



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, Matagalpa

UNAN – FAREM Matagalpa

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

## **SEMINARIO DE GRADUACIÓN**

Para optar al título de Licenciatura en Banca y Finanzas

### **Tema:**

Gestión del Riesgo Operacional en los Bancos e Instituciones  
Financieras del departamento de Matagalpa, año 2022.

### **Sub tema:**

Análisis de la Gestión de Riesgo Operacional aplicado en Micro  
financiera Mi Crédito, en la ciudad de Matagalpa, en el Primer  
Semestre del año 2022.

### **Autores:**

Br. Gabriela Alexandra López Valle

Br. Henry Antonio Valle Suárez

Br. Sarahí de los Ángeles Chavarría Salgado

### **Tutor:**

MSc. Oscar Danilo Miranda Trujillo

Matagalpa, enero 2023





UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, Matagalpa

UNAN – FAREM Matagalpa

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

## **SEMINARIO DE GRADUACIÓN**

Para optar al título de Licenciatura en Banca y Finanzas

### **Tema:**

Gestión del Riesgo Operacional en los Bancos e Instituciones Financieras del departamento de Matagalpa, año 2022.

### **Sub tema:**

Análisis de la Gestión de Riesgo Operacional aplicado en Micro financiera Mi Crédito, en la ciudad de Matagalpa, en el Primer Semestre del año 2022.

### **Autores:**

Br. Gabriela Alexandra López Valle

Br. Henry Antonio Valle Suárez

Br. Sarahí de los Ángeles Chavarría Salgado

### **Tutor:**

MSc. Oscar Danilo Miranda Trujillo

Matagalpa, enero 2023

**Tema:**

Gestión del Riesgo Operacional en los Bancos e Instituciones Financieras del departamento de Matagalpa, año 2022.

**Sub tema:**

Análisis de la Gestión de Riesgo Operacional aplicado en Micro financiera Mi Crédito, en la ciudad de Matagalpa, en el Primer Semestre del año 2022.

## INDICE

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>i</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>ii</b>
<b>VALORACIÓN DEL DOCENTE .....</b>	<b>iii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>iv</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>III. OBJETIVOS .....</b>	<b>6</b>
<b>IV. DESARROLLO .....</b>	<b>7</b>
4.1. Gestión de Riesgo.....	7
4.1.1. Concepto de Riesgo.....	7
4.1.2. Clasificación de los Riesgos.....	7
4.1.2.1. Riesgo de Crédito .....	7
4.1.2.2. Riesgo de Mercado.....	8
4.1.2.3. Riesgo de Liquidez .....	9
4.1.2.4. Riesgo de tasa de interés .....	10
4.1.2.5. Riesgo legal .....	11
4.1.2.6. Riesgo reputacional .....	11
4.1.2.7. Riesgo operacional .....	12
4.1.2.7.1. Definición del riesgo operacional.....	12
4.1.2.7.2. Gestión del Riesgo Operacional .....	13
4.1.2.7.3. Importancia.....	13
4.1.2.7.4. Fuentes del Riesgo Operacional y sus elementos..	14
4.1.2.7.5. Etapas del proceso .....	16
4.1.2.7.6. Métodos.....	21

4.1.2.7.7. Elementos de regulación y supervisión del Riesgo Operacional.....	23
4.2. Instituciones Financieras .....	28
4.2.1. Concepto.....	28
4.2.2. Reseña histórica .....	29
4.2.3. Alcance de la Institución.....	31
4.2.4. Misión y Visión de la institución.....	31
4.2.5. Valores de la institución .....	32
4.2.6. Mercado objetivo .....	33
4.2.7. Productos y servicios financieros .....	33
4.2.8. Ley y regulación aplicable .....	38
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>VI. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>55</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>.....</b>

## Índice de figuras

Figura 1 Factores de riesgo operacional .....	14
Figura 2 Etapas del proceso de la Gestión de Riesgo .....	16
Figura 3 Métodos de medición del Riesgo Operacional .....	21
Figura 4 Actividades de control .....	25
Figura 5 Aspectos a evaluar en el riesgo operativo .....	27
Figura 6 Valoración del Riesgo Operacional de Micro Financiera Mi Crédito.....	44
Figura 7 Valoración de las fuentes de riesgo operacional .....	51
Figura 8 Operacionalización de variables.....	62

## **DEDICATORIA**

A Dios Padre Celestial, por sus bendiciones por darnos la vida y todas las oportunidades en el camino, por haber permitido cumplir cada uno de nuestros anhelos y por estar presente en cada uno de nuestros logros a lo largo de este camino y por la sabiduría dispuesta.

A nuestros Padres, por el apoyo incondicional en nuestros estudios a lo largo de nuestras vidas, por creer en nosotros y nuestras capacidades, por nunca dejarnos solos, por ser los pilares fundamentales en nuestras vidas. Cada uno de los logros hoy son suyos por eso les dedicamos nuestro trabajo que hemos logrado con éxito gracias a su incondicional apoyo.

A nuestros Abuelos, que de una u otra manera han sido nuestro motor a lo largo de este camino y por estar siempre presente en cada una de nuestras etapas de los estudios realizados, dándonos aliento para seguir adelante.

A nuestros tíos y familiares, que indirectamente han estado ahí apoyándonos en estos años desde el exterior, siendo siempre un gran apoyo en esta etapa.

A la Universidad, por habernos permitido ser parte de ella y lograr esta experiencia que no solo marca el inicio de nuevas etapas de nuestras vidas, que nos permitió crecer como personas en actitudes y aptitudes para ser grandes profesionales.

Br. Gabriela Alexandra López Valle

Br. Henry Antonio Valle Suárez

Br. Sarahí de los Ángeles Chavarría Salgado

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestro querido tutor MSc. Oscar Miranda Trujillo por su estimulante apoyo, comprensión y paciencia, sugerencias y acompañamiento en el desarrollo de esta investigación y todo el apoyo a lo largo de este año en nuestras diferentes asignaturas.

A nuestros maestros por ser fuentes de inspiración y enseñanza, que a lo largo de estos cinco años nos han brindado el pan de la enseñanza para convertirnos en futuros profesionales de calidad y valores morales.

A los inigualables amigos que conocimos a lo largo de estos cinco años y nos ayudaron en la universidad tanto en las buenas como en las malas.

A Micro Financiera Mi Crédito, por abrirnos sus puertas, por el tiempo y apoyo brindado para la realización de este trabajo investigativo.

Br. Gabriela Alexandra López Valle

Br. Henry Antonio Valle Suárez

Br. Sarahí de los Ángeles Chavarría Salgado

## VALORACIÓN DEL DOCENTE

Del mismo modo que en el mundo, existen riesgos inherentes en las organizaciones grandes y pequeñas. Algunos riesgos son potencialmente peligrosos para las personas, mientras que otros pueden suponer amenazas para las operaciones, procesos, sistemas, producción y mucho más.

Hay múltiples factores que suponen un riesgo para la empresa, y estos pueden ser tanto internos como externos. Es necesario identificar el mayor número de riesgos posible, utilizando para ello todas las herramientas de las que dispone el negocio. Los riesgos que se deben identificar deben ser riesgos únicos y recurrentes. Una vez identificados, es necesario evaluarlos desde una perspectiva cualitativa y cuantitativa, teniendo en cuenta la frecuencia y la gravedad de los riesgos y determinando las medidas que se deben tomar para prevenirlos y mitigarlos.

El propósito del este trabajo investigativo es exponer sobre las principales tendencias en la temática del riesgo operacional que están propuestas en materia de supervisión bancaria a nivel internacional y nacional: la conceptualización del riesgo operacional, diferenciación entre los distintos tipos de riesgo a cuales está expuesta la actividad financiera; destacar la importancia de gestión del riesgo operacional, sus fuentes, elementos y etapas.

El Seminario de Graduación “**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL APLICADO EN MICRO FINANCIERA MI CREDITO EN EL DEPARTAMENTO DE MATAGALPA, EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2022**” para optar al Título de Licenciados en Banca y Finanzas, cumple con todos los requisitos metodológicos, estructura y rigor científico requerido en la Normativa de Modalidades de Graduación de nuestra Alma Máter, por lo tanto, queda autorizado para ser presentado y defendido ante el jurado examinador que sea designado para su evaluación.

---

**MSc. Oscar Danilo Miranda Trujillo**  
Tutor de Seminario

## **RESUMEN**

Se investigó el tema Gestión del Riesgo Operacional en los Bancos e Instituciones Financieras del departamento de Matagalpa, año 2022. Como subtema se tiene el Análisis de la Gestión de Riesgo Operacional aplicado en Micro financiera Mi Crédito, en la ciudad de Matagalpa, en el Primer Semestre del año 2022, con el objetivo de analizar la Gestión de Riesgo Operacional aplicado en Micro financiera Mi Crédito, y así valorar el desarrollo para la institución cuando se aplica una correcta Gestión de Riesgo Operacional, lo cual es de gran importancia en la realización de la investigación. Una buena Gestión de Riesgo, permite la identificación de peligros que pueden afectar la institución y de esta forma evitar que causen mayores daños. En la institución en la que se realizó la investigación, se tiene una Gestión de Riesgo que les ha permitido dar solución a los problemas que se les han presentado además de brindar seguridad para que seguir ofertando y ejecutando los servicios que los caracteriza.

Palabras clave: Gestión de Riesgo, Riesgo Operacional, Micro Financiera, Instituciones Financieras.

## I. INTRODUCCIÓN

El riesgo operativo o riesgo operacional, es el riesgo de pérdida debido a diferentes motivos como son, deficiencias o fallas de los procesos, recursos y sistemas internos o ya sea por causas de acontecimientos externos, y que ponen en peligro el desarrollo del buen funcionamiento de las operaciones de la empresa.

La gestión de riesgo operacional un conjunto de procedimientos y acciones que se implementan para identificar, medir, monitorear, controlar y revelar los distintos riesgos a los que se encuentra expuesta la organización. Puede aplicarse en cualquier institución para obtener una actividad para cumplir sus objetivos o metas establecidas.

El tema en estudio se basa en el Análisis de la Gestión de Riesgo Operacional aplicado en Micro financiera Mi Crédito, en el departamento de Matagalpa, en el Primer Semestre del año 2022.

En el ámbito financiero, existe una problemática constante que puede afectar cualquier empresa, es por ello que la correcta aplicación de la Gestión de Riesgo, permite la identificación de los diferentes problemas o peligros a los que se puede enfrentar una institución y de esta forma se puede realizar un plan de actividades que eviten o mitiguen los daños.

La presente investigación tiene como propósito Analizar la Gestión de Riesgo Operacional aplicado en Micro financiera Mi Crédito, en el departamento de Matagalpa, en el Primer Semestre del año 2022, y así valorar el desarrollo para la institución cuando se aplica una correcta Gestión de Riesgo Operacional.

Se han presentado trabajos de investigación en la línea de Gestión de Riesgo Operativo los cuales fueron tomados como referencia para la realización de este trabajo.

En primer lugar, se tiene que, en 2014, fue presentado en la Facultad de Contabilidad y Auditoría, de la Universidad Técnica de Ambato, ubicada la ciudad de Ambato, Ecuador, el Trabajo de Titulación: El riesgo operacional y su incidencia en la calidad de los productos y servicios financieros, por Paola Fernanda Villalba Marín, para la obtención del Grado Académico de Magister en

Administración Financiera y Comercio Internacional. Tenía como objetivo el proponer un plan de acción estratégico de mejora para reducir el riesgo operacional a fin de brindar servicios y productos financieros de calidad. La metodología general empleada fue de tipo exploratoria y descriptiva. Los resultados obtenidos provienen de la aplicación de encuestas internas y externas.

Los resultados evidenciaron que El Banco Machala no poseía gestión administrativa integral de riesgos, el personal de la institución no conocía el contenido de la normativa de riesgos emitida por la superintendencia de Bancos y Seguros, a pesar de las medidas tomadas por la institución, no se descartaba que estuviera expuesta a riesgos operacionales, la atención a los clientes externos era regular con tendencia negativa en incremento. Ante lo descrito se determinó la necesidad de hacer una serie de recomendaciones como, establecer proceso de gestión administrativa para localizar riesgos. Realizar estructuración para mantener un bajo nivel operacional. Capacitar sobre riesgos operativos al personal, promover una adecuada atención al cliente y elevar el nivel de seguridad del banco.

También se consultó la tesis que, en 2009, fue presentada por Rosa María Torres Martínez como requisito para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública y Auditoría dictada en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, titulado El riesgo operacional en la cartera de créditos en una entidad Bancaria. El objetivo de la investigación fue proporcionar un marco de referencia a las entidades bancarias, sobre los lineamientos, métodos, procedimientos y controles que es necesario implementar sobre los riesgos operativos en la cartera crediticia. El tipo de investigación es descriptivo. Se llegó a la conclusión de que en las entidades bancarias se presentan fallas o faltas en el proceso crediticio, como el incumplimiento al Reglamento de Administración del Riesgo de Crédito, errores en registros contables y mal ingreso en el sistema de informática. Por ello se recomendó aplicar herramientas como, monitoreo en indicadores de riesgos y alertas que les permitan identificar y detectar los riesgos operacionales. Los resultados de la investigación fueron obtenidos a través de la aplicación de

cuestionarios destinados a la evaluación de riesgo operacional en la cartera crediticia de una entidad bancaria.

Por último, se encontró el trabajo de seminario de graduación que, en mayo de 2017, fue presentado por María Inés Benavidez Toval y Vanessa Saraí Arias Martínez, como requisito para optar al título de Licenciadas en Banca y Finanzas, en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, titulado Análisis del riesgo operacional. La investigación tenía como objetivo evaluar la administración del riesgo operacional aplicadas en el Banco de América Central BAC en un periodo terminado correspondiente al año 2014-2015.

Con relación al estudio, se realizó una investigación con la técnica de estudio o método documental de toda la bibliografía acerca del tema y la ejecución de cálculos matemáticos para la realización de caso práctico lo que les permitió la evaluación de resultados. Se llegó a la conclusión de que es de vital importancia la administración de riesgo operacional que se realiza a través de la identificación, mitigación, seguimiento y control de riesgo.

El diseño metodológico con que se trabajó para la realización del proceso de investigación fue el siguiente:

#### Tipo de enfoque

Se utilizaron las herramientas del enfoque cualitativo, entrevista. Esto debido a que no necesariamente se requiere de una medida numérica para generar una conclusión entorno a una problemática, sino que se puede lograr a través de la interpretación de información.

#### Tipo de estudio

En esta investigación, según sus características es de carácter descriptivo, ya que se destacan rasgos del fenómeno de estudio, con el fin de conocer por medio de la recolección de información a través de la entrevista.

Se utilizaron dos variables para el desarrollo de la investigación sobre la descripción de la gestión de riesgo operacional en Micro financiera Mi Crédito.

#### Tipo de investigación según el tiempo

En el eje investigativo “según dirección en el tiempo” la presente investigación está caracterizada por el corte transversal, debido a que, se tomó el primer semestre del año 2022 para la recolección de datos.

#### Población y muestra

La población es el conjunto de elementos, definido por una o más características, que poseen los elementos que componen el fenómeno a estudiar. La muestra, es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación.

El área de estudio fueron las Micro financieras en Matagalpa. Como muestra se tomó a Micro Financiera Mi Crédito, durante el primer semestre del año 2022.

#### Método y técnicas

Se realizó la investigación bajo los métodos teórico y empírico. En el teórico, por la investigación, análisis y concreción de datos que fueron necesarios para la realización del marco teórico, análisis de datos y conclusiones.

En el método empírico, se aplicó entrevista (ver anexo número 2) a la gerente de Micro Financiera Mi Crédito además de observación al desarrollo de actividades en la micro financiera para obtener información acerca de la aplicación de la Gestión de Riesgo en dicha institución.

#### Procedimiento de análisis de información

Se realizó investigación en diferentes libros, revistas y sitios web que permitieran una base en el trabajo investigativo, teniendo mucho cuidado que esta información fuese de fuentes confiables.

Se realizó un análisis de los datos e información obtenida a través de la entrevista para entrelazar esta con la teoría bibliográfica recopilada.

## II. JUSTIFICACIÓN

Debido al auge presentado en cuanto a la Gestión de Riesgo Operacional en múltiples sectores financieros, y por el gran impacto de este en la reducción de amenazas que ponen en riesgo el buen funcionamiento de las actividades que se llevan a cabo en las instituciones financieras, se realizó la investigación sobre la Gestión de Riesgo Operacional en los bancos e instituciones financieras en el departamento de Matagalpa en el segundo semestre del año 2022.

La información recopilada tiene como propósito analizar la Gestión de Riesgo Operacional aplicada en Micro Financiera Mi Crédito en el departamento de Matagalpa, en el primer semestre del año 2022, a su vez, valorar la importancia de esto para el buen desarrollo de una institución financiera.

Se obtuvo información sobre la Gestión de Riesgo Operacional aplicada en Micro Financiera Mi Crédito en la ciudad de Matagalpa, la cual se maneja en un mercado competitivo, por ende, siempre está expuesta a diferentes tipos de riesgos por lo cual dicha institución debe gestionar el riesgo operativo, como elemento fundamental de una administración preventiva de diversos eventos y factores para que reduzca al mínimo la posibilidad de pérdidas y mejorar internamente sus procesos.

Con los resultados obtenidos se pretende brindar ayuda a instituciones financieras además de servir como material de consulta a docentes y futuros estudiantes de la carrera Banca y Finanzas lo cual tendrá un impacto positivo debido a que en UNAN FAREM-Matagalpa no se encuentran investigaciones con el tema en investigación, lo cual representa es de gran importancia al aportar valor académico.

### **III. OBJETIVOS**

#### **General**

Analizar la Gestión de Riesgo Operacional aplicado en Micro financiera Mi Crédito, en la ciudad de Matagalpa, en el Primer Semestre del año 2022.

#### **Específicos**

1. Identificar el marco conceptual de la gestión de riesgo operacional en los bancos e instituciones financieras.
2. Determinar la Gestión de Riesgo Operacional aplicada en Micro Financiera Mi Crédito en el departamento de Matagalpa, en el Primer semestre del año 2022.
3. Valorar la Gestión de Riesgo Operacional aplicada en Micro Financiera Mi Crédito en el departamento de Matagalpa, en el Primer semestre del año 2022.

## **IV. DESARROLLO**

### **4.1. Gestión de Riesgo**

#### **4.1.1. Concepto de Riesgo**

Un riesgo, según el diccionario de la Real Academia Española, es una Contingencia o proximidad de un daño. (RAE, 2021, pág. 22)

La palabra riesgo es tan antigua como la propia existencia humana. Podemos decir que con ella se describe, desde el sentido común, la posibilidad de perder algo (o alguien) o de tener un resultado no deseado, negativo o peligroso. (Tocabens, 2011, pág. 471)

Acorde con los autores citados, un riesgo puede definirse como las posibilidades de que se produzcan situaciones que presenten contratiempos que pongan en peligro y causen perjuicio o daños a la empresa.

Según la entrevista aplicada, la gerente señaló que: Es algo a lo que nos enfrentamos a diario, es la situación a futuro que puede presentar su compañía lo cual afecta su comportamiento de forma que afecte y cause perdidas a la institución.

#### **4.1.2. Clasificación de los Riesgos**

##### **4.1.2.1. Riesgo de Crédito**

Son riesgos que se contraen al realizar operaciones que no se cobran al contado, sino a crédito, basadas en las políticas de ventas del negocio. Hablamos de riesgo de crédito o cobro, cuando hay posibilidad de que los clientes u otros deudores de la empresa no cumplan con sus obligaciones contractuales de pago o no de la manera acordada. Puede ser que el incumplimiento sea en el importe o en el plazo establecido con lo que los beneficios (si por ejemplo hay que dotar provisión de insolvencias, o reconocer la pérdida definitiva) y el valor de sus activos, se puedan ver afectados. (Boshell, 2020, pág. 6)

En otros términos, el riesgo de crédito puede definirse como el incumplimiento de un pago contratado, es por ello que el motivo principal motivo

para que una institución cree un modelo de gestión de riesgo o lo ponga en práctica, es la necesidad de reducción de peligros o amenazas que puedan afectar la empresa, de esta manera se pueden sustentar las actividades de la institución.

Con respecto a la clasificación, la entrevistada señaló que existía el riesgo de crédito, el riesgo de mercado, el riesgo de liquidez y el riesgo legal. Además, agrego que el riesgo de crédito es aquel que está relacionado con los problemas que pueden presentarse en una institución debido a las variaciones en los resultados de un activo, es decir, el riesgo de tener problemas con el cumplimiento de las obligaciones de pago.

#### **4.1.2.2. Riesgo de Mercado**

##### **Riesgos de mercado externos**

Riesgos de precio o valor de un activo en la empresa: Estos riesgos se originan, cuando el precio o valor de un activo de la empresa, se pueda ver afectado, como consecuencia de los cambios negativos en el mercado que puedan deteriorarlo. Con ello, el patrimonio de la entidad puede disminuir y afectar a la valoración de la empresa, a su situación financiera y a su imagen externa en el mercado. (Boshell, 2020, pág. 4)

En ocasiones, los riesgos de mercado que afectan a las carteras de valores suelen verse clasificados como otro tipo más dentro de la categoría de riesgos financieros. También en la categoría de factores externos de mercado, es habitual hablar de Riesgos precio. Estos riesgos de pérdida son aquellos se producen por los posibles cambios en los precios de factores, gastos y productos. (Boshell, 2020, pág. 4)

Por ejemplo, un aumento de precio a pagar por los bienes, y servicios que necesita, como: la mano de obra, los materiales y otros insumos de su proceso de producción o los servicios que demanda. Por otro lado, los precios que una empresa puede establecer por la prestación de sus servicios o los

bienes que produce se pueden ver afectados a la baja por presión la competencia u otros factores.

### **Riesgos de mercado producidos por factores internos**

Se habla de riesgos de mercado cuando pueden aparecer pérdidas derivadas de las decisiones internas del negocio sobre: qué, qué cantidad, qué gama y a qué precio producir o vender, a qué sectores o mercado dirigirse, qué sistema logístico utilizar, etc. (Boshell, 2020, pág. 5)

En otras palabras, el riesgo de mercado podría definirse como el riesgo provocado por imprevistos que inciden en el valor de activos, cuando existe riesgo de rentabilidad inferior a la que se espera.

Al indagar sobre el riesgo de mercado, la gerente comentó que, al hablar de riesgo de mercado, hace referencia a las pérdidas o daños que sufre una institución cuando hay situaciones negativas en el mercado en que se desarrolla, ya sea por decisiones mal tomadas por la empresa o por circunstancias del exterior.

#### **4.1.2.3. Riesgo de Liquidez**

La liquidez es la capacidad que tiene un activo de transformarse de forma inmediata en dinero, sin producir una pérdida significativa de su valor. De ahí, surge el concepto de riesgo de liquidez, que evalúa la capacidad que tiene alguien para afrontar sus obligaciones en el corto plazo. El término se aplica fundamentalmente a empresas e instituciones, pero también puede atribuirse a las personas. (UNIR, 2021, pág. 2)

Es la posibilidad de no poder hacer frente a los sus compromisos de pago a corto plazo. Por ello, es conocido por riesgo de pago o financiación también. Esto puede ocasionar pérdidas a la empresa y problemas a la hora de obtener financiación, suministros o servicios futuros. (Boshell, 2020, pág. 7)

En otros términos, una institución puede poseer un gran patrimonio, aunque se cuente con suficiente activo, puede encontrarse en una situación de alto riesgo de liquidez; es decir, cuenta con activos, pero no puede convertirlos fácilmente en dinero con el que sufragar sus deudas más inmediatas.

Luego, al realizar la entrevista a la gerente de Micro Financiera Mi Crédito, señaló que, el riesgo de liquidez es cuando una institución no puede solventar o realizar el pago de sus deudas debido a que esta no posee suficiente activo.

#### **4.1.2.4. Riesgo de tasa de interés**

Se conoce como riesgo de tipo de interés el que se deriva de sus cambios en los mercados financieros y afecte negativamente a las obligaciones o préstamos de la empresa. Se miden según el importe y duración de los mismos. (Boshell, 2020, pág. 7)

Los cambios en los tipos de interés pueden también jugar a favor o en contra, según la posición que tenga la entidad respecto al activo o pasivo y a si se contratan tipos de cambio fijo o variable. Puede producirse en préstamos, encareciendo o abaratando el coste y en los bonos, en los que no solo afectará a su coste, sino también a su valoración en el mercado. (Boshell, 2020, pág. 7)

Al hablar sobre el riesgo de tasa de interés, se hace referencia a la posibilidad de que, en el momento que se produzcan o modifiquen aspectos en la tasa, la composición de activos y pasivos que pongan en peligro y afecten de manera negativa la economía de la empresa.

En lo referente a esto, la gerente comentó que, al hablar sobre riesgo de tasa de interés, se hace referencia a las posibles variaciones en los precios debido a la evolución de los tipos de interés. Esto se da por la variación del valor del mercado.

#### **4.1.2.5. Riesgo legal**

El riesgo legal proviene de la legislación que afecta a los contratos mercantiles o financieros realizados. La compañía, al desempeñar sus actividades cuando opera en el mercado puede incurrir en riesgos legales que conlleven pérdidas como consecuencia del incumplimiento de leyes o normas vigentes, contratos, etc. Esto hace que como consecuencia se pueda ver demandada o inmersa en otras actuaciones jurídicas y en la obligación de pagar sanciones o indemnizaciones. A nivel general, estos riesgos pueden originarse por no cumplir normativa fiscal, medioambiental, sanitaria, laboral o cualquier otra reglamentación vigente. (CEUPE, 2021, pág. 3)

Asimismo, dicho de otra manera, el riesgo legal es el que está relacionado con las pérdidas derivadas con relación a las disposiciones legales como, por ejemplo, emisión de resoluciones desfavorables, multas o sanciones que pongan en riesgo a la institución.

A su vez, referido al riesgo legal, ella señalaba que, el riesgo legal, es aquel relacionado con las pérdidas meramente relacionadas con el incumplimiento de asuntos legales, al no presentar una correcta documentación o emisión de resoluciones judiciales que sean motivo de multas y sanciones que afectan a la institución.

#### **4.1.2.6. Riesgo reputacional**

Están relacionados con la reputación de la empresa o asociados a los cambios en la percepción que los terceros tengan sobre una empresa o sus marcas, por mala imagen, por publicidad negativa o desprestigio. Una compañía puede incurrir en ellos por relación con su entorno, por agentes externos con los que interactúa, por sus prácticas en el mercado. Dichos riesgos podrían estar o no fundamentados, pero causar daño igualmente. (Boshell, 2020, pág. 4)

Es decir, el riesgo reputacional puede entenderse como cualquier tipo de amenaza que ponga en riesgo la reputación de la empresa. Estos riesgos ponen en peligro el éxito de la institución ya que provocan que los clientes pierdan la confianza y que estos eviten recomendar de manera positiva a la institución, lo que se convierte en disminución de clientes y estancamiento en nuevos ingresos.

Asimismo, la gerente agregó; El riesgo reputacional son aquellas amenazas o peligros que afectan la reputación de la empresa, es decir, cuando la institución realiza una mala acción o un cliente no se siente satisfecho con la atención brindada, entonces este se encarga de dar una mala recomendación de la institución. Y a su vez, esta persona le cuenta a otra.

#### **4.1.2.7. Riesgo operacional**

##### **4.1.2.7.1. Definición del riesgo operacional**

El Comité reconoce que “riesgo operativo” es un término que representa diferentes conceptos dentro del sector bancario, por lo que los bancos pueden adoptar sus propias definiciones con fines internos (incluida la aplicación del documento Buenas Prácticas). Sea cual sea la definición utilizada, los bancos deben comprender a qué se refiere el riesgo operativo para poder llevar a cabo una administración y un control efectivos de esta categoría de riesgo. (CSBB, 2013, pág. 14)

“El riesgo operativo se define en el marco de capital como el riesgo de pérdida resultante de una inadecuada o procesos, personas y sistemas internos fallidos o de eventos externos” (BIS, 2020, pág. 2)

El riesgo operativo, podría definirse como el riesgo de pérdida debido a diferentes motivos como son, deficiencias o fallas de los procesos, recursos y sistemas internos o ya sea por causas de acontecimientos externos, y que ponen en peligro el desarrollo del buen funcionamiento de las operaciones de la empresa.

En referencia al riesgo operativo, la gerente comentó, el riesgo operacional hace referencia a cualquier posibilidad de peligro o amenaza que ponga en riesgo el buen desarrollo operativo de una institución, estas amenazas pueden ser por errores cometidos por el personal de la institución, fallos que se den en el sistema tecnológico, fallas en la infraestructura o algún factor externo, como un desastre natural que afecte a la institución y la correcta aplicación de sus operaciones.

#### **4.1.2.7.2. Gestión del Riesgo Operacional**

Una gestión es interactuar en todas las áreas de una empresa, organización, unidades, instituciones informativas. Es una actividad dirigida a obtener y asignar los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la organización. (Murray, 2012, pág. 15)

Inherente a todos los productos, actividades, procesos y sistemas bancarios, y la gestión eficaz del riesgo operacional es un elemento fundamental de la gestión del riesgo. La buena gestión del riesgo operativo es un reflejo de la eficacia del directorio y la alta gerencia en la administración de su cartera de productos, actividades, procesos y sistemas. (BIS, 2020, pág. 2)

Una gestión es un conjunto de operaciones, acciones o actividades que se realizan para conseguir un buen funcionamiento o desarrollo de una institución o proceso.

De acuerdo con los diferentes autores, la gestión de riesgo operacional puede describirse como un conjunto de procedimientos y acciones que se implementan para identificar, medir, monitorear, controlar y revelar los distintos riesgos a los que se encuentra expuesta la organización. Puede aplicarse en cualquier institución para obtener una actividad para cumplir sus objetivos o metas establecidas.

Con respecto a la gestión de riesgo, la gerente mencionó que; la gestión de Riesgo Operacional es específicamente los clientes que están con un promedio de mora de 1-30, el riesgo más rescatable.

#### **4.1.2.7.3. Importancia**

La gestión de riesgo es una herramienta muy eficaz que permite a las entidades financieras a estar preparadas para evitar, mitigar o asumir los riesgos y pérdidas potenciales que se pueden presentar. (Becerra, Guzmán, & Trujillo, 2010, pág. 271)

Las pequeñas fallas de control y los problemas, si no se controlan, pueden conducir a un riesgo mayor que representa grandes problemas para una institución. La madurez del riesgo operativo varía según la empresa, pero es

constante una mayor conciencia y apreciación para reconocer, gestionar y comprender mejor el riesgo operativo.

Para la gerente de la Micro financiera, la importancia para la empresa sobre la gestión de riesgo, ha sido el tener una institución más rentable teniendo un riesgo controlable.

#### 4.1.2.7.4. Fuentes del Riesgo Operacional y sus elementos

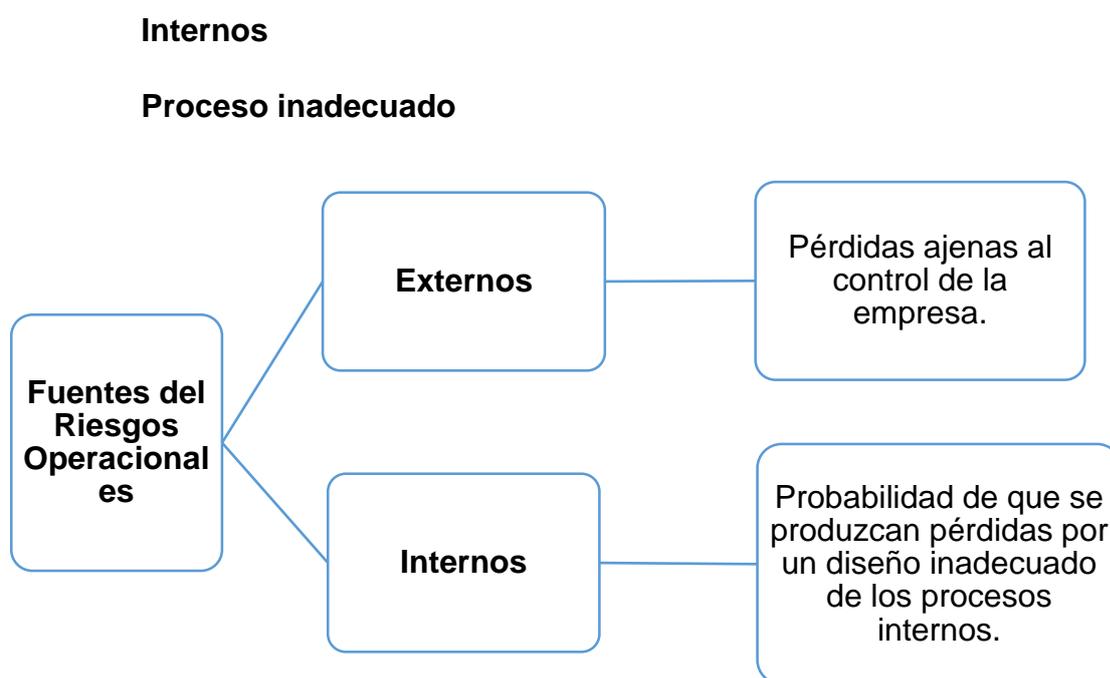


Figura 1 Factores de riesgo operacional

Fuente: Creación propia, a partir de Nuño, 2017

Diseño inapropiado de los procesos o políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que puedan derivar en la ejecución deficiente de las operaciones y servicios.

Son errores provenientes del personal derivado de un ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras inadecuadas, capacitación de funcionarios o actitudes y comportamientos inapropiados de estos (negligencia, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible). (Salinas, 2019, pág. 18)

También se pueden incluir en este factor de riesgo operacional, el hecho de que haya falta de personal o que haya personal, pero no cuente con las aptitudes y destrezas necesarias para afrontar las exigencias de la empresa. (Nuño, 2017, pág. 23)

### **Fallas en el sistema tecnológico**

Son fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas informáticos, errores en el desarrollo e implementación de dichos sistemas de compatibilidad e integración de los mismos problemas de calidad de la información, así como inadecuada inversión en tecnología. (Salinas, 2019, pág. 18)

### **Infraestructuras**

“Factores diferentes a aquellas de carácter tecnológico que entre otros puedan incluir edificios, espacios, almacenamiento y transporte” (Salinas, 2019, pág. 18)

Cada uno de las fuentes del riesgo que pueden afectar o poner en riesgo las actividades de la empresa, deben ser debidamente estudiados para buscar la mejor solución y mitigar el impacto. Cada empresa debe tener un plan de operaciones que de respuesta y salida a cualquier tipo de situación que ponga en peligro el desarrollo de las actividades.

Existen diferentes factores o fuentes que afectan y ponen en riesgo el funcionamiento de la institución, cada uno afecta de forma diferente, pero con una correcta aplicación de la gestión de riesgo, estos pueden contrarrestarse o disminuir ya sea, el impacto o las consecuencias.

Entre los factores más influyentes que podrían afectar la empresa, en este caso la Micro financiera Mi crédito, la gerente señaló que en los últimos años los principales factores presentados son: el alto índice de migración, problemas sociopolíticos, problemas socioeconómicos y la inflación.

#### 4.1.2.7.5. Etapas del proceso

La gestión de riesgos abarca la identificación de los riesgos para el banco, la medición y la evaluación de las exposiciones a esos riesgos (cuando sea posible), monitoreando las exposiciones y las necesidades de capital correspondientes de forma continua, tomando medidas para controlar o mitigar las exposiciones, e informando a los altos administración y la junta directiva sobre las exposiciones de riesgo y las posiciones de capital del banco. (BIS, 2020, pág. 2)

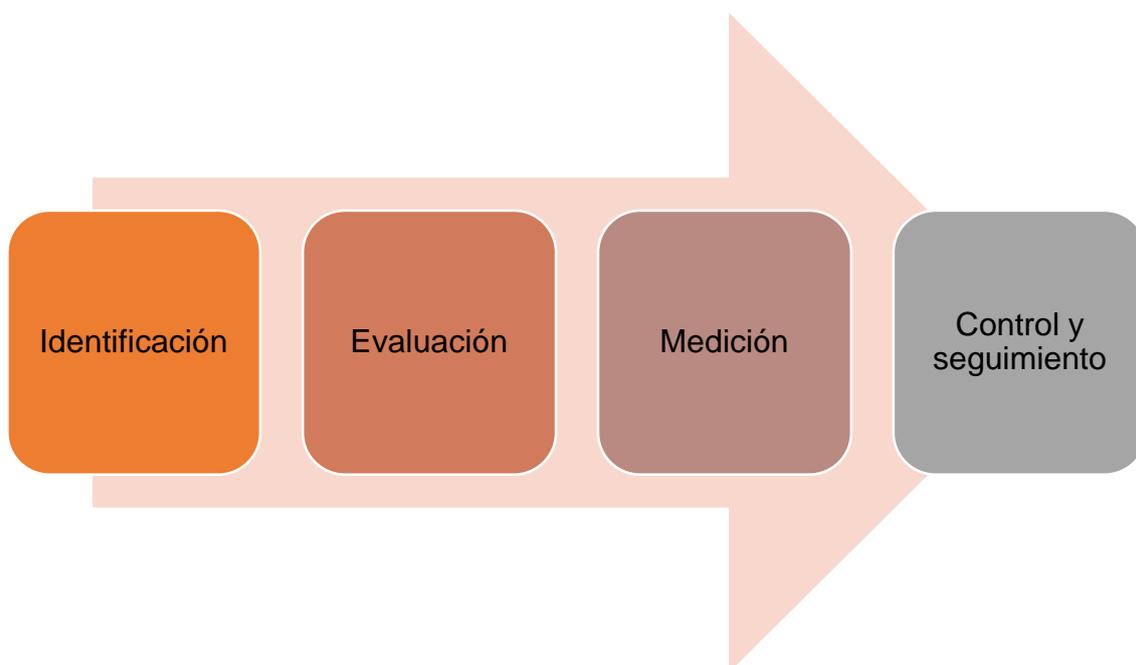


Figura 2 Etapas del proceso de la Gestión de Riesgo

Fuente: Creación propia, a partir de BIS (2020)

Los controles internos generalmente están integrados en el negocio diario de un banco y están diseñados para asegurar, en la medida de lo posible, que las actividades del banco sean eficientes y eficaces; esa información es confiable, oportuno y completo; y que el banco cumple con las leyes aplicables y reglamentos. (BIS, 2020, pág. 3)

- **Identificación**

La identificación de los riesgos debe ser un proceso interactivo y continuo integrado en la estrategia y planificación de la organización, además depende de la red de comunicación dentro de la organización generando un flujo constante de información. Para identificar los riesgos es necesario utilizar ciertas herramientas que facilitan el desarrollo de la actividad, pero la técnica a utilizar y los pasos a seguir dependerán de las necesidades y naturaleza de la organización. (Peralta, 2011, pág. 46)

“Se debe enfocar la identificación de riesgos de forma metódica para asegurarse de que se han definido todos los riesgos que implican dichas actividades” (Peralta, 2011, pág. 47)

Las técnicas de identificación de riesgos caen principalmente dentro de tres categorías, que tienen diferentes perspectivas del tiempo: pasado, presente y futuro.

### **Revisión histórica**

Este método se centra en lo que ya ocurrió en el pasado, tanto en situaciones parecidas, o en otras comparables. Tiene en cuenta una selección cuidadosa de puntos de referencia para asegurar que son genuinamente similares, además es inteligente ya que filtra los datos para asegurar que sólo se consideran los riesgos relevantes. En cada caso, los métodos de revisión histórica preguntan si los riesgos que fueron identificados antes podrían surgir otra vez. (Peralta, 2011, pág. 47)

### **Evaluaciones actuales**

Esta técnica requiere la consideración detallada de la situación actual, analizando sus características con respecto a estructuras y modelos dados para identificar áreas de incertidumbre. A diferencia del enfoque de revisión histórica, la técnica de evaluación actual no tiene en cuenta puntos de referencia, pero está basada puramente en el examen de lo que existe hoy. (Peralta, 2011, pág. 48)

### **Técnicas creativas**

Hay muchos enfoques de identificación de riesgos que animan a la gente a utilizar su imaginación para encontrar los riesgos posibles que podrían afectar al alcance futuro de objetivos. Esta técnica depende de la habilidad de los participantes en el proyecto para pensar de forma creativa, tanto individualmente como en grupos.

La identificación efectiva del riesgo considera tanto los factores internos como externos que podrían afectar adversamente el logro de los objetivos institucionales.

Es importante que la identificación de riesgos sea comprensiva. Debe considerar todas las interacciones significativas de bienes, servicios e información entre una organización y las partes externas relevantes. Esas partes externas incluyen proveedores, acreedores, accionistas, empleados, clientes, compradores, intermediarios y competidores, tanto potenciales como actuales, lo mismo que organismos públicos y medios de comunicación.

Según la gerente de Micro financiera Mi Crédito, la forma en que realizan la correcta identificación de los riesgos es a través de Realización de un buen análisis cualitativo, buena revisión de las centrales crediticias y sondeo de mercado.

## **Evaluación**

La evaluación de riesgos tiene como objetivo medir el nivel de riesgo al cual están expuestos los procesos, tendiendo como relevantes los criterios de frecuencia de ocurrencia y el impacto. (Ramírez, 2015, pág. 5)

### Estimación

Para todos los riesgos operativos materiales que han sido identificados, la entidad debería decidir si usa procedimientos apropiados de control y/o mitigación de los riesgos o asumirlos. Para aquellos riesgos que no pueden ser controlados, la institución debería decidir si los acepta, reduce el nivel de actividad del negocio expuesta o se retira de esta actividad completamente.

### Probabilidad

Todos los riesgos materiales deberían ser evaluados por probabilidad de ocurrencia e impacto a la medición de la vulnerabilidad de la entidad a este riesgo. Los riesgos pueden ser aceptados, mitigados o evitados de una manera consistente con la estrategia y el apetito al riesgo institucional. Cuando sea posible, la entidad debería usar controles internos apropiados u otras estrategias de mitigación, como los seguros.

Existen dos enfoques para la evaluación del riesgo:

Inherente a residual: Parte del riesgo inherente al cual están expuestos los procesos, para luego de esto determinar el riesgo residual.

Residual a inherente: Parte del riesgo residual al cual están expuestos los procesos, para luego de esto determinar el riesgo inherente.

El riesgo inherente es el riesgo existente ante la ausencia de alguna acción que la dirección pueda tomar para alterar tanto la probabilidad o el impacto del mismo. (Ramírez, 2015, pág. 5)

Riesgo inherente = Probabilidad inH \* Impacto inh

Impacto Inh: impacto de un evento, son considerar las acciones y controles mitigantes.

Probabilidad Inh: probabilidad de ocurrencia de evento no deseado sin considerar las acciones y controles mitigantes.

Definidos los riesgos inherentes se deben identificar los controles mitigantes y de ahí resulta el riesgo residual.

El riesgo residual es el riesgo que persiste luego de la respuesta de la Dirección al riesgo.

Riesgo residual = Riesgo inherente – Efectividad de controles

La evaluación del Riesgo se aplica primero al Riesgo Inherente.

Una vez que se desarrollan las respuestas a los riesgos, la Dirección considera el Riesgo Residual. (COSO, 2015, pág. 15)

Para la evaluación de riesgos en Micro financiera Mi Crédito, la gerente señaló que se realiza a través del riesgo económico del cliente y el riesgo social.

Se realiza un estudio antes de brindar un servicio, esto con la intención de tener conocimiento sobre los posibles peligros que puedan presentarse para el cumplimiento de pagos.

### **Medición, Control y seguimiento**

Una adecuada Gestión del Riesgo Operativo requiere que se establezcan metodologías que permitan identificar, evaluar y seguir esta clase de riesgos para implementar las medidas de mitigación convenientes en cada caso. Todo ello se realiza comparando el nivel de riesgo asumido y el coste de la mitigación. (BBVA, 2015, pág. 14)

Las entidades deberán establecer procesos y procedimientos de control y contar con un sistema que asegure el cumplimiento de las políticas internas reexaminando con una frecuencia mínima anual las estrategias de control y reducción de riesgos operacionales, debiendo realizar los ajustes que pudieran corresponder. (OAS, 2018, pág. 9)

Las entidades financieras deberán contar con un proceso de seguimiento eficaz a los efectos de facilitar la rápida detección y corrección de las posibles deficiencias que se produzcan en sus políticas, procesos y procedimientos de gestión de riesgo operacional. (OAS, 2018, pág. 8)

Cada una de las etapas, al realizarse correctamente será de gran importancia y ayuda para el bienestar de la empresa. Cuando se identifica, se evalúa el impacto o posibles consecuencias, se lleva un control y se da seguimiento, permitirá que se mejore o se pueda recuperar la empresa en caso de daños.

Para la medición del impacto, la gerente de Micro financiera Mi Crédito comentó que en la institución se efectúa bajo parámetros por promedio de días de mora. Y para llevar un control y seguimiento en caso de encontrar un riesgo, se realiza una supervisión diaria a los asesores y un control a las visitas a los clientes.

En el momento en que se presentan estas situaciones, que causan riesgo en la institución, la gerente señala que; se les llevan las debidas cartas de cobro, prejudiciales y, en la última instancia, pasa al despacho jurídico.

#### 4.1.2.7.6. Métodos

Cada entidad puede desarrollar su propio método de medición del riesgo operacional según los datos disponibles y siempre que el método de cálculo aplicado sea autorizado por el regulador. En caso de que la entidad no posea un método propio de cálculo del riesgo operacional aprobado, puede recurrir a alguno de los modelos estándar que se van a desarrollando. (Frutuoso & Cubero, 2018, pág. 230)

Según los autores citados, cada entidad tiene un método de medición de riesgo, si por el contrario la institución opta por la creación de un método más avanzado el regulador debe realizar un cuidadoso estudio para verificar que no se estén cometiendo irregularidades para cantidades menores de capital que puedan llegar a inflar los resultados de la institución financiera.

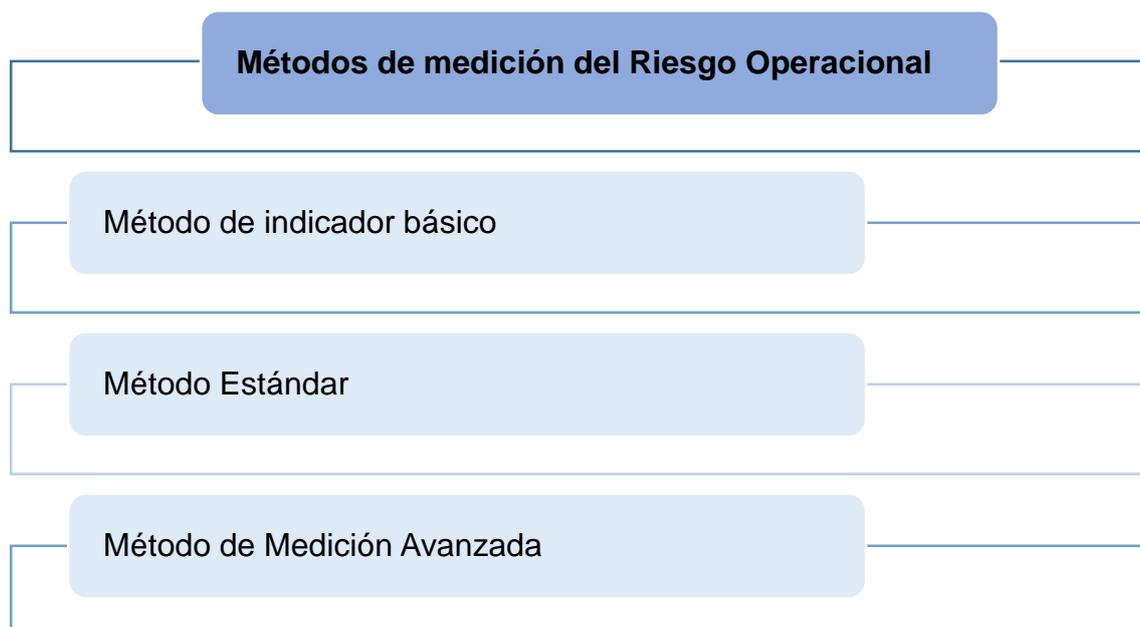


Figura 3 Métodos de medición del Riesgo Operacional

Fuente: Creación propia a partir de Frutuoso & Cubero (2018)

#### Método de indicador básico

El método del indicador básico está basado en la cobertura del riesgo operacional a partir de un capital que tiene que ser similar al promedio de los tres

últimos años de un porcentaje fijo de los ingresos anuales brutos positivos de la entidad, excluyéndose, por tanto, la información de aquellos años en los que el ingreso bruto anual sea negativo o cero. (Frutuoso & Cubero, 2018, pág. 238)

Este método de indicador básico se mide como un porcentaje del ingreso bruto sobre el de los 3 años anteriores, porque es verificable, tiene la disponibilidad inmediata que las instituciones requieren a diario, ayuda a manejar confiablemente cada movimiento que se pueda llegar hacer dentro de la empresa.

### **Método Estándar**

En este caso, el capital exigido en cada línea de negocio será el producto de los ingresos relevantes generados por un factor asignado a cada línea. El capital global requerido será el resultante del promedio de los tres últimos años del sumatorio de capital regulador en cada una de las líneas de negocio que posee la entidad. (Frutuoso & Cubero, 2018, pág. 239)

Este método debe ofrecer una diferenciación del riesgo con el propósito de mejorar de una manera eficiente, las exposiciones con mayor grado de riesgo deben recibir en general mayores exigencias de capital que las con menor riesgo.

### **Método de Medición Avanzada**

Debido a la gran variedad de entidades en los dos sectores analizados se debe considerar que los riesgos que asume cada una de ellas no son iguales, por lo que crear una fórmula estándar que los refleje fielmente a todos es prácticamente imposible. Además, en el caso del riesgo operacional, dicha labor es aún más compleja ya que este riesgo está directamente relacionado con el modelo propio de ejecución de los procesos de cada una de las entidades. (Frutuoso & Cubero, 2018, pág. 241)

En lo referente a los métodos, la gerente comentó que, el sistema que posee la institución hace el cálculo directamente. Se realiza el método de medición avanzada porque es un modelo que fue elegido y diseñado para mayor seguridad y manejo de nuestra institución.

#### **4.1.2.7.7. Elementos de regulación y supervisión del Riesgo Operacional**

##### **Nuevo acuerdo de BASILEA II**

##### **Regulación de BASILEA sobre el riesgo operacional**

En efecto, el Comité de Basilea creado con el propósito de estudiar los fenómenos financieros para preparar recomendaciones que permitan de manera oportuna minimizar el riesgo al que se exponen las instituciones financieras, ha desarrollado conceptos tales como el de “supervisión prudencial” revolucionario en la década de los noventa y que hoy en día ha dejado de estar relacionado con el estricto cumplimiento de un marco regulatorio y de vigilancia de los riesgos propios de los instrumentos financieros, para dar paso a la evaluación integral de riesgos. (Ustariz Gonzalez, 2013, pág. 4)

De acuerdo con el Comité de Basilea, su propósito es fortalecer los sistemas bancarios, para alcanzar esa meta se fomentan normas respecto a los diferentes temas como blanqueo de capitales, buen gobierno corporativo, manejo del riesgo crediticio, control interno entre otros, la supervisión prudencial examina los riesgos que cada institución pueda presentar en el momento de la operación bancaria esta trata de prevenir o que empeore dicha operación todo esto se ha venido mejorando con el paso del tiempo para que todo sea más seguro.

En relación al marco regulatorio, la gerente de Micro financiera Mi Crédito señala que se realiza con el promedio días mora. Y que se trata de regir de acuerdo al acuerdo del Comité de Basilea.

##### **Comité de Supervisión Bancaria de Basilea**

##### **Buenas prácticas para la supervisión del riesgo operativo**

El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (el Comité) reconoce que el método concreto para la gestión de riesgos operativos que elija cada banco dependerá de una serie de factores, como son su tamaño y sofisticación, así como la naturaleza y complejidad de sus actividades. Sin

embargo, a pesar de estas diferencias, son muchos y variados los elementos fundamentales para una gestión adecuada de estos riesgos, sea cual sea el tamaño y ámbito de actuación del banco; a saber, estrategias claramente definidas y seguimiento de las mismas por parte del consejo de administración y de la alta gerencia, una sólida cultura de gestión del riesgo operativo y de control interno (como pueden ser unas líneas inequívocas de responsabilidad y la segregación de funciones), herramientas eficaces para la transmisión interna de información y planes de contingencia. (BIS, 2020, pág. 1)

### **Desarrollo de un entorno adecuado para la gestión del riesgo**

Si no se comprende y gestiona adecuadamente el riesgo operativo, presente en cada operación y actividad bancaria, se puede aumentar la probabilidad de que algunos riesgos pasen desapercibidos o escapen a los controles. La gestión del riesgo operativo resulta más eficaz cuando el banco presta especial atención al cumplimiento de las normas más estrictas de comportamiento ético en todos los niveles de la organización. (BIS, 2020, pág. 5)

### **Gestión del riesgo: identificación, evaluación, seguimiento y cobertura/control**

Para gestionar adecuadamente el riesgo operativo es fundamental contar con un proceso de seguimiento eficaz, que, realizado periódicamente, puede facilitar la rápida detección y corrección de deficiencias en sus políticas, procesos y procedimientos de gestión del riesgo operativo, lo que a su vez puede reducir sustancialmente la frecuencia y gravedad de la pérdida. (BIS, 2020, pág. 7)

Además de vigilar los casos de pérdidas operativas, los bancos deberán identificar indicadores que les avisen con antelación en caso de aumentar el riesgo de sufrir pérdidas en el futuro. Estos indicadores (a menudo llamados indicadores clave o indicadores de alerta temprana) deberán ser anticipatorios y reflejar las fuentes potenciales de riesgo operativo, como pueden ser un crecimiento acelerado, el lanzamiento de nuevos productos, la rotación de los efectivos, interrupciones en las operaciones, interrupciones en el sistema, etc. Cuando estos indicadores se asignan a unos límites máximos,

un proceso de seguimiento eficaz puede ayudar a identificar los principales riesgos de forma transparente y permitir que el banco reaccione ante los mismos de forma adecuada. (BIS, 2020, págs. 7-8)

Las actividades de control están diseñadas para gestionar los riesgos operativos que el banco haya identificado. El banco deberá decidir, para cada riesgo operativo sustancial que haya sido identificado, si va a utilizar procedimientos de control y/o cobertura de riesgos o bien si prefiere asumirlo. En el caso de aquellos riesgos que no se puedan controlar, el banco tendrá que decidir si los acepta, si reduce el nivel de actividad en el sector al que afectan o si cesa dicha actividad completamente. (BIS, 2020, pág. 8)

Habrá que establecer procesos y procedimientos de control y los bancos deberán contar con un sistema que asegure el cumplimiento de un conjunto de políticas internas perfectamente documentadas para la gestión del riesgo. Para ello, habrá que tener en cuenta una serie de factores básicos:

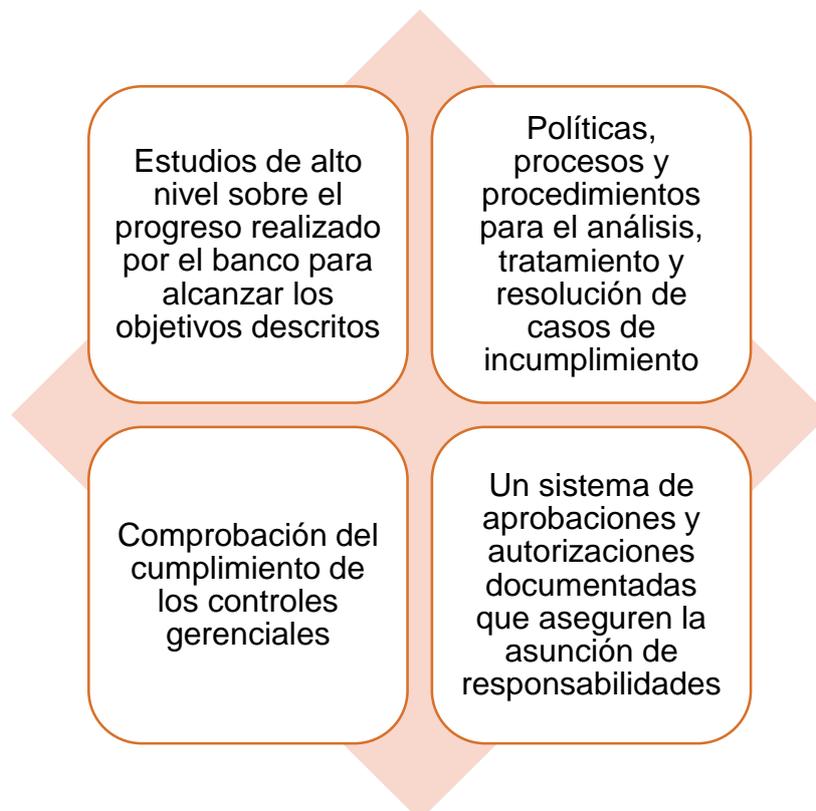


Figura 4 Actividades de control

Fuente: Elaboración propia a partir de BIS (2020)

Por razones ajenas al banco, un acontecimiento grave puede impedirle cumplir alguna de sus obligaciones (o todas), especialmente cuando se hayan visto afectadas sus estructuras físicas, informáticas o sus telecomunicaciones. Esto, a su vez, puede provocar pérdidas significativas para el banco e incluso afectar al sistema financiero en general a través de su sistema de pagos, por lo que los bancos deben establecer tras una catástrofe planes de recuperación y de continuidad de la actividad que consideren distintos supuestos factibles que hagan más vulnerable al banco; estos planes deberán ser acordes al tamaño y complejidad de sus operaciones. (BIS, 2020, pág. 10)

Los bancos deberán identificar cuáles son sus procesos más críticos, incluidos aquellos en los que se dependa de distribuidores externos u otras terceras partes, para los cuales será fundamental la reanudación inmediata del servicio. Para estos procesos, el banco deberá identificar mecanismos alternativos para reanudar el servicio en caso de una interrupción del mismo, prestando especial atención a la capacidad de recuperar archivos físicos o electrónicos indispensables para la reanudación de la actividad. Cuando se realicen copias de seguridad de estos archivos en un lugar externo al banco o cuando éste deba trasladar sus operaciones a una nueva instalación, habrá que intentar que estos lugares se encuentren a una distancia adecuada del lugar que se ha visto afectado, para evitar que ambas instalaciones estén fuera de servicio al mismo tiempo. (BIS, 2020, pág. 10)s

### **La función de los supervisores**

Los supervisores deberán exigir que los bancos desarrollen marcos para la gestión del riesgo operativo que sean acordes con las pautas recogidas en este informe y con su tamaño, complejidad y perfil de riesgo. En la medida que los riesgos operativos ponen en peligro la seguridad y solidez de los bancos, los supervisores tienen la obligación de instar a los bancos a desarrollar y utilizar las mejores técnicas posibles para la gestión de estos riesgos.

Cuando los supervisores evalúen independientemente el riesgo operativo, deberán examinar los siguientes aspectos:

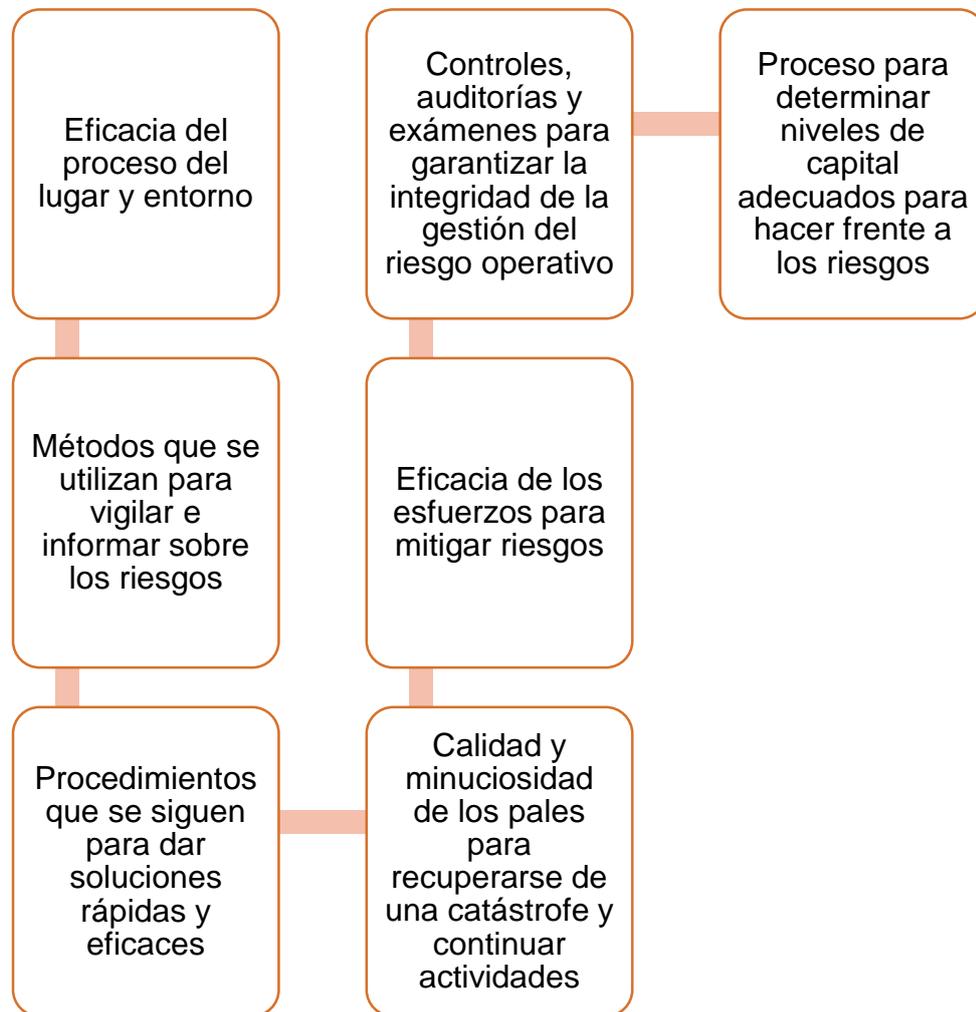


Figura 5 Aspectos a evaluar en el riesgo operativo

Fuente: Elaboración propia a partir de BIS (2020)

Los supervisores también deberán cerciorarse de que los bancos que forman parte de un grupo financiero cuentan con procedimientos que garanticen una gestión del riesgo operativo adecuada e integrada en todo el grupo. Para ello, puede ser necesario cooperar y compartir información con otros supervisores, en virtud de los procedimientos establecidos, e incluso algunos supervisores pueden decidir que sean auditores externos los que lleven a cabo estos procesos de evaluación. (BIS, 2020, pág. 11)

### La función de la divulgación de información

El Comité estima que, cuando los bancos divulgan información relevante de forma frecuente y oportuna, se mejora sustancialmente la disciplina de mercado y, por ende, se consigue una gestión de riesgos más eficaz. Para determinar cuánta información se debe que divulgar, habrá que tener en cuenta el volumen, perfil de riesgo y complejidad de las operaciones del banco.

Este ámbito de divulgación todavía no está bien asentado, principalmente porque los bancos todavía están desarrollando sus técnicas de evaluación de riesgos operativos. Sin embargo, el Comité considera que los bancos deben informar acerca de su marco para la gestión de esos riesgos, de modo que los inversionistas y las contrapartes puedan determinar si dicho banco es eficaz a la hora de identificar, evaluar, vigilar y controlar o cubrir sus riesgos operativos. (BIS, 2020, pág. 12)

## **4.2. Instituciones Financieras**

### **4.2.1. Concepto**

Se les llama así a las entidades cuya actividad principal es prestar servicios financieros a los agentes económicos de una comunidad, es decir a las personas económicamente productivas que requieren un servicio financiero. Sus prestaciones abarcan el área de la banca, valores y seguros. (BBVA, 2019, pág. 9)

Las instituciones financieras son participes del mercado financiero al captar recursos del público para luego invertirlos en activos como depósitos bancarios, valores y títulos. A la vez se les puede identificar como un intermediario, asesor, proveedor de créditos, seguros y muchas funciones más.

También las instituciones financieras pueden otorgar créditos, los cuales pueden ser un apoyo de inversión para un negocio, para adquirir una vivienda o incluso, como una solución ante un incidente no previsto.

El Banco Mundial es la institución financiera internacional de mayor importancia. Originalmente tenía entre sus funciones la de contribuir con asistencia crediticia a la reconstrucción de los países devastados por la Segunda

Guerra Mundial. En la actualidad El Banco Mundial es una fuente vital de asistencia financiera y técnica para los países en desarrollo de todo el mundo. (Azamar, Bonilla, Irias, Diaz, & Rodríguez, 2013, pág. 7)

El sistema financiero internacional está compuesto por un conjunto de instituciones públicas y privadas, y un conjunto de normas y regulaciones nacionales e internacionales, que sirven de marco para las transacciones u operaciones de compra y venta de las monedas de los distintos países, fuertes y débiles. El precio de una moneda en términos de otra o tipo de cambio se determina por la oferta y demanda global de esa moneda, es decir por la oferta y demanda tanto pública como privada. La determinación del tipo de cambio es flexible si lo determina la oferta y demanda privada en un mercado libre de compra y venta de divisas y es fijo si lo determina una autoridad de gobierno como el banco central. (Azamar, Bonilla, Irias, Diaz, & Rodríguez, 2013, pág. 7)

Micro Financiera Mi Crédito es una institución financiera fundada el 1 de julio de 2004, la institución tiene 13 sucursales en 11 departamentos del país en donde atiende a sus clientes creando soluciones al brindar financiamiento a micro y pequeños empresarios.

#### **4.2.2. Reseña histórica**

La actividad de las micro finanzas se inició en 1974 por el economista bengalí Muhammad Yunus quién comenzó una experiencia inédita hasta entonces: prestar dinero con fondos propios a gente pobre para micro emprendimientos sin exigirles ninguna de las garantías usuales. Lo que comenzó como un intento de ayuda a algunas familias, creció hasta convertirse en el actual Grameen Bank (o Banco de los Pobres), institución financiera que se aboca a la prestación de servicios micro financieros. (Delfiner, Pailhé, & Perón, 2016, pág. 4)

La mayoría de las IMF que actualmente son reconocidas a nivel internacional por haber sido pioneras en la materia y haber alcanzado un volumen y diversificación significativo de operaciones, comenzaron siendo instituciones sin fines de lucro, apoyadas financieramente por Organizaciones No Gubernamentales (ONG), gobiernos, aportes privados y de organizaciones benéficas con el objetivo de conceder microcréditos a personas pobres. A

medida que se fueron desarrollando, fueron ampliando la gama de servicios brindados, financieros y no financieros. Como regularidad, se observa que alcanzado cierto grado de desarrollo, las IMF comienzan a ampliar sus fuentes de fondeo, en particular la captación de depósitos del público. (Delfiner, Pailhé, & Perón, 2016, pág. 4)

Cuando ello ocurre, las IMF se encuentran en un nuevo estadio, puesto que pasan a tener un rol mucho más parecido al de una entidad financiera tradicional, en el sentido que pueden emitir instrumentos de pago y ahorro. Es en esta instancia cuando por lo general comienzan a estar bajo la órbita de la regulación prudencial, siendo que el mandato de los reguladores se basa en la protección de los intereses de los ahorristas pequeños y el mantenimiento de la estabilidad financiera sistémica. (Delfiner, Pailhé, & Perón, 2016, págs. 4-5)

Por otro lado, al haber sido el otorgamiento de microcréditos lo que motivó el nacimiento de las IMF, gran parte de las discusiones relativas a las micro finanzas se suelen concentrar en ese concepto, dejando a un lado la consideración de los restantes servicios provistos por las IMF y sus características.

Las micro finanzas, como se definen en este trabajo, comprenden toda la gama de servicios financieros (y no financieros complementarios) brindados por las IMF. Sin embargo, es importante remarcar que mientras que el otorgamiento de microcréditos (cualquiera sea la definición exacta que se utilice) es una actividad inherente de las IMF y que las caracteriza, no es exclusiva de ellas. En principio, una entidad financiera tradicional puede otorgar microcréditos y dedicar parte de su negocio a las micro finanzas, en los términos que las regulaciones se lo permitan. Es decir, no hay IMF sin microcréditos -puesto que ellos son la esencia de su cartera de préstamos y lo que motivó su nacimiento. (Delfiner, Pailhé, & Perón, 2016, pág. 5)

Micro financiera Mi Crédito fue fundado el 1 de julio de 2004. El equipo directivo actual y su socio, Mennonite Economic Development Associates (MEDA), han estado involucrados en microcréditos en Nicaragua desde 1990 a través de la Fundación CHISPA. Esta fundación se convirtió en uno de los programas de microcrédito más exitosos durante la década de 1990. En 2000,

se asoció con otros inversionistas para establecer la primera IMF regulada del país, denominada CONFIA, que incluía la cartera de préstamos de CHISPA y una red de 10 sucursales con 70 empleados capacitados y experimentados como componentes centrales de la nueva institución financiera. A través de esta asociación con inversionistas externos, MEDA y el personal administrativo de Micro financiera Mi Crédito pudieron obtener conocimiento sobre cómo funcionar en un entorno regulatorio exigente en Nicaragua. En noviembre de 2002, MEDA decidió vender sus acciones en CONFIA a uno de los otros socios para ayudar a recapitalizar a CONFIA y atraer nuevos fondos para hacer crecer la institución.

En 2004, MEDA estableció una nueva organización financiera llamada Mi Crédito para brindar un mejor nivel de servicio y apuntar al mercado rural desatendido en Nicaragua. Parte del personal clave que participó en el CHISPA original jugó un papel decisivo en la creación de Mi Crédito. (MiCrédito, 2021, pág. 2)

La gerencia de Micro financiera mi Crédito se dedicó durante ocho años a desarrollar la capacidad institucional y, en septiembre de 2012, la organización se incorporó como una empresa basada en acciones. Además, en 2013, Mi Crédito fue aprobado oficialmente por el nuevo organismo regulador de las micro finanzas de Nicaragua, CONAMI, la Comisión Nacional de Micro finanzas de Nicaragua. Micro financiera mi Crédito espera trabajar junto a sus clientes, socios, accionistas y CONAMI para continuar brindando apoyo social y financiero a los Micro y Pequeños Empresarios. (MiCrédito, 2021, pág. 2)

#### **4.2.3. Alcance de la Institución**

Micro financiera mi Crédito llega a las poblaciones desatendidas tanto en zonas urbanas como rurales de Nicaragua. Se esfuerzan por ofrecer productos adaptados para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y adoptamos nuevas tecnologías para servir a los clientes de manera más eficiente y efectiva.

#### **4.2.4. Misión y Visión de la institución**

##### **Misión**

Crear soluciones de negocio que incluyan apoyo tanto social como financiero a los Micro y Pequeños Empresarios, brindando un futuro más próspero.

## **Visión**

Evolucionar hacia un banco institucional, con el fin de contribuir al desarrollo económico y social de las Micro y Pequeñas empresas en Centroamérica.

### **4.2.5. Valores de la institución**

Micro financiera mi Crédito está comprometido con promover mejoras sociales, económicas y ambientales en las comunidades en las que trabajamos. Hacemos esto no solo a través de nuestros productos de crédito, sino también a través de nuestro programa de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Nuestro programa de RSE se compone de tres iniciativas principales: Protección del medio ambiente, Promoción de la educación y Apoyo al deporte para jóvenes.

Mi Crédito cree en la importancia de promover la protección del medio ambiente y la sostenibilidad. Además de nuestro producto de préstamo de Energía Solar que promueve energía verde más eficiente, Micro financiera mi Crédito también busca crear conciencia entre nuestro personal y la sociedad nicaragüense en general sobre la importancia de la protección del medio ambiente. Organizamos iniciativas de RSC durante todo el año como jornadas de plantación de árboles y campañas de recogida de basura.

En Micro financiera mi Crédito creemos que la educación es la mejor manera de promover el desarrollo social y económico de Nicaragua. Apoyamos una variedad de iniciativas relacionadas con la educación como parte de nuestra estrategia de RSE. Por ejemplo, nuestro Diplomado en Finanzas con énfasis en Micro finanzas brinda becas para que jóvenes nicaragüenses obtengan capacitación y experiencia en el sector de las micro finanzas.

Si bien Mi Crédito reconoce que los valores se cimentan en la familia, creemos que el deporte brinda una forma de fomentar valores como el trabajo en equipo, la perseverancia y el trabajo duro en nuestra juventud. A través del

apoyo a los deportes para jóvenes, Micro financiera mi Crédito busca brindar una forma divertida para que los jóvenes realicen actividad física, al mismo tiempo que evita que se involucren en actividades ilegales como las drogas y el crimen.

#### **4.2.6. Mercado objetivo**

Micro financiera mi Crédito no solo atiende al creciente mercado urbano de microcréditos en Nicaragua, sino que también ha desarrollado un exitoso programa de microcréditos rurales. La mayoría de los nicaragüenses que viven en las zonas rurales del país están desatendidos no solo por el sistema financiero regulado, sino también por la industria de las micro finanzas, porque estos clientes a menudo se consideran de mayor riesgo. Sin embargo, Mi Crédito se niega a permitir que esto nos impida llegar a los más pobres de los pobres.

Micro financiera mi Crédito ha crecido hasta tener 11 sucursales que atienden tanto las áreas urbanas como rurales de Nicaragua: dos en Managua, León, Estelí, Granada, Teustepe, Chinendega, Boaco, Matagalpa, Masaya y Rivas.

Micro financiera mi Crédito ha crecido principalmente de boca en boca, basado en nuestra sólida reputación. Los clientes aprecian la dedicación del personal de Mi Crédito, la rápida respuesta a las decisiones crediticias y las tasas de interés competitivas en el segmento de micro y pequeños préstamos. Micro financiera mi Crédito ofrece una alternativa a los usureros (personas que prestan dinero a tasas que son tres o cuatro veces mayores) y ha invertido consistentemente en innovación de productos, ofreciendo a los clientes acceso a productos financieros que antes eran inaccesibles.

#### **4.2.7. Productos y servicios financieros**

Un producto financiero es un instrumento que una persona física o jurídica puede adquirir con el objetivo de ayudarlo a ahorrar o invertir. Asimismo, los productos financieros, dependiendo de sus características, se puede ajustar al usuario en cuestión en cuanto al nivel de riesgo que conlleva asumirlo. Un producto financiero es habitual que lo ofrezca un banco o una institución financiera. Aunque también pueden ofrecerlo proveedores de seguros, corredores de bolsa, etc. (Euroinnova, 2019, pág. 13)

## **Productos**

### **Crédito Estándar**

Destinado a micro y pequeñas empresas comerciales, tales como servicios y transporte. Las tasas de interés varían entre 3.5% y 2.5% por mes.

### **Crédito de Temporada**

Se ofrece a clientes existentes con calificación crediticia A que necesitan créditos temporales para responder a aumentos en la demanda durante el verano, Navidad, Día de la Madre y otras ocasiones especiales durante el año. La tasa de interés aplicada es del 4,5% y los plazos del préstamo son de hasta 3 meses.

### **Crédito Agrícola**

Ofrecido a agricultores, ganaderos y empresas de zonas rurales. Las tasas de interés varían entre 3.5% y 2.5% por mes.

### **Créditos Automáticos**

Este producto está disponible para clientes que hayan pagado al menos dos préstamos anteriores. El tipo de interés es del 3,6%.

### **Consolidación de la deuda**

En Micro financiera mi Crédito, siempre buscamos expandir nuestra línea de productos para atender mejor las necesidades de nuestros clientes. Este producto está diseñado para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, con una tasa de interés basada en los requerimientos y características de cada cliente.

### **Créditos Personal Asalariado**

Ofrecido a empleados asalariados en diversas empresas a través de convenios con estas instituciones. Las tasas de interés varían entre 3% y 2.5% por mes.

### **MiCrédiEstudio: Crédito para educación superior.**

MicrédiEstudios está dirigido a estudiantes, egresados o profesionales de cualquier universidad del país. Micro financiera mi Crédito cree que es importante levantar a los jóvenes ya que ellos son el futuro de Nicaragua. Este crédito ofrece financiamiento para el emprendimiento de jóvenes, cursos de grado, dinero inicial para la compra de equipos tecnológicos y educación superior en forma de programas de maestría y doctorado.

Las opciones de financiamiento oscilan entre US\$ 100 y US\$ 5000, con plazos entre 3 y 60 meses (con periodos de gracia adicionales). La tasa de interés es 1.66% mensual 19.95% anual).

### **Crédito para Vivienda Social**

Micro financiera mi Crédito ofrece préstamos para ayudar a remodelar o fortalecer las viviendas existentes de los prestatarios para mejorar su nivel de vida.

### **Crédito para Paneles y Productos Solares: ASER (Alternativa Solar de Energía Renovable)**

Micro financiera mi Crédito proporciona energía ecológica para clientes rurales que viven sin electricidad.

Micro financiera mi Crédito ha recibido atención internacional por su nueva iniciativa que busca proporcionar energía asequible y respetuosa con el medio ambiente para clientes rurales que viven sin electricidad. Como la infraestructura eléctrica es limitada dentro de Nicaragua, numerosas familias rurales se encuentran viviendo, trabajando y estudiando a la luz de velas o lámparas de queroseno. Teustepe, un pequeño pueblo rural en el municipio de Boaco en el centro de Nicaragua, enfrenta estos desafíos. Trabajando desde su sucursal local, Mi Crédito ofrece a los clientes acceso a la energía mediante el financiamiento de pequeños paneles solares a través de proveedores locales de energía verde de Nicaragua.

Micro financiera mi Crédito se asoció con Global Partnerships, un inversionista de impacto sin fines de lucro de Seattle, EE. UU., con experiencia en trabajar con proveedores de energía verde e instituciones de micro finanzas para satisfacer las necesidades energéticas de los pobres de las zonas

rurales. Global Partnerships está brindando un apoyo constante al proyecto y asistencia técnica a lo largo de la vida del proyecto, incluido el apoyo en la gestión de relaciones con los proveedores locales de energía verde elegidos por Mi Crédito, TecnoSol y NicaSolar.

Como una nueva iniciativa, Micro financiera mi Crédito ya ha visto una demanda de este producto. En Teustepe, Micro financiera mi Crédito ha trabajado con TecnoSol y NicaSolar para realizar ferias en el centro del pueblo para demostrar y educar a los clientes sobre sus opciones de energía y acceso a financiamiento. La mayoría de los clientes están iluminando sus hogares y negocios con queroseno y están entusiasmados con la oportunidad de comprar un pequeño panel solar que les proporcionará una luz más fuerte para usar en las noches.

La electricidad solar también brinda una opción más segura para los clientes, ya que el queroseno expone a los clientes a quemaduras, combustible no quemado potencialmente peligroso y contaminación del aire. Mi Crédito y Global Partnerships están trabajando para brindar a los clientes rurales mejores alternativas de energía a través de fuentes más eficientes, seguras y rentables.

### **Crédito para Saneamiento**

Micro financiera mi Crédito, junto a su socio Kiva , trabajan para financiar la construcción y mejora de los servicios de saneamiento en comunidades de Nicaragua que aún no cuentan con sistemas de saneamiento adecuados.

El proyecto de saneamiento se inició en dos ciudades del país: Masaya y Estelí. En Masaya, el proyecto impactó en los municipios de Catarina, Niquinohomo y San Juan de Oriente. Respecto a Estelí, en los municipios de: San Juan de Limay, Condega y sector norte de la ciudad de Estelí.

Actualmente, luego de ver las necesidades no solo de construir, sino también de mejorar los servicios sanitarios de diferentes comunidades y barrios, el proyecto se extendió en las 12 sucursales a nivel nacional, llegando a 10 departamentos de Nicaragua, mejorando la calidad de vida de más de 4.000 personas.

Para la implementación de este proyecto se ha creado el Comité de Desarrollo Municipal y el Comité Técnico, quienes visitan las comunidades para identificar familias sin acceso a sistemas sanitarios. Los Comités Técnicos incluyen arquitectos y constructores que brindan asesoramiento técnico a los clientes durante el diseño y construcción de los baños.

## **Servicios**

### **Salud**

Micro financiera mi Crédito administra una clínica de salud en su sucursal de Rubenia que ofrece exámenes médicos a los clientes locales de Mi Crédito. Estos servicios de salud preventiva están incluidos en el costo de sus préstamos. Los exámenes de salud para las mujeres incluyen la detección del cáncer de cuello uterino, que es una de las principales causas de muerte entre las mujeres nicaragüenses. Otros servicios incluyen mamogramas, exámenes de próstata y análisis de sangre de rutina.

Esta iniciativa reafirma el compromiso de Mi Crédito de mejorar la salud y el bienestar de sus clientes además de apoyar el crecimiento de sus negocios.

Micro financiera mi Crédito también brinda beneficios de atención médica a su personal, lo que permite a los empleados recibir exámenes médicos y dentales a precios bajos. Este programa asegura que el 100% del personal reciba exámenes médicos periódicos.

### **Seguro Colectivo de Vida Saldo Deudor**

Micro financiera mi Crédito ofrece pólizas de microseguros para garantizar que los miembros de la familia no carguen con cantidades irrazonables de deuda en caso de muerte del prestatario.

### **Recargas telefónicas**

Este es un servicio que se ofrece a los clientes permitiéndoles prepagar sus celulares.

### **Intercambio de cheques del gobierno**

Los clientes pueden cambiar sus cheques del gobierno en Mi Crédito, lo que les permite ahorrar tiempo y dinero.

### **Cambio de divisas**

Micro financiera mi Crédito ofrece servicios de cambio de dólares americanos a córdobas y viceversa, con el fin de servir mejor a sus clientes.

#### **4.2.8. Ley y regulación aplicable**

### **SIBOIF**

La Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF), órgano supervisor y fiscalizador de las instituciones financieras bancarias y de otras instituciones financieras, entre las facultades concebidas según su ley creadora, y atribuciones del Consejo Directivo se establece la potestad de dictar normas generales para evitar o corregir irregularidades o faltas en las operaciones de las Instituciones Financieras que, a juicio del Consejo Directivo, pudieran poner en peligro los intereses de los depositantes, la estabilidad de alguna Institución o la solidez del Sistema Financiero.

La SIBOIF, como institución administrativa, tiene plena capacidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones respecto de aquellos actos o contratos que sean necesarios para el cumplimiento de los objetivos establecidos en la Ley 316, de la Superintendencia de bancos y otras instituciones financieras (SIBOIF); en la Ley 561, General de bancos, instituciones financieras no bancarias y grupos financieros (LGBOIF); en la Ley 551, del Sistema de Garantías de los Depósitos; en la Ley 587, del Mercado de Valores y de la Regulación del Mercado de Seguros. Es una entidad administrativa pública especializada en la vigilancia, autorización, supervisión, fiscalización y control de todos los bancos, sucursales y agencias bancarias que operan en Nicaragua. En sentido general es controladora de la actividad de intermediación financiera que realizan los bancos.

### **Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras**

#### **Misión**

Proteger los intereses de los usuarios del Sistema Financiero Nacional, ejerciendo con excelencia una regulación y supervisión integral y efectiva, contribuyendo a la estabilidad y fortalecimiento del Sistema.

## **Visión**

Ser una institución eficiente, moderna, dinámica, que fomente la estabilidad y confianza en el Sistema Financiero Nacional y reconocida como una entidad que proteja efectivamente los intereses de los usuarios de servicios financieros.

## **Filosofía institucional**

“Estamos comprometidos con la búsqueda permanente de la excelencia, mediante el trabajo en equipo para actuar con eficiencia e integridad en la regulación y supervisión del Sistema Financiero Nacional en beneficio de los usuarios y de la estabilidad financiera del país”.

## **Valores institucionales**

**Compromiso:** Somos responsables de desarrollar nuestras funciones con diligencia, dedicación y profesionalismo para cumplir con los fines y propósitos institucionales.

**Independencia:** Actuamos de forma técnica, justa e imparcial, respetando las leyes y normas establecidas en la Superintendencia.

**Integridad:** Somos congruentes entre lo que pensamos, decimos y hacemos, actuando con honestidad, transparencia y ética.

**Liderazgo:** Asumimos proactivamente los retos, conduciendo el accionar de la Institución hacia su fortalecimiento y estabilidad del Sistema Financiero Nacional, generando confianza y credibilidad en los usuarios.

**Excelencia:** Ejercemos nuestras funciones con eficiencia, trabajando en equipo, optimizando los recursos asignados y procurando la búsqueda de la mejora continua para satisfacción de nuestra Institución y de la sociedad nicaragüense.

**Vocación de Servicio:** Nos preocupamos en atender de forma efectiva a todos aquellos que requieren nuestros servicios, tratándolos con cordialidad, dignidad y respeto.

## **Normativa de regularización en Nicaragua**

### **Comisión Nacional de Micro finanzas (CONAMI)**

La Comisión Nacional de Micro finanzas (CONAMI) nace a partir de la Ley No. 769: "Ley de Fomento y Regulación de las Micro finanzas" aprobada el día nueve de junio del año dos mil once, cuya publicación de la Gaceta, Diario Oficial, N° 128 del día once de julio del año dos mil once, al tenor de lo dispuesto en el artículo cinco (5) que establece: "Créase la Comisión Nacional de Micro finanzas (CONAMI) como ente autónomo del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, y plena capacidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones respecto de aquellos actos o contratos que sean necesario para el cumplimiento de sus objetivos y funciones".

El Presidente de la República, Comandante Daniel Ortega Saavedra, en uso de las facultades que le confiere la Constitución Política, nombró a través del Acuerdo Presidencial No. 23-2017, con fecha 23 de marzo de 2017 y Acuerdo Presidencial No. 74-2017, con fecha 24 de mayo de 2017, a los Miembros Propietarios y Suplentes del Consejo Directivo de la CONAMI. Así mismo, mediante Acuerdo Presidencial No. 75-2017, con fecha 24 de mayo de 2017, nombró a Jim del Socorro Madriz López, como Presidenta Ejecutiva del Consejo Directivo de la CONAMI, para un periodo de cinco años. La Asamblea Nacional, mediante Decreto 8243 publicado en La Gaceta Diario Oficial No. 80 de fecha 02 de mayo de 2017 y Decreto No. 8278 publicado en La Gaceta Diario Oficial No. 120 de fecha 27 de junio de 2017, ratificó a la Presidente Ejecutiva de CONAMI, al igual que a los miembros de su Consejo Directivo.

Desde el inicio de operaciones hasta la fecha, la CONAMI cuenta con 48 Instituciones Financieras Intermediarias de Micro finanzas (IFIM's) inscritas en el Registro Nacional de IFIM, lo cual les facilitará obtener beneficios como: pactar libremente tasas de interés, canalizar fondos para créditos, acceder a su Central de Riesgos - cuando esta se encuentre constituida-, y recibir capacitaciones para la promoción de las micro finanzas, entre otros.

**Misión:**

Regular, fomentar y fortalecer la industria de Micro finanzas, promoviendo su desarrollo, la transparencia en las operaciones y protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros, a fin de incentivar la inclusión financiera y el desarrollo económico de los sectores de bajos ingresos.

**Visión:**

Ser una institución reguladora y supervisora reconocida a nivel nacional e internacional, que contribuye al desarrollo de la industria de micro finanzas, la inclusión financiera, la transparencia, el desempeño social y la confianza de los diferentes agentes económicos.

**Valores:**

- Independencia
- Transparencia
- Prudencia
- Integridad
- Vocación de servicio
- Orientación al usuario
- Iniciativa

**Acerca de las IFIM****IFIM e IMF - Definiciones**

- **IFIM:** Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas. Se considerará como IFIM a toda persona jurídica de carácter mercantil o sin fines de lucro, que se dedicare de alguna manera a la intermediación de recursos para el microcrédito y a la prestación de servicios financieros y/o auxiliares, tales como bancos, sociedades financieras, cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones, fundaciones y otras sociedades mercantiles.
- **IMF:** Institución de Micro finanzas. Se considerará como IMF a las IFIM constituidas como personas jurídicas sin fines de lucro o como sociedades mercantiles, distintas de los bancos y sociedades financieras, cuyo objeto fundamental sea brindar servicios de micro finanzas y posean un

Patrimonio o Capital Social Mínimo, igual o superior a cuatro millones quinientos mil córdobas (C\$4,500,000.00), o en su equivalente en moneda dólar de los Estados Unidos de América según tipo de cambio oficial, y que el valor bruto de su cartera de microcréditos represente al menos el cincuenta por ciento de su activo total.

### **Inscripción**

La ley de creación de la CONAMI, también crea el registro nacional de IFIM, adscrito a la CONAMI, la cual tiene a su cargo los procedimientos de inscripción y control de dicho registro.

Las IFIM, en general, pueden solicitar su inscripción en el Registro Nacional de IFIM para optar a los beneficios establecidos en la Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas, previo cumplimiento de los requisitos legales y normativos. Dicha inscripción será obligatoria para las IMF definidas en la mencionada Ley y constituye su autorización para operar en el país. (CONAMI, 2022, pág. 5)

### **Beneficios de la Inscripción:**

- Las Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas que se inscriban en el Registro Nacional, gozarán de los siguientes beneficios:
- Pactar libremente las tasas de interés.
- Canalización de fondos directos para créditos a través del Banco PRODUZCAMOS u otros fondos públicos.
- Acceso a la Central de Riesgo de CONAMI, cuando ésta estuviere establecida.
- Acceso a estudios e información generada en otros proyectos de CONAMI relacionados con el sector de Microfinanzas.
- Alianzas con CONAMI para realizar estudios conjuntos de factibilidad y/o proyectos piloto para impulsar las Microfinanzas.
- Capacitaciones para promover las Microfinanzas de forma integral.
- Posibilidad de acceso a los beneficios del FOPROMI y de participación en los programas impulsados y desarrollados por el Banco de Fomento a la Producción para la canalización de recursos de microcrédito.

- Todos los contratos firmados por las IFIM registradas con sus clientes en relación al préstamo otorgado, tendrán mérito ejecutivo y pleno valor probatorio en los juicios que se entablen. (CONAMI, 2022, pág. 5)

Además, se prevé que las IFIM registradas tengan más acceso a fuentes internacionales de fondos a costos financieros más accesibles.

Acceder a los beneficios requiere que las IFIM además de registrarse, cumplan con los parámetros financieros de acceso y obtengan la Certificación de Desempeño Social correspondiente y demuestren aplicar mecanismos que garanticen transparencia y protección al usuario de servicios. (CONAMI, 2022, pág. 5)

Actualmente Micro financiera mi Crédito es una institución regulada. A inicios del año 2013 obtuvo la aprobación de CONAMI y en ese mismo año fueron oficialmente firmadas las acciones que serían distribuidas a Inversionistas Institucionales e Individuales, convirtiéndose es una Sociedad Anónima. La institución tiene 13 sucursales en 11 departamentos del país para atender a sus clientes en áreas urbanas y rurales. (CEDOC, 2020, pág. 4)

**Tabla 1: Valoración del Riesgo Operacional de Micro Financiera Mi Crédito**

TEM N°	CLASIFICACION RIESGO	CONCEPTO	VALORACION GRUPAL	IMPLICACION FINANCIERA
	<b>RIESGO DE LIQUIDEZ</b>	Es la posibilidad de no poder hacer frente a los sus compromisos de pago a corto plazo. Por ello, es conocido por riesgo de pago o financiación también. Esto puede ocasionar pérdidas a la empresa y problemas a la hora de obtener financiación, suministros o servicios futuros.	Toda institución debe tener un riesgo de liquidez controlado. Al no ser así sus actividades se verán afectadas y no podrán seguir brindando sus servicios. Toda actividad debe ser debidamente ejecutada de acuerdo a las instituciones regulatorias, esto para evitar problemas en un futuro.	En la Micro Financiera Mi Crédito, se cuenta con un buen plan en Riesgo de Liquidez. Se trata de hacer frente a todo problema que se les presente y pueda ocasionar pérdidas a la empresa.
	<b>RIESGO DE CRÉDITO</b>	Son riesgos que se contraen al realizar operaciones que no se cobran al contado, sino a crédito, basadas en las políticas de ventas del negocio. Puede ser que el incumplimiento sea en el	Una de las principales causas de pérdidas o daños a una institución financiera está en el ámbito crediticio. El valor de los activos es uno de los principales sustentos de la institución. Al	En la micro financiera en estudio, existe posibilidad de que los clientes no cumplan con sus obligaciones, sin embargo, se han tomado medidas que eviten pérdidas para la empresa.

		<p>importe o en el plazo establecidos, con lo que los beneficios (si por ejemplo hay que dotar provisión de insolvencias, o reconocer la pérdida definitiva) y el valor de sus activos, se puedan ver afectados.</p>	<p>verse afectados en esta parte, las actividades corren riesgo de detenerse a corto o largo plazo o tener mayores consecuencias.</p> <p>Debido a diferentes motivos, en la actualidad la principal causa sería la migración, cualquier institución puede verse afectada por el riesgo de crédito.</p>	<p>Cuando un cliente potencial está interesado en solicitar un préstamo con Micro financiera mi Crédito, completa una solicitud de préstamo en el acto. La solicitud requiere su número de identificación, dirección, nombre y cantidad solicitada. Luego, el oficial de crédito lleva la solicitud a la oficina, donde el gerente realiza una verificación de crédito. Una vez que se completa la verificación de crédito, el proceso continuará y el oficial de crédito regresa al cliente potencial para un análisis. Actualmente, este proceso tarda tres días en finalizar, hasta cinco días si hay retrasos del cliente.</p> <p>En Micro financiera Mi Crédito, para calificar, el cliente necesitará una garantía, algo que valga 1.5 veces su préstamo. Puede ser su casa/propiedad u otro objeto de valor. Alternativamente, puede proporcionar un codeudor que esté dispuesto a ayudarlo a</p>
--	--	--	--	--

				pagar su préstamo si tiene dificultades. Antes de solicitar el préstamo, Micro financiera mi Crédito aconseja asegurarse de estar dispuesto y ser capaz de pagar los montos fijos adeudados cada mes. Mi Crédito intentará acomodar el tiempo que necesite el cliente para pagar el préstamo.
	<b>RIESGO REPUTACIONAL</b>	Están relacionados con la reputación de la empresa o asociados a los cambios en la percepción que los terceros tengan sobre una empresa o sus marcas, por mala imagen, por publicidad negativa o desprestigio. Una compañía puede incurrir en ellos por relación con su entorno, por agentes externos con los que interactúa, por sus prácticas en el mercado, etc... Dichos	El riesgo reputacional puede entenderse como cualquier tipo de amenaza que ponga en riesgo la reputación de la empresa. Estos riesgos ponen en peligro el éxito de la institución ya que provocan que los clientes pierdan la confianza y que estos eviten recomendar de manera positiva a la institución, lo que se convierte en disminución de clientes y	Micro financiera mi Crédito ha crecido principalmente de boca en boca, basado en nuestra sólida reputación. Los clientes aprecian la dedicación del personal de Micro financiera Mi Crédito, la rápida respuesta a las decisiones crediticias y las tasas de interés competitivas en el segmento de micro y pequeños préstamos. Micro financiera Mi Crédito ofrece una alternativa a los usureros (personas que prestan dinero a tasas que son tres o cuatro veces mayores) y ha invertido consistentemente en innovación de productos, ofreciendo a los clientes acceso a

		riesgos podrían estar o no fundamentados, pero causar daño igualmente.	estancamiento en nuevos ingresos.	productos financieros que antes eran inaccesibles.
	<b>RIESGO OPERACIONAL</b>	El riesgo operativo se define en el marco de capital como el riesgo de pérdida resultante de una inadecuada o procesos, personas y sistemas internos fallidos o de eventos externos	El riesgo operativo, podría definirse como el riesgo de pérdida debido a diferentes motivos como son, deficiencias o fallas de los procesos, recursos y sistemas internos o ya sea por causas de acontecimientos externos, y que ponen en peligro el desarrollo del buen funcionamiento de las operaciones de la empresa. Toda institución esta propensa a sufrir riesgos operacionales, he aquí la importancia de que se cuente con una adecuada gestión de riesgos operacionales y una correcta	En Micro financiera Mi Crédito se han tomado el tiempo necesario para solventar cualquier necesidad, mitigar problemas o el impacto que estos puedan tener en la empresa.

			<p>ejecución de la misma. Cada institución debe velar por su seguridad y para ello hay pautas, normas y reglas que deben seguir, esto les permitirá seguir con el buen desarrollo en el funcionamiento de las operaciones, brindando sus productos y servicios de la mejor manera.</p>	
	<p><b>RIESGO DE MERCADO</b></p>	<p>Riesgos de precio o valor de un activo en la empresa: Estos riesgos se originan, cuando el precio o valor de un activo de la empresa, se pueda ver afectado, como consecuencia de los cambios negativos en el mercado que puedan deteriorarlo. Con ello, el patrimonio de la entidad puede</p>	<p>La variación en los precios de los productos, materiales y otros insumos son algunos de los factores que ponen en riesgo a una institución financiera. En todo momento se debe tener presente una buena gestión que les permita reducir daños al momento de presentarse cualquier imprevisto.</p>	<p>La Micro financiera Mi Crédito también esta propensa a este riesgo debido a los constantes cambios que se dan el alza o disminución de bienes. También puede verse afectada por la competencia lo que hace que sus clientes disminuyan. EDA brinda servicios de asistencia y consultoría a IMF de todo el mundo y aporta su experiencia para influir en la estructura de</p>

		<p>disminuir y afectar a la valoración de la empresa, a su situación financiera y a su imagen externa en el mercado.</p>		<p>gobierno y la experiencia del equipo de gestión de Micro financiera Mi Crédito.</p> <p>Oikocredit es una de las mayores fuentes de financiación privada del mundo para el sector de las micro finanzas. También brindan crédito a cooperativas comerciales, organizaciones de comercio justo y pequeñas y medianas empresas (PYME) en el mundo en desarrollo. Oikocredit y Micro financiera Mi Crédito han estado trabajando juntos desde 2011.</p> <p>El Sarona Risk Capital Fund proporciona capital de alto riesgo para brindar a las empresas la oportunidad de demostrar su valía, atraer capital y comenzar a avanzar hacia la rentabilidad. Sarona ya ha contribuido al éxito de muchas empresas, fondos e instituciones micro financieras (IMF), incluido Micro financiera Mi Crédito.</p>
--	--	--	--	---

	<p><b>TASA DE INTERÉS</b></p>	<p>Se conoce como riesgo de tipo de interés el que se deriva de sus cambios en los mercados financieros y afecte negativamente a las obligaciones o préstamos de la empresa. Se miden según el importe y duración de los mismos.</p>	<p>Uno de los riesgos que mayormente están presentes en una institución financiera, es el riesgo de tasa de interés. En Micro financiera Mi Crédito se cuenta con un plan que les permite hacer frente a esta situación, debido al constante cambio en el mercado lo cual también genera variaciones en la economía de país, y esto afecta a los clientes de la institución.</p>	<p>Al hablar sobre el riesgo de tasa de interés, se hace referencia a la posibilidad de que, en el momento que se produzcan o modifiquen aspectos en la tasa, la composición de activos y pasivos que pongan en peligro y afecten de manera negativa la economía de la empresa. Toda empresa debe estar sujeta a las instituciones reguladoras las que serán de gran ayuda en el momento que se presenten problemas, siempre y cuando la empresa en riesgo haya cumplido con las normas establecidas.</p> <p>Cuando una institución otorga un préstamo, existe el riesgo de que no se reembolse. Debido a este riesgo, en Micro financiera Mi Crédito se carga al cliente un pequeño porcentaje del monto original en forma de tasa de interés. Además, la institución debe dar cuenta del hecho de que el préstamo representa dinero que no puede ser utilizado</p>
--	-------------------------------	--	--	--

				en otra inversión. El costo de perder esta oportunidad está cubierto por el interés. Por último, parte de los intereses se utiliza para cubrir los costos administrativos.
--	--	--	--	--

Fuente: Creación propia

**Tabla 2: Valoración de las fuentes de riesgo operacional**

<b>RIESGO OPERACIONAL</b>				
<b>ITEM N°</b>	<b>FACTOR DE RIESGO</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>VALORACIÓN GRUPAL</b>	<b>IMPLICACIÓN FINANCIERA</b>
1	Personas	Son todas las posibles pérdidas asociadas con errores de los empleados, negligencias en el desempeño de sus funciones, falsificaciones, fraudes o sabotajes.	En Micro financiera Mi Crédito, se ha tratado de evitar los problemas a causa de descuidos o errores por parte de personal, se revisa la documentación y se le brinda información detallada a los clientes y futuros clientes para así evitar problemas en un futuro.	Toda institución financiera debe velar por el buen funcionamiento de la empresa, se debe ser constantes en esto porque los riesgos siempre están presentes y así se evitan mayores pérdidas.
2	Procesos Internos	Son posibles pérdidas financieras relacionadas con el diseño inadecuado de las políticas y procedimientos inadecuados	Los riesgos internos se han evitado hasta la fecha en Micro financiera Mi Crédito debido al constante monitoreo para la	La constante vigilancia, cuidado en la planeación y ejecución de los procedimientos para la identificación de amenazas

		o inexistentes, o la planeación de los procesos críticos que pueden provocar deficiencias en las operaciones y servicios bancarios o bien la suspensión de los mismos.	identificación y control de amenazas.	es de suma importancia para evitar problemas en las instituciones financieras y que si se presentan puedan ser controlados.
3	Sistemas	Comprenden la posibilidad de pérdidas financieras producto del uso inadecuado de los sistemas de información y tecnologías, que pueden perturbar el desarrollo de las operaciones y servicios bancarios, atentando contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad y oportunidad de información.	Micro financiera Mi Crédito trata de mantener actualizado todo su sistema informativo, revisando y creando copias de seguridad. Además, motiva a sus trabajadores a actualizarse en el uso de estas herramientas que facilitan el trabajo, pero, si no se tiene cuidado puede provocar grandes pérdidas.	Con el aumento de la tecnología, el uso de servicios informáticos ha facilitado el trabajo, sin embargo, esto también puede presentar una debilidad si no se tiene conocimiento o dominio en el uso de esto se recomienda mantenerse actualizado para evitar un daño a las instituciones.
4	Factores Externos	Este grupo de riesgo está asociado con riesgos físicos que son ajenos al control de la empresa que pueden fuertemente alterar las actividades normales, perjudicando al mismo tiempo a los procesos internos, personas y	Micro financiera Mi Crédito sufrió en otros periodos algunos daños causados por desastres naturales y la situación sociopolítica que afectó a toda la economía del país, pero esta se encuentra bien preparada para este tipo de situaciones, ya que la	Los riesgos externos presentan una gran amenaza para toda institución, las cuales deben estar preparadas para cualquier situación, las que pueden presentarse en cualquier momento y que si no se tratan a tiempo o no se tiene un plan de contingencia

		sistemas de las instituciones financieras.	unidad de riesgo se encarga de crear simulaciones de escenarios, planes de contingencia para mitigar estos riesgos.	puede provocar grandes daños a las empresas.
--	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia.

## V. CONCLUSIONES

1. La identificación del marco conceptual se dio a través de la investigación y análisis de información obtenida de diferentes sitios como fueron las normativas de regularización de la gestión de riesgos que toda institución debe tener presente.
2. En Micro financiera Mi Crédito se aplica una Gestión de Riesgo conformada por una serie de acciones. Identificación de los riesgos es a través de: Realización de un buen análisis cualitativo, buena revisión de las centrales crediticias y sondeo de mercado. Se evalúa a través del riesgo económico del cliente y el riesgo social. Y para llevar un control y seguimiento en caso de encontrar un riesgo, se realiza una supervisión diaria a los asesores y un control a las visitas a los clientes.
3. Al valorar la Gestión de Riesgo Operacional aplicada en Micro Financiera Mi Crédito puede señalarse que la empresa tiene una gestión de riesgo muy eficaz lo cual le ha ayudado en su desarrollo y les ha permitido tener una institución más rentable teniendo un riesgo controlable y planes de contingencia o de respuesta al presentarse problemas.

## VI. BIBLIOGRAFÍA

- Azamar, S. d., Bonilla, G. V., Irias, E. E., Diaz, D. P., & Rodríguez, B. N. (2013). *SISTEMA FINANCIERO INTERNACIONAL*. Obtenido de Repositorio UV. Universidad Veracruzana: <https://www.uv.mx/personal/joacosta/files/2010/08/sistema-internacional-financiero.pdf>
- BBVA. (2015). *Instituciones Financieras*. Obtenido de BBVA: <https://accionistaseinversores.bbva.com/microsites/pilarIII2015/es/3/apr.html>
- BBVA. (2019). *Instituciones Financieras*. Obtenido de BBVA México: <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/blog/que-es-una-institucion-financiera.html>
- Becerra, G., Guzmán, A., & Trujillo, M. A. (2010). *La importancia de la administración del riesgo operativo en las entidades crediticias*. Bogotá, Colombia: E-docUR.
- BIS. (agosto de 2020). *Revisions to the principles for the sound management of operational risk*. Obtenido de BIS. Bank for International Settlements: <https://www.bis.org/bcbs/publ/d508.pdf>
- COSO. (2015). *Evaluación de Riesgos*. Obtenido de Deloitte: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Evaluacion-Riesgos-COSO.pdf>
- CSBB. (febrero de 2013). *Buenas prácticas para la gestión y supervisión del riesgo operativo*. Obtenido de BIS, Banco de Pagos Internacionales: <https://www.bis.org/publ/bcbs96esp.pdf>
- Delfiner, M., Pailhé, C., & Perón, S. (abril de 2016). *Micro finanzas: un análisis de experiencias y alternativas de regulación*. Obtenido de Repositorio ECO MDP: <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00250.pdf>

- Martinez, A. (28 de Julio de 2021). *Definicion de riesgo*. Recuperado el 4 de Junio de 2022, de <https://conceptodefinicion.de/riesgo/>
- Murray, P. (2012). Gestión - Información - Conocimiento. *Rev. de Biliotecnología h Ciencias de la Información*, 1562-4730.
- Nuño, P. (14 de junio de 2017). *Riesgo Operacional*. Obtenido de Emprnde PYME: <https://www.emprendepyme.net/riesgo-operacional.html#:~:text=El%20riesgo%20operacional%20es%20un,en%20los%20sistemas%2C%20entre%20otros.>
- OAS. (20 de octubre de 2018). *LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS*. Obtenido de BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA: [http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3\\_arg\\_4854.pdf](http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_arg_4854.pdf)
- Peralta, E. S. (noviembre de 2011). *Gestión del Riesgo Operacional*. Obtenido de Repositorio Universidad Carlos III de Madrid: <https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/13349/PFC%20-%20Eliana%20Soledad%20Peralta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- RAE. (2021). *Definición de Riesgo*. Obtenido de Diccionario de la Academia Española: <https://www.rae.es/drae2001/riesgo>
- Ramírez, E. B. (2015). *La importancia para la gestión de riesgos en entidades financieras*. Obtenido de Universidad Piloto de Colombia: <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/4655/0004873.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salinas, A. S. (2019). *Riesgo Operativo en el proceso de emisión de giros al exterior*. Obtenido de Repositorio UMSA: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/21420/Riesgo%20Operativo%20EMPASTADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanjuán, F. J. (mayo de 2019). *Institución Financiera*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/institucion-financiera.html>

Tocabens, B. E. (2011). Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones-  
Definitions on the risk its implications. *Rev. Cubana Hig. Epidemiol*, 1561-  
3003.

**ANEXOS**

**ANEXO 1.**

**OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

<b>Variables</b>	<b>Sub variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Escala</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Dirigido a</b>
Gestión de Riesgo	Riesgo Operacional	Concepto de riesgo	Entrevista	Abierta	¿En qué consiste el riesgo en una institución financiera?	Gerente de Micro financiera Mi Crédito
	Clasificación	Riesgo de Crédito	Entrevista	Abierta	¿Aplican la gestión de riesgo operacional en la institución?	Gerente de Micro financiera Mi Crédito
		Riesgo de Mercado			¿De qué forma lo hacen?	
		Riesgo de Liquidez			¿Qué entiende por Riesgo de Mercado?	
		Riesgo de tasa de interés			¿Qué es el riesgo de liquidez?	
		Riesgo Legal			¿Cómo define el riesgo de tasa de interés?	
		Riesgo Reputacional			¿Qué entiende por Riesgo legal?	
		¿Qué es el riesgo Reputacional?				

		Definición del riesgo operacional	Entrevista	Abierta	¿En qué consiste la Gestión de Riesgo Operacional?	Gerente de Micro financiera Mi Crédito
		Importancia	Entrevista	Abierta	¿Cuál ha sido la importancia de la gestión de riesgo para la Micro Financiera Mi Crédito?	Gerente de Micro financiera Mi Crédito
		Fuentes del riesgo operacional y sus elementos	Entrevista	Abierta	¿Qué factores son los más influyentes que podrían afectar la empresa? (Mi Crédito)	Gerente de Micro financiera Mi Crédito
	Etapas	Identificación	Entrevista	Abierta	¿Cómo identifican los factores de riesgos que podrían afectar la institución?	Gerente de Micro financiera Mi Crédito
		Evaluación			¿De qué forma se evalúan los riesgos para la institución?	
		Medición			¿Cómo llevan a cabo la medición del impacto de un riesgo para la institución?	
		Control y seguimiento			¿De qué forma llevan control y seguimientos en caso de encontrar un riesgo que puede o está afectando la empresa?	

					¿Cómo resuelven este tipo de situaciones?	
		Métodos de cálculos en el riesgo operacional	Entrevista	Abierta	¿Utilizan algún método de cálculo en cuanto a riesgos operacionales? ¿De qué forma lo ponen en práctica?	Gerente de Micro financiera Mi Crédito
		Marco regulatorio sobre la Gestión de Riesgo Operacional	Entrevista	Abierta	¿Cuál es el marco regulatorio del Riesgo Operacional con el cual se rige la empresa?	Gerente de Micro financiera Mi Crédito
Instituciones financieras		Concepto	Entrevista	Abierta	¿Cómo define una institución financiera?	Gerente de Micro financiera Mi Crédito
		Reseña histórica			¿Cuándo fue fundada la Micri Financiera Mi Crédito?	
		Alcance de la institución			¿Cuál es el alcance de la institución?	
		Misión y Visión de la institución			¿Cuál es la misión, visión que los representan como Micro Financiera?	
		Valores de la institución			¿Cuáles son los valores fundamentales de Micro Financiera Mi Crédito?	
		Mercado objetivo			¿Cuál es el mercado objetivo de Micro Financiera Mi Crédito?	

		Productos y servicios financieros			¿Cuáles son los productos y servicios financieros que ofrece Micro Financiera Mi Crédito?	
		Organización			¿Cómo es la estructura organizativa de microfinanciera Mi Crédito?	
		Estructura de procesos			¿Cuál es la estructura de procesos que presenta Micro Financiera Mi crédito?	
		Ley y regularización en Nicaragua			¿Cuál es la institución regularizadora de Micro Financiera Mi Crédito?  ¿De qué forma se lleva a cabo este proceso de regularización o supervisión?	

Tabla 3 Operacionalización de variables

**ANEXO 2**  
**ENTREVISTA**



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE  
MATAGALPA  
UNAN – FAREM – MATAGALPA**

**GUÍA DE ENTREVISTA A GERENTE DE MICROFINANCIERA  
MI CRÉDITO**

Somos estudiantes de la Carrera Banca y Finanzas, estamos realizando esta encuesta con el objetivo de obtener información sobre la Gestión de Riesgo Operacional, le solicitamos contestar cada pregunta con la mayor veracidad posible. La presente entrevista nos permitirá recabar información básica para culminar nuestro trabajo monográfico. Gracias por sus valiosos aportes.

**I. Datos generales:**

**Fecha:**

**Entrevistador:**

**II. Preguntas**

- 1. ¿En qué consiste el riesgo en una institución financiera?**
- 2. ¿Aplican la gestión de riesgo operacional en la institución?**
- 3. ¿De qué forma lo hacen?**
- 4. ¿En qué consiste la Gestión de Riesgo Operacional?**
- 5. ¿Cuál ha sido la importancia de la gestión de riesgo para la Micro Financiera Mi Crédito?**
- 6. ¿Qué factores son los más influyentes que podrían afectar la empresa? (Mi Crédito)**

7. **¿Cómo identifican los factores de riesgos que podrían afectar la institución?**
8. **¿De qué forma se evalúan los riesgos para la institución?**
9. **¿Cómo llevan a cabo la medición del impacto de un riesgo para la institución?**
10. **¿De qué forma llevan control y seguimientos en caso de encontrar un riesgo que puede o está afectando la empresa?**
11. **¿Cómo resuelven este tipo de situaciones?**
12. **¿Utilizan algún método de cálculo en cuanto a riesgos operacionales?**
13. **¿De qué forma lo ponen en práctica?**
14. **¿Cuál es el marco regulatorio del Riesgo Operacional con el cual se rige la empresa?**
15. **¿Cómo define una institución financiera?**
16. **¿Cuándo fue fundada la Micri Financiera Mi Crédito?**
17. **¿Cuál es el alcance de la institución?**
18. **¿Cuál es el mercado objetivo de Micro Financiera Mi Crédito?**
19. **¿Cuáles son los productos y servicios financieros que ofrece Micro Financiera Mi Crédito?**
20. **¿Cómo es la estructura organizativa de microfinanciera Mi Crédito?**
21. **¿Cuál es la estructura de procesos que presenta Micro Financiera Mi crédito?**
22. **¿Cuál es la institución regularizadora de Micro Financiera Mi Crédito?**
23. **¿De qué forma se lleva a cabo este proceso de regularización o supervisión?**

