desarrollo

1. ¿Cuenta con un Manual de Control Interno la Cooperativa?
2. ¿Por quién fue aprobado el Manual de Control Interno y es del conocimiento del personal?
3. ¿De qué manera aplican el Manual de Control interno?
4. ¿Cómo aplica el control contable en el área de crédito?
5. ¿Cómo aplica el control administrativo en el área de crédito?
6. Explique de qué forma se están cumpliendo con los objetivos de control interno en el área de crédito
7. ¿Por qué cree que es importante el manual de control interno?
8. ¿Cuáles de estos manuales son funcionales en la Cooperativa: Manual procedimiento, manual de funciones y manual de crédito?
9. El personal de crédito y técnico cuando realiza los procedimientos de crédito, ¿Se basa al procedimiento del manual de crédito o en base a las experiencias adquiridas?
10. ¿De qué manera los órganos directivos, se rigen bajo las políticas de control interno en el área de crédito?

11. ¿Qué técnicas aplica la Cooperativa para evaluar el riesgo de no pago?
12. ¿Realizan auditoria anualmente y de qué tipo?
13. ¿Qué tipo de acciones están aplicando para administrar el riesgo en la cartera?
14. ¿Qué medios utilizan para comunicar cambios en las políticas y procedimientos en el área de crédito?
15. ¿Quién es la persona asignada a evaluar el cumplimiento de los procedimientos de control interno en el área de crédito?
16. ¿Con que tipo de fondo aplican los Créditos?
17. ¿Cuáles son los tipos de créditos que otorga la Cooperativa?
18. ¿Cada cuánto se reúne el comité de crédito para aprobar las solicitudes de crédito?
19. Describa los procedimientos de Crédito
20. ¿Las garantías solicitadas son prendarias o hipotecarias?
21. ¿Cuáles son los requisitos que pide la Cooperativa para otorgar crédito?
22. ¿Qué tipos de controles aplican en el área de crédito?

23. ¿Qué tipo de procedimiento aplican en el área de crédito?
24. ¿Tiene conocimiento de la ley 769?
25. ¿Le gustaría estar regulado en algún momento por la CONAMI?
26. ¿Cuál es la ley que regula la Cooperativa?
27. ¿Por qué se denomina como una Cooperativa Multisectorial?
28. ¿Cuenta con una Estructura Organizacional bien definida?
29. ¿Cuál es la misión de esta Cooperativa?
30. ¿cuál es la visión de esta Cooperativa?
31. ¿Cuál son los objetivos de la Cooperativa?

## **Anexo 4**



**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua**  
**Facultad Regional Multidisciplinaria,**  
**UNAN-FAREM Matagalpa**

### **ENCUESTA**

Somos estudiantes del V año de la Carrera Contaduría Pública y Finanzas, de la UNAN-FAREM Matagalpa, estamos realizando nuestra Investigación Monográfica, sobre el tema Evaluación del Control Interno en el área de Crédito de la Cooperativa Multisectorial Solidaridad R,L, en la Comarca de Aranjuez, Municipio de Matagalpa, en el II Semestre 2015. La Colaboración por parte de ustedes es muy importante para llevar a cabo esta investigación,

Los datos obtenidos serán para fines de investigación, los datos no serán revelados a personas ajenas al mismo.

#### **Objetivo**

Conocer si el personal técnico y comité de crédito tiene conocimiento sobre el control interno aplicable en el área de crédito de la Cooperativa Multisectorial Solidaridad R.L, en la Comarca de Aranjuez del Municipio de Matagalpa, en el II Semestre 2015.

#### **Nota:**

La información que nos brinden será de mucha importancia para nuestro trabajo investigativo, por lo tanto necesitamos que nos respondan de manera objetiva las siguientes interrogantes.

**Observación:** Marque con una **X** la respuesta correcta

1. El personal de crédito y técnico cuando realiza los procedimientos de crédito, se basa en:

Manual de procedimiento  Experiencias adquiridas

2. ¿La administración les comunica de los cambios en las políticas en el área de crédito?

SI  NO

3. ¿Son capacitados cuando hay reformas en las políticas de créditos?

SI  NO

4. ¿Con que tipo de fondos aplican los Créditos?

5. ¿Cuáles son los tipos de créditos que otorga la Cooperativa?

6. ¿Cada cuánto se reúne el comité de crédito para aprobar las solicitudes de crédito?

7. Describa los procedimientos de Crédito.

8. ¿Qué tipos de garantías solicitan a los Socios para aprobarle el financiamiento?

HIPOTECARIA  PRENDARIA

9. ¿Aplican todos los requisitos en el otorgamiento de crédito?

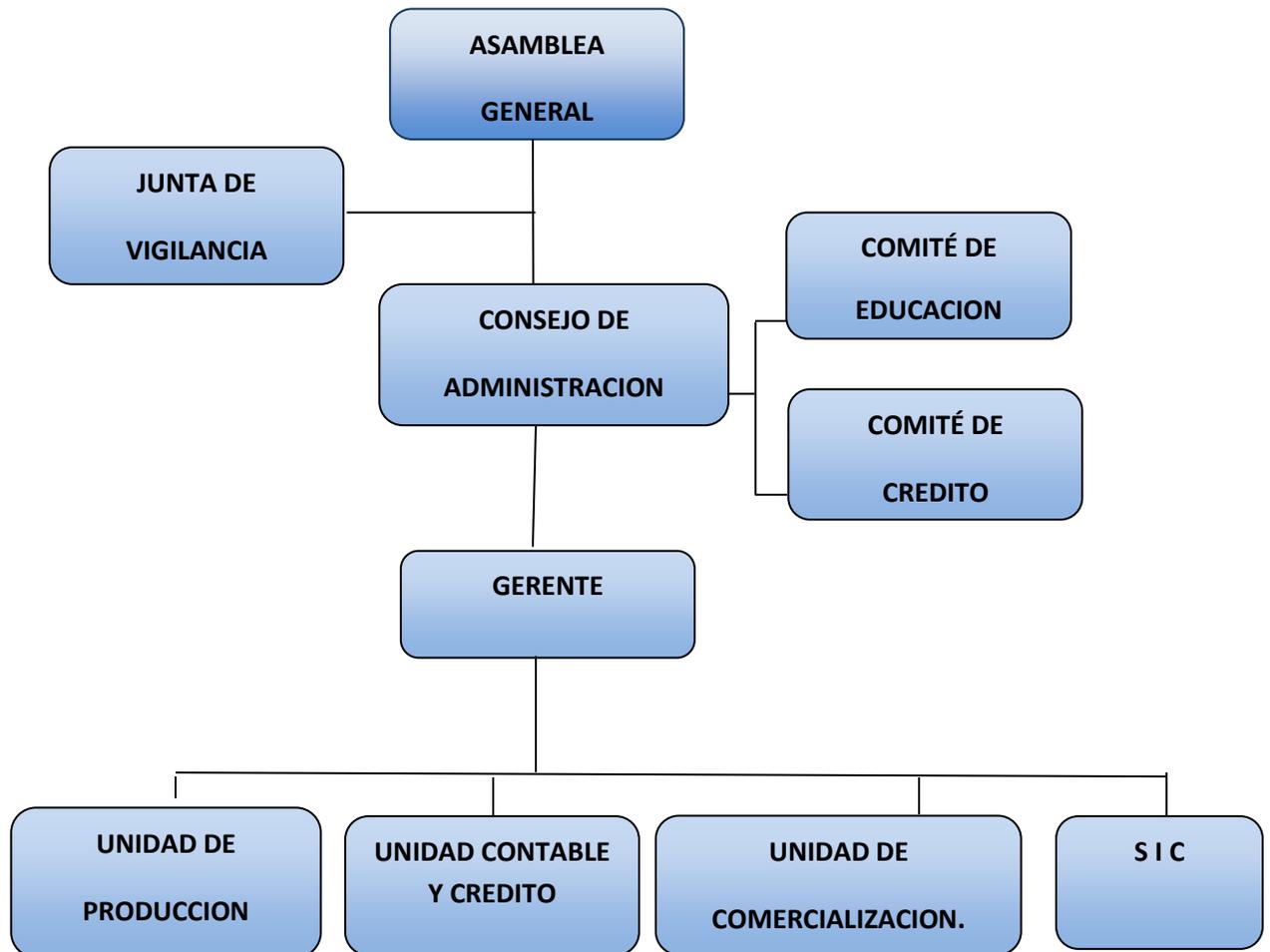
SI  NO  AVECES

10. ¿Tiene conocimiento de la misión, visión y objetivos de la Cooperativa?

SI  NO  POCO

Anexo 5

**ORGANIGRAMA COOPERATIVA MULTISECTORIAL  
SOLIDARIDAD R, L.**



Anexo 6



# *Reglamento de Crédito*

Aranjuez, Matagalpa

Febrero, 2015

# REGLAMENTO PARA LAS OPERACIONES DE CREDITO

## OBEJETIVO GENERAL

El presente reglamento tiene como objetivo normar las actividades de crédito entre los socios de la cooperativa Solidaridad R.L. como usuarios de estos servicios, ya sea con recursos provenientes de organismos y proyectos o de su propio capital, estableciendo normas y procedimientos que regulen la buena administración, la auto sostenibilidad y funcionamiento del fondo dentro del marco legal cooperativo.

## Capítulo I

### La Cooperativa

**Las Cooperativas:** Son personas jurídicas sustentadas en la voluntariedad, solidaridad, el esfuerzo propio y ayuda mutua de los asociados, para realizar actividades socio económicas con el propósito de satisfacer necesidades comunes e individuales de sus miembros.

**Son actos Cooperativos:** Los realizados entre los asociados, con el objeto de construir o establecer una verdadera empresa cooperativa que brinde servicios a sus miembros y venga a satisfacer necesidades e intereses comunes.

**Acuerdo Cooperativo:** Es la voluntad manifiesta de un grupo de asociados sometidos al derecho cooperativo, regulado por la Ley de Cooperativas vigente y los principios del Cooperativismo Universal.

**Derecho Cooperativo:** Es el conjunto de normas jurídicas basado en la práctica de los principios de autonomía, voluntariedad, equidad, solidaridad y las reglas universales que determinan y condicionan las actuaciones de las organizaciones cooperativas de los sujetos que en ellas participan.

## **CAPITULO II**

### **OBJETIVOS**

#### **Artículo1   Objetivos del Reglamento del Crédito:**

1. Establecer un instrumento de normas y procedimientos legales que regulen el funcionamiento y autorización de crédito de la cooperativa “Solidaridad” R.L. hacia sus asociados como usuarios del crédito.
2. Financiar inversiones a corto y mediano plazo requeridas para aumentar la calidad y productividad así como mejorar la infraestructura productiva rural (Beneficios Húmedo) de asociados de la cooperativa beneficiarios de estos servicios.
3. Normar los procedimientos operativos en la autorización de crédito de la cooperativa para sus asociados, bajo la responsabilidad del comité de crédito.
4. Establecer políticas que garanticen la auto sostenibilidad del sistema de financiamiento convencional a pequeños productores de café, ubicados en diferentes zonas la circunscripción de nuestra Cooperativa y siendo socios activos.
5. Contribuir al buen funcionamiento autogestionario y ordenamiento del ahorro y el crédito, a fin de que éste sea un elemento de apoyo a la producción y por ende contribuya a fortalecer la democracia participativa y rescatar la cultura del ahorro y el crédito.
6. Fomentar, en los productores el enfoque de micro empresa, un enfoque de desarrollo integral, que conlleve a la reactivación de las actividades productivas

y económicas de hombres y las mujeres en su conjunto, para la obtención de un mayor desarrollo en su unidad de producción.

### **CAPITULO III**

#### **Artículo II POLÍTICAS GENERALES**

- a) El crédito será dirigido a productores socios de la Cooperativa, de diferente radio de intervención de la misma.
  
- b) La cooperativa Solidaridad R.L. en cumplimiento de sus objetivos apoyará, a través del crédito, el mantenimiento de plantaciones de café, así como el ciclo de producción del mismo y abastecimiento de insumos orgánicos y convencionales. La cooperativa y los usuarios de crédito establecerán las condiciones adecuadas para garantizar la administración del crédito, en cuanto a procedimientos administrativos, dinámica de gestión y conciencia social cooperativa de su membresía.
  
- c) **La Cooperativa**, apoyará la capacitación cooperativa de la membresía, la capacitación, seguimiento y asesoría en la contabilidad y administración operativa, así como la dinámica gestionaía de la estructura organizativa.
  
- d) El comité de crédito hará la selección de los usuarios del crédito de acuerdo al monto a financiar y el comportamiento social y crediticio del asociado, a través de sesiones celebradas sean éstas ordinarias o extraordinarias y con constancia en su respectivo libro de actas.
  
- e) La cooperativa tendrá la responsabilidad de seleccionar los usuarios del crédito de acuerdo a las políticas y objetivos definidos que determinan los montos y los plazos del componente a financiar y el comportamiento social y crediticio del asociado.

- f) Será política de la cooperativa priorizar todas las actividades dirigidas al mantenimiento de plantaciones, pre-corte y corte de café, garantizando así la calidad de nuestra producción y a la vez contribuyendo a la rotación rápida de los fondos, para garantizar el crecimiento económico del asociado y por ende el crecimiento financiero de la cooperativa.
  
- g) La Cooperativa es una alternativa para que el asociado pueda hacer uso de manera organizada y consciente de recursos financieros y pueda disponer oportunamente de créditos para impulsar sus actividades productivas.
  
- h) Será política de la cooperativa garantizar el mantenimiento y fortalecimiento del mecanismo de distribución y recuperación de los créditos a sus asociados para garantizar un nivel de recuperación mayor o igual al 90%.
  
- i) Para el otorgamiento del crédito a los asociados la cooperativa tendrá que elaborar un contrato de mutuo acuerdo notariado donde se estipularán las obligaciones recíprocas y restricciones por incumplimiento del mismo.

### **Artículo 3 DESTINO DEL FINANCIAMIENTO.**

Los fondos de crédito serán utilizados por la Cooperativa para financiar a los asociados elegibles y calificados previamente por el comité de crédito.

Los préstamos destinados a sus asociados serán de libre disponibilidad en correspondencia con la demanda concreta del solicitante, en una primera etapa de transición hacia el manejo crediticio por la Cooperativa, éstos siempre deben coincidir con los objetivos planteados y cumplir los requisitos del presente Reglamento.

#### **Artículo 4 PROHIBICIONES.**

Con los recursos de la línea de crédito otorgada por los Organismos Financieros, no podrán conceder créditos destinados a:

1. Pago de deudas contraídas con anterioridad.
2. Refinanciación de préstamos vencidos o vigentes otorgados por los bancos y otros programas o proyectos con fines similares.
3. Para otras actividades que contradigan los objetivos planteados en el presente reglamento.

#### **CAPITULO IV DE LOS USUARIOS DEL CREDITO**

#### **Artículo 5 SUJETOS DE CREDITO.**

Son sujeto de crédito los asociados elegibles y calificados por el comité de crédito.

#### **Artículo 6 CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD DE LOS ASOCIADOS.**

Se consideran sujetos de crédito para las cooperativas los asociados que en forma individual cumplan con los requisitos siguientes:

- a) Ser asociado activo de la cooperativa.
- b) Vivir o residir en una comunidad o municipio de intervención de la cooperativa.
- c) No tener créditos pendientes con otros organismos e instituciones financieras.

- d) Tener un alto espíritu cooperativo y si es necesario para el financiamiento, ser receptivo a la modalidad de crédito solidario.
- e) Tener tierras propias y en caso de no tenerlas, presentar un contrato de arriendo
- f) Demostrar que la parcela no sea objeto de conflicto agrario.
- g) Demostrar capacidad técnica y financiera para cancelar los montos solicitados.
- h) Haber integrado como mínimo el 20% de las aportaciones suscritas a la cooperativa.
- i) Comprobar que la zona sea potencial para el rubro objeto del crédito.
- j) Estar asociado por lo menos con tres meses de anticipación a la fecha de solicitud del crédito, sin embargo, inmediatamente podrá hacer uso de todos los otros servicios que presente la cooperativa.

Estos criterios no le restan facultades a las cooperativas para que puedan otorgar créditos personales a sus asociados que no ejercen ninguna actividad a las descritas en el inciso d), del presente artículo.

## **CAPITULO V**

### **PROCEDIMIENTOS DE CREDITO**

#### **Articulo 7 TRAMITACION DE CREDITOS.**

- 1) Los créditos serán solicitados por los asociados en las oficinas de la cooperativa, donde se tomarán los datos iniciales de la solicitud de crédito en un formato especial para tal fin (Formato de solicitud de Crédito).
- 2) Una vez presentada la solicitud de crédito el Comité técnico de la cooperativa hará el estudio de factibilidad del solicitante.
- 3) El comité de crédito, en reunión ordinaria, analizará los estudios de factibilidad y dictará la resolución de los mismos, aprobando, denegando o postergando el crédito solicitado. En esta reunión podrá estar presente el gerente de la cooperativa, para brindar cualquier información sobre el comportamiento financiero del asociado.
- 4) Las solicitudes y estudios de capacidad de pago serán entregados por la gerencia al comité de crédito respetando el orden cronológico con que fueron recepcionadas.
- 5) El comité de crédito actuará con estricta imparcialidad y apego al cumplimiento en lo establecido en este reglamento y en defensa de los intereses de la cooperativa.
- 6) Las solicitudes de crédito deberán ser aprobadas o denegadas en el período máximo de 15 días después de la fecha que fueron presentadas.
- 7) Emitida la resolución de los créditos, se deberá avisar de inmediato al asociado para que se presente a formalizar su crédito en un período no mayor de 15 días después de haber recibido notificación.

- 8) Para definir el monto de crédito a aprobar, el comité de crédito, deberá tomar en cuenta la capacidad de pago del asociado, el monto del crédito corresponderá a 5 veces el saldo de sus aportaciones.
- 9) Al formalizar el crédito al asociado, se deberá elaborar un pagaré a la orden donde se estipulará rubro, monto, plazo, garantía y forma de pago; además, su valor será entregado en efectivo o en cheque sea en la caja central de la cooperativa o en Banco.
- 10) Cuando los miembros del comité de crédito soliciten préstamos será el consejo de administración el que decidirá sobre su aprobación, dejando constancia en el libro de actas del consejo de administración y del comité de crédito.
- 11) Ningún miembro del Comité de Crédito y del Consejo de Administración podrá ser fiador de los préstamos a los asociados y entre sí.
- 12) Cuando los créditos o cuotas estén vencidos, se cobrará un interés moratorio adicional del 6% por encima de la tasa pactada.

## **CAPITULO VI**

### **LINEAS DE CREDITO**

**Artículo 8 los créditos serán dirigidos preferiblemente a los siguientes rubros con los plazos respectivos de devolución:**

#### **1. Corto Plazo – hasta un año**

Mantenimiento de plantaciones, pre-corte y corte de café de cada ciclo productivo.

## **CAPITULO VII**

## **MONTOS, PLAZOS E INTERESES DE LOS CREDITOS A LOS ASOCIADOS**

**Artículo 9 Para definir el monto del crédito a aprobar el comité de crédito deberá tomar en cuenta lo siguiente:**

1. Los resultados que refleje el análisis de capacidad de pago.
2. El monto de las aportaciones sociales y el saldo histórico de la cuenta de ahorro, ya que la suma tiene que ser proporcional al monto del crédito en razón de 1 x 5.
3. Si al multiplicar por cinco las aportaciones más el saldo histórico de la cuenta de ahorro se sobre pasa de la capacidad de pago del asociado, el monto del crédito será hasta donde refleje la capacidad de pago.
4. Cada asociado de la cooperativa, tendrá derecho a uno o más créditos en base a los siguientes criterios:
  - a) El monto de sus Aportaciones.
  - b) El comportamiento histórico del asociado, social y económico.
  - c) La capacidad de pago.
  - d) La disponibilidad de fondos de la cooperativa para cubrir su demanda, de tal manera que no se deje a un asociado sin financiamiento para dar dos créditos a otro asociado.

- e) Cuando a un asociado se le autorice más de un crédito, solo uno de ellos podrá ser de la categoría mediano plazo, los otros créditos tendrán que corresponder a la categoría de corta revolvencia o corto plazo.
- f) Ningún miembro de los órganos de gestión podrá gozar de ningún tipo de privilegios en cuanto al otorgamiento de créditos (proporcionalidad de aportaciones, orden cronológico, plazos e intereses)

### **Artículo 10 PLAZOS PARA LOS PRÉSTAMOS.**

Si los créditos están dirigidos al mantenimiento de plantaciones, pre-corte y corte de café los plazos serán de la categoría de corta revolvencia o corto plazo. Los crédito dirigidos hacia otros objetivos tales como mejoramiento en las condiciones de beneficiado húmedo serán a largo plazo (2-años), y realizados con fondos revolventes de la Cooperativa misma; y , créditos orientados a renovación de plantaciones serán negociadas con instituciones orientados a tal fin, una vez hayamos presentados propuestas y realizados los convenios respectivos.

Al ser la Cooperativa quien exporta el café de cada socio, ésta recibe depósito en su cuenta por parte del comprador, una vez que éste cuente en concreto con el producto (Café) en el país destino, el cual oscila siempre entre los meses de Marzo, Abril y Mayo de cada año y es la Cooperativa entonces que hace a cada socio sus liquidaciones respectivas de acuerdo a la oferta en producto que éste hizo, respondiendo al compromiso de su crédito y es así que a través del responsable administrativo financiero se realizan sus respectivas deducciones de acuerdo a las particularidades de compromisos crediticios de cada socio, al plazo e intereses, entregando a cada uno sus comprobantes respectivos.

En los créditos las garantías siempre son las cosechas (prendería), aunque iniciaremos a fomentar la retención de escrituras de cada beneficiario de crédito para soportar mayormente la cartera ante nuestras entidades financieras, caso por el cual el vencimiento del plazo del crédito es siempre en el momento en el que el productor recibe su liquidación por la cantidad del producto ofertado, aunque el contrato del crédito tenga fecha de vencimiento posterior.

#### **Artículo 11 INTERESES.**

Para los créditos correspondientes a las categorías de corta revolvencia o corto plazo la tasa de interés no será menor del 12%, ni mayor del 24% anual sobre saldo.

Se aplicará un interés adicional a los créditos en mora del 6% de la tasa pactada.

Para los créditos correspondientes a la categoría de largo plazo la tasa de interés será no menor del 5% ni mayor del 10% (Otorgados por fondos revolventes de la Cooperativa u otros fondos disponibles para tal efecto).

### **CAPITULO VIII**

#### **GARANTIAS DE LOS ASOCIADOS A LA COOPERATIVA**

#### **Artículo 12 EL ASOCIADO GARANTIZARA EL CREDITO A LA COOPERATIVA CON:**

Los préstamos destinados a los asociados de la cooperativa deberán ser solicitados adjuntando los siguientes documentos:

- a) Solicitud de Crédito por el asociado a la cooperativa donde puedan reflejar las diferentes actividades objeto del financiamiento, superficie o unidades a ser financiadas, monto total de la solicitud y toda otra información útil a la evaluación del préstamo solicitado.

El estudio de factibilidad o capacidad de pago; será llenado en las oficinas de la cooperativa y constatado por el comité técnico de la misma en la finca de cada productor.

- b) El contrato de crédito (pagaré); es el documento financiero legal en el que el solicitante acepta las condiciones del crédito solicitado, monto, plazo, tasa de interés, constitución y endoso de la garantía y autorización a la cooperativa para que ésta debite el 100% de sus aportaciones para la cancelación del crédito otorgado al asociado, en caso de incumplimiento.

## **CAPITULO IX**

### **ENTREGA Y RECUPERACIÓN DE FONDOS**

#### **Artículo 16 ENTREGA DE FONDOS.**

La entrega de fondos al asociado se efectuará en efectivo o cheque en el local de la oficina de la cooperativa, después de haber formalizado el crédito y firmado su respectivo comprobante de entrega y pagaré.

#### **Artículo 17 RECUPERACION DE FONDOS.**

1. Los asociados usuarios del crédito deberán enterar sus amortizaciones o cancelaciones de préstamos en la caja central de la cooperativa y reclamar su respectivo comprobante de ingreso o su pagaré en caso de cancelación.
2. La cooperativa no responderá por cuotas de amortización o cancelación que sean realizadas fuera del local de la cooperativa, o al personal técnico o administrativo de la misma en visitas de campo.
3. La cooperativa, previo al vencimiento de los préstamos, efectuará gestiones para asegurar la recuperación total del crédito en tiempo y forma, para tal efecto deberá entregar al asociado su estado de cuenta en vencimiento con antelación de 30 días, indicando capital, intereses y mantenimiento de valor del préstamo en vigencia.
4. La cooperativa en un plazo máximo de 7 días, a partir de la fecha de vencimiento a través de consejo de administración, comité de crédito y junta de vigilancia deberá analizar caso por caso los créditos vencidos, para decidir cuales ameritan ser prorrogados y proceder de la manera más adecuada a la recuperación del resto de créditos.
5. Cuando los créditos de un asociado estén total o parcialmente vencidos, y se haya comprobado que existe causa justificada, se podrá autorizar una prórroga, la cual no podrá ser mayor de 12 meses, pero el asociado deberá al menos pagar los intereses acumulados a la fecha como condición para gozar de la prórroga.
6. En caso de muerte o invalidez de un asociado con créditos pendientes en la cooperativa, de inmediato los beneficiarios negociarán la deuda para que ésta

continúe su curso normal; de lo contrario se pasará a retirar la garantía o en su defecto se le cobrará al fiador.

7. La cooperativa no establecerá ni admitirá recomendaciones de ningún tipo sobre condonación de deudas, porque esto está en contra de los intereses de los asociados y de la filosofía de la cooperativa.

#### **Artículo 18 REFINANCIAMIENTO**

Solo se podrá refinanciar cuando un asociado haya pagado el 90% de las obligaciones pendientes y siempre que con el presente crédito cancele el saldo anterior y que esto no afecte su actividad a financiar. Esta decisión tiene que estar respaldada por un informe de la junta de vigilancia donde se justifique tal acción, además será requisito indispensable que el asociado haya cancelado por lo menos los préstamos anteriores y que el saldo pendiente no esté vencido.

#### **X. DISPOSICIONES PARTICULARES**

##### **Artículo 19 ASISTENCIA TÉCNICA**

La cooperativa contratará de acuerdo a su capacidad económica un técnico que dará seguimiento de manera que permita el buen uso del crédito y se garantice una exitosa recuperación.

##### **Artículo 20 CASOS NO PREVISTOS.**

Los casos no previstos en el presente reglamento y sus notificaciones serán autorizados por el consejo de administración y ratificados por la Asamblea General.

## **Artículo 21**

Los elementos técnicos contenidos en este reglamento están ajustados a la ley general de cooperativas y a los fundamentos y principios cooperativos de aplicación universal.

Este reglamento entrará en vigencia desde su aprobación por los órganos de gestión (consejo de administración, junta de vigilancia, comité de crédito, comité de educación) y deberá ser ratificada en la próxima Asamblea General Ordinaria de Asociados.

Dado en el Municipio de Matagalpa a los 04 Días del mes de Enero del año 2016.

---

**Sr. Reynaldo Mairena Úbeda.**

Presidente/Cooperativa  
Consejo Admón.

---

**Sr. Carlos Lanzas González**

Vicepresidente

---

**Sr. Byron Antonio Sánchez**

Secretario/Consejo Admón.

---

**Sr. Francis Masiel Rivera**

Consejo de Vigilancia

