

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
UNAN-MANAGUA  
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, ESTELÍ  
FAREM-ESTELÍ**

**Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas**



**Seminario de graduación para optar al título de Licenciado(a) en  
Banca y Finanzas**

**Tema delimitado:**

“Administración del riesgo crediticio en el proceso de recuperación de la cartera en los créditos urbanos en actividades comerciales durante el primer semestre del 2014, en Cáritas Diocesana- Estelí”.

**Autores (a):**

- Altamirano Talavera Norman Javier.
- Herrera Gutiérrez Marling Lisseth.
- Parrilla Arosteguí Gloria Yael.

**Tutores:**

- Lic. Yirley Indira Peralta Calderón.
- Lic. Julio Rafael Berrios Noguera.

**Estelí, Enero 2015**



## **LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Sistema Financiero y no Financiero.

## **TEMA**

Administración del Riesgo de Crédito.

## **SUBTEMA**

“Administración del riesgo crediticio en el proceso de recuperación de la cartera en los créditos urbanos en actividades comerciales durante el primer semestre del 2014, en Cáritas Diocesana -Estelí”.



## DEDICATORIA

**A nuestro Señor Jesús**, por darnos la vida, salud, la fortaleza y valentía para aprender a fijar metas y lograrlas.

**A nuestros padres**, por forjarnos en el camino del bien y por la educación que nos han dado, llave que abre muchas puertas.

**A todos nuestros profesores**, que con la dedicación de su labor nos han inspirado para aprender algo nuevo cada día y en tener una visión de futuro.

**A la universidad FAREM Estelí**, que con su prestigio educativo nos ha formado en profesionales de calidad, con valores éticos, nos ha construido una base para nuestro desenvolvimiento profesional.



## AGRADECIMIENTO

**A Dios**, por habernos iluminado, por darnos la sabiduría y la paciencia necesaria para culminar un logro más en nuestras vidas.

**A nuestros padres**, que siempre nos apoyaron y nos dieron sus sabios consejos y ánimo en todo momento.

**A nuestros tutores guías**, Lic. Yirley Indira Peralta Calderón y Lic. Julio Rafael Berrios Noguera, por su esfuerzo, entrega, paciencia y esmero al colaborar desinteresadamente y orientarnos con sus conocimientos, para hacer un trabajo de calidad.

A todas las personas que de una u otra manera aportaron su granito de arena colaborando con la realización de este trabajo.



## ÍNDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Antecedentes.....	2
1.2. Planteamiento del Problema.....	5
1.3. Justificación.....	7
1.4. Preguntas Problemas.....	8
<b>II. OBJETIVOS</b> .....	<b>9</b>
2.1. Objetivo General.....	9
2.2. Objetivos Específicos.....	9
<b>III. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>10</b>
3.1. Crédito.....	10
3.2. Cartera de Créditos:.....	13
3.3. Administración del Riesgo.....	17
3.4. Marco Legal de las ONG´s.....	37
<b>IV. SUPUESTO</b> .....	<b>43</b>
4.1. Supuesto de la investigación:.....	43
4.2. Matriz de Categorías y Subcategorías.....	44
<b>V. DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	<b>50</b>
5.1. Tipo de Investigación.....	50
5.2. Tipo de Estudio.....	50
5.3. Universo, Muestra y Unidad de análisis.....	51
5.4. Método y Técnicas de recolección de datos.....	52
5.5. Etapas de la Investigación.....	53
<b>VI. RESULTADOS</b> .....	<b>54</b>
6.1. Objetivo Específico N° 01.....	54
6.2. Objetivo Específico N° 02.....	62
6.3. Objetivo Específico N° 03:.....	71
<b>VII. CONCLUSIONES</b> .....	<b>74</b>
<b>VIII. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>75</b>
<b>IX. BIBLIOGRAFIA</b> .....	<b>77</b>
<b>X. ANEXOS</b> .....	<b>82</b>



## I. INTRODUCCIÓN

Cáritas Diocesana de Estelí es una institución de derecho público con personería jurídica, la que por su naturaleza de carácter social, promueve a través de programas o proyectos diversos servicios para la población más pobre. El programa de crédito, dedicado a prestar servicios de financiamiento a los sectores comerciales y productivos de los departamentos de Estelí, Madriz y Nueva Segovia.

De la cartera de crédito dependen factores: Por una parte, los recursos que se prestan y se recuperan vuelven a prestarse indefinidamente. Cuando el cliente no paga, se rompe la cadena de confiabilidad y se trunca la posibilidad de conceder un nuevo crédito en el futuro. Por otra parte, los recursos provenientes de la cartera en la medida que pasen los años, forman parte del patrimonio institucional y garantizan la activación del comercio local, permitiendo observar la evolución de la cartera de crédito como fuente de financiación único.

Para ello se han fijado: políticas de crédito, objetivos, estrategias para minimizar riesgos en la cartera de créditos. Los objetivos estratégicos y reglamento vienen a ser el conjunto de pretensiones a alcanzar con relación al crecimiento, posicionamiento, rentabilidad y desarrollo del comercio. Por su parte los objetivos son la afinación de lo estratégico, y las estrategias son la táctica con la que se lograrán estos resultados.

La presente investigación, tiene como propósito indagar como Cáritas Diocesana de Estelí, gestiona el riesgo crediticio en sus operaciones, a través de objetivos, políticas, procedimientos y acciones que se implementan para identificar, medir, vigilar, controlar, informar y revelar los riesgos inherentes a los créditos comerciales otorgados en el área urbana del municipio de Estelí y dar a conocer, cómo se lleva a cabo la gestión de riesgo crediticio en el proceso de recuperación de cartera de créditos, con el fin de establecer; cual es la relación de las políticas de créditos con la recuperación de la cartera de créditos urbanos en actividades comerciales. Además de evaluar la contribución de la administración de riesgos crediticios en la recuperación de la cartera crediticia y valorar la efectividad de los instrumentos y herramientas de administración de riesgo crediticio utilizado en la recuperación de los créditos en actividades comerciales de la institución.

Al mismo tiempo una vez que se apliquen las técnicas de recolección de datos y consecutivamente se desarrollen los resultados, se propondrá un manual de administración de riesgo crediticio que contribuirá a la recuperación eficiente de la cartera de créditos, fortaleciendo la rentabilidad y solvencia financiera de Cáritas Diocesana, dándole cumplimiento a lo anteriormente dicho, con un diseño de manual el cual deberá ser pulido y adaptado al programa de crédito de la empresa por los funcionarios de la misma.



## 1.1. ANTECEDENTES.

Con la desaparición del Banco Nacional de Desarrollo y el Banco Popular, nace en 1990 de manera oficial las microfinanzas como sector industrial con una perspectiva de cubrir el vacío dejado por la banca estatal, sobre todo, para cubrir la demanda insatisfecha de una gran parte de la población pobre que no tiene acceso a los bancos privados.

En Nicaragua las instituciones de micro finanzas están constituidas por el sector financiero regulado y no regulado (cooperativas de ahorro y crédito y ONG dedicadas a actividades de micro financiamiento). Entre las ONG que se puede hacer mención esta Cáritas Diocesana de Estelí, que promueve la inclusión y justicia social a través de programas, proyectos y acciones de asistencia en aquellos sectores más vulnerables del departamento de Estelí.

Uno de los programas que impulsa Cáritas Diocesana, es el programa de crédito que tiene como finalidad promover el fortalecimiento y el desarrollo de las oportunidades a la población urbana y rural, mejorando los ingresos de las familias de escasos recursos de más de 120 comunidades en los departamentos de Estelí, Madriz y Nueva Segovia. Además se financian actividades micro empresariales: comercio, servicios, producción artesanal y agrícola, a través de crédito para capital de trabajo, infraestructura de comercialización y de producción.

En este Organismo No Gubernamental se han venido realizando investigaciones por parte de los estudiantes, Francis Judith Rojas Montenegro y Angélica María Rodríguez Ríos, de la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-Estelí en lo que concierne a medir el “Impacto del financiamiento en las micro-empresas del sector servicio beneficiarias del programa de crédito de la asociación Cáritas Diocesana, en el año 2009. Con el objetivo de evaluar el “Impacto del financiamiento en las micro-empresas del sector servicio beneficiarias del programa de crédito de dicha institución, en el año 2009. En la que se concluye que las microempresa que trabajan con Cáritas están económicamente estables porque se han mantenido en el mercado por muchos años satisfaciendo las necesidades de su mercado consumidor. Para la empresa en estudio fue evidente la ventaja de los servicio de créditos ofrecido por el programa de Cáritas Diocesana, cuyos intereses son uno de los más bajo del mercado financiero aunque los beneficiario valoran que el interés sigue teniendo un alto costo.

Otra tema de investigación que se realizó en esta misma entidad, en el año 2011 fue el “Impacto de los micro créditos otorgado por Cáritas Diocesana de Estelí, en el desarrollo socioeconómico de las familia de la ciudad de Estelí, en el segundo semestre del año 2011” investigación llevada a cabo por los estudiantes Karyn Guadalupe Marín Marín, Juan José Rodríguez Rodríguez y Jamileth López Pravia de la carrera de Banca y Finanzas de la FAREM Estelí. Dicha investigación se llevó acabo con el objetivó de identificar el Impacto de los micro crédito en el desarrollo socioeconómico de las familia de



la ciudad de Estelí, en el segundo semestre del año 2011; en la cual se concluye que dentro de las políticas de este tipo de instituciones micro crediticia, es aumentar el estatus de la mujer esto se demuestra que la mayoría de los beneficiarios son mujeres, los prestatarios valoran el impacto del micro crédito como positivo y evalúan como accesible los préstamo de este tipo de institución de micro finanzas.

El “Impacto socioeconómico de los créditos solidarios otorgados al sector agrícola por el programa de crédito de Cáritas Diocesana de Estelí, en la comunidad de la reserva Miraflor en el primer semestre 2012”, es otro trabajo investigativo llevado a cabo por los estudiantes de la carrera de Banca y Finanzas Adela Pérez Hidalgo, Jorge Sánchez Manzanares y Noyli Bravo Tinoco, con el objetivo de analizar Impacto socioeconómico de los créditos agrícolas otorgados por el programa de crédito solidario de Cáritas Diocesana de Estelí, en la comunidad de la reserva Miraflor en el primer semestre del año 2012. En esta investigación, se llegó a la conclusión de que la mayoría de las personas que pasan a formar parte de este programa de créditos lo hacen por la accesibilidad que estos tienen, donde el programa brinda el financiamiento a sectores vulnerable de la sociedad en este caso el sector agrícola, al igual se realizó una descripción de las políticas de crédito ya que la mayoría de los productores desconocen las condiciones bajo las cuales se otorga el financiamiento.

En el 2014 se realizó otro estudio sobre el “Control administrativo financiero en el dispensario el Buen Samaritano”, realizado por el estudiante de la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-Estelí: Whilgen Antonio Velázquez Blandón, con el objetivo de describir el efecto del control administrativo financiero en el dispensario.

En ese mismo año, en esta institución no gubernamental en el área de contabilidad se realizó la siguiente investigación “El efecto de la implementación de un sistema contable centralizado en los registros financiero del organismo Cáritas Diocesana de Estelí” trabajo realizado por la estudiante Beyra Mercedes Vallejo Martínez, con el objetivo de determinar el efecto de la implementación de un sistema contable centralizado en los registros financiero de la entidad.

Uno de los temas que es de interés es “Incidencia de los tipos de créditos en la diversificación de los riesgos de la cartera de Cáritas Diocesana de Estelí. 2014” Investigación realizada por los estudiantes Nadiesta Yuridia Talavera Talavera, Tania Liseth Cruz Briones y Cecil María Lanuza Blandón. El objetivo de esta investigación es, determinar la influencia que ha tenido la diversificación del crédito en la disminución del riesgo crediticio en la cartera, en la entidad puesto que se relaciona con el trabajo de investigación que se está realizando en esta prestigiosa institución no gubernamental, con la diferencia de que el trabajo antes mencionado abarca todos los sectores sujetos de créditos, mientras que la investigación que se está desarrollando actualmente va dirigida a un solo sector, el de la actividad comercial en la zona urbana.



De aquí surge el interés por desarrollar este tipo de investigación para tener un mayor conocimiento, acerca de la problemática que surge en las empresas con la manera de como llevan a cabo la administración de riesgo crediticio en el proceso de recuperación de cartera en el sector comercial.



## 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Nicaragua ha emprendido todo un proceso normativo para las microfinanzas en los últimos años. El sector de microfinanzas en el 2014 continuara con un proceso de consolidación en el país luego de resultar severamente afectado en el periodo del 2008 al 2011 por diferentes problemas económicos y políticos, como la crisis financiera internacional y el “Movimiento No Pago” y una perceptible recuperación en los últimos años. En el 2013 las micro financieras organizadas en la asociación de microfinanzas ASOMIF colocarían una cartera de aproximadamente 182,473 millones y sumarían 268,881 clientes, ya en el 2012 las microfinancieras se habían comenzado a recuperar, al colocar una cartera de 154.4 millones y 218,000 clientes. (El Nuevo Diario, 2014)

Aunque para el señor Fernando Guzmán, presidente de ASOMIF la crisis financiera ya está superada, no hay que perder de vista que la administración del riesgo en las instituciones de microfinanzas resulta clave para su sustentabilidad en el largo plazo, incorporar y desarrollar su práctica resulta uno de los más grandes desafíos y oportunidades que enfrenta la industria.

Esta herramienta de gestión gerencial, es una forma sistematizada de mecanismos, procedimientos que cuentan con una estructura metodológica y herramientas específicas que se enfocan en prevenir sucesos que se puedan traducir en pérdidas o mitigar el impacto de estos eventos en la organización. Indistintamente de la regulación, es un sistema de autogestión y autocontrol. (Baltodano, 2013)

Por lo tanto, la administración de riesgos incluye tanto la PREVENCIÓN de problemas potenciales, como la DETECCIÓN, y CORRECCIÓN de los problemas actuales en caso que ocurran. La prevención es diseñada para prevenir las consecuencias no deseables antes que ocurran; la detección es creada para identificar las consecuencias no deseables cuando ocurren; y la corrección es diseñada para asegurar que se tomen medidas correctivas para eliminar o reducir las consecuencias no deseables y para asegurar que no ocurran de nuevo. (Chemonics International Inc., 2014)

Sin embargo el problema fundamental y relevante que tienen las instituciones de microfinanzas, es la recuperación de los créditos una vez desembolsados pues existe la incertidumbre del no cumplimiento de las obligaciones por parte del deudor. Por lo que presenta riesgos crediticios debido a flexibles políticas de crédito, falta de capacidad de pago, falta de experiencia del propietario en el negocio, destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento de los socios, etc. Trayendo consigo la morosidad a pesar que se cuenta con políticas de créditos como son los requisitos generales para otorgar créditos; tanto para las personas naturales como para las personas jurídicas.



En Nicaragua sigue existiendo un gran potencial para el sector de microfinanzas, por el poco interés de los principales bancos comerciales del país de otorgar financiamiento a pequeños y medianos negocios y productores agrícolas. (The Economist Intelligence United, 2013). Por tal razón Cáritas Diocesana de Estelí con el Programa de Crédito que promueve, pretende el fortalecimiento y el desarrollo de las oportunidades a la población urbana y rural, específicamente en los créditos urbanos en actividades comerciales. Aunque el riesgo de estos tipos de créditos, implica la posibilidad de que se produzcan pérdidas como resultado del incumplimiento en el pago de préstamos, como también, puede originarse pérdidas por exposiciones dentro y fuera de Balance, como son: garantías e inversiones, entre otros. (Cáritas Diocesana de Estelí.)

Ante estas consecuencias no deseables para Cáritas Diocesana de Estelí, mejorar la administración de riesgo crediticio mediante normas rígidas de crédito para prestatarios y evaluar el riesgo de crédito, considerando el efecto tanto en las operaciones de otorgamiento de préstamos y dar seguimiento a la cartera crediticia, así como establecer mecanismos que le permiten verificar el destino de los recursos provenientes de créditos otorgados y hacer el análisis y predicción con mayor exactitud posible de la ocurrencia de hechos causantes de perjuicios económicos a personas físicas o jurídicas y así minimizar los efectos adversos de los riesgos, con un costo mínimo mediante la identificación, evaluación y control de los mismos, supone un reto para la institución para así lograr sus objetivos y metas.

Es por ello, que como V año de la carrera de Banca y Finanza se pretende investigar la efectiva administración de los riesgos crediticios en el proceso de recuperación de la cartera en los créditos urbanos en actividades comerciales para el primer semestre del año 2014, en Cáritas Diocesana de Estelí.



### 1.3. JUSTIFICACIÓN.

El presente trabajo investigativo tiene el propósito de determinar una adecuada administración de riesgo crediticio en lo que respecta al proceso de recuperación de la cartera de créditos urbanos en actividades comerciales que le permitan a Cáritas Diocesana de Estelí, cumplir con los objetivos y metas para el fortalecimiento y el desarrollo, que brinden oportunidades a la población urbana y rural, para coadyuvar al crecimiento económico de Estelí; aplicando políticas de créditos que minimicen la incidencia de una alta tasa de morosidad, y que procuren la efectiva recuperación de los mismos.

Por lo tanto la trascendencia de dicha investigación así como los resultados que de aquí surjan, mediante la aplicación de herramientas teóricas, metodológicas y prácticas (fuente de información, instrumentos, encuestas, entrevista o formularios) contribuirán en la toma de decisiones apropiadas en la entidad, mejorando e implementando estrategias para la efectiva administración del riesgo crediticio, que minimice la morosidad puesto que la morosidad es inversamente proporcional a la recuperación del crédito y que es el objeto de nuestra investigación.

Con la utilización de herramientas metodológicas antes mencionadas esta investigación permitirá conocer la situación actual de la institución en lo que tiene que ver con la recuperación de la cartera en los créditos urbanos en actividades comerciales durante el primer semestre del año 2014 y por consecuencia en la reducción de los índices de morosidad. Además con dicha investigación se contribuirá a que otras instituciones de microfinanzas se beneficien tanto a nivel regional y nacional que mantienen o puedan tener la misma problemática.

Esta es la razón por la cual como estudiantes de la carrera de Banca y Finanzas se pretende investigar la administración del riesgo crediticio en Cáritas Diocesana de Estelí, a fin de que está incida en la recuperación de la cartera de crédito y mejore la situación económica y financiera de la empresa así como también que les permita competir en mejores condiciones con las demás entidades de microfinanzas.



## **1.4. PREGUNTA PROBLEMA.**

¿Cómo se controla la administración del riesgo crediticio en el proceso de recuperación de la cartera en los créditos urbanos en actividades comerciales durante el primer semestre del 2014, en Cáritas Diocesana- Estelí?

### **1.4.1. Sistematización del problema.**

- ¿Cómo se relaciona la política de créditos con la recuperación de la cartera de créditos urbanos en actividades comerciales durante el primer semestre del año 2014, en Cáritas Diocesana- Estelí?
- ¿Cómo la administración de riesgos crediticios contribuye con la recuperación de la cartera de créditos urbanos en actividades comerciales?
- ¿Cuál es la efectividad de los instrumentos y herramientas de administración de riesgo crediticio, utilizados en Cáritas Diocesana- Estelí en la recuperación de la cartera de créditos urbanos en actividades comerciales durante el primer semestre del año 2014?



## **II. OBJETIVOS.**

### **2.1. Objetivo General:**

Determinar la administración del riesgo crediticio en el proceso de recuperación de la cartera en los créditos urbanos en actividades comerciales durante el primer semestre del año 2014, en Cáritas Diocesana- Estelí.

### **2.2. Objetivos Específicos:**

- Establecer la relación de las políticas de créditos con la recuperación de cartera de créditos urbanos en actividades comerciales.
- Evaluar la contribución de la administración de riesgos crediticios en la recuperación de la cartera de créditos urbanos en actividades comerciales.
- Valorar la efectividad de los instrumentos y herramientas de administración de riesgo crediticio, utilizados en Cáritas Diocesana Estelí en la recuperación de la cartera de créditos urbanos en actividades comerciales.
- Plantear un manual de administración de riesgo crediticio que contribuya a una recuperación eficiente de la cartera de créditos, fortaleciendo la rentabilidad y solvencia financiera de Cáritas Diocesana de Estelí.



### **III. MARCO TEÓRICO.**

#### **3.1. Crédito.**

##### **3.1.1. Definición.**

De acuerdo a la concepción tradicional, el crédito se define como el derecho que tiene el deudor de recibir del acreedor alguna cosa (entiéndase “dinero”), en la medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución. Desde el punto de vista legal, el crédito, el comercio y la economía es el derecho que una persona llamada acreedor, tiene para obligar a otra, el deudor, a pagar.

En realidad son múltiples los conceptos, pero lo más adecuado a nuestros tiempos y desde el punto de vista financiero, es que el crédito es una operación o transacción de riesgo en la que el acreedor (prestamista) confía a cambio de una garantía en el tomador del crédito o deudor (prestatario), con la seguridad que este último cumplirá en el futuro con sus obligaciones de pagar el capital recibido (amortización de la deuda), más los intereses pactados tácitamente (servicio de la deuda).

##### **3.1.2. Importancia del crédito.**

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

Sin lugar a dudas que la calidad de una economía de un país es observable, entre otros indicadores, a través de la calidad de su sistema financiero y los servicios crediticios que la misma ofrece a los diversos agentes económicos.

También se puede mencionar que solamente a través de esquemas crediticios adecuados será posible que la economía recupere el dinamismo que tanta falta hace hoy día, ello con la finalidad de dar solución, entre otras, a las necesidades de trabajo y desarrollo del país.

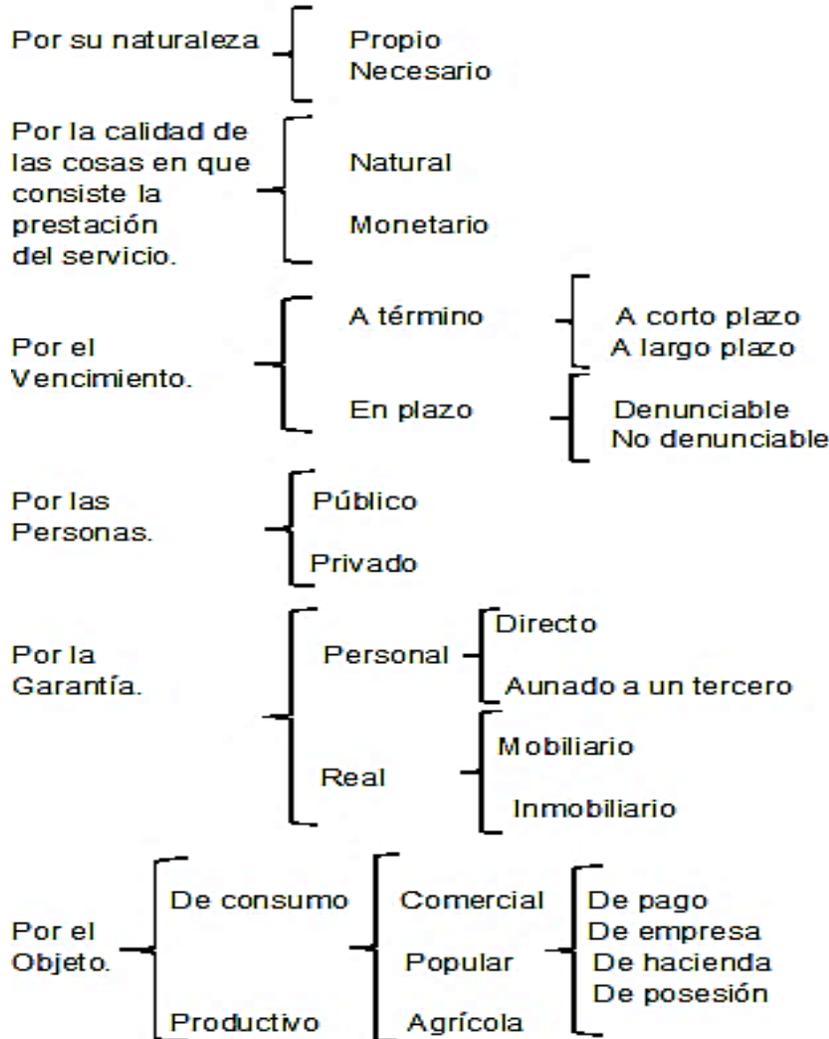
Es necesario por lo tanto, crear las bases de un sistema financiero integral que impulse el crecimiento de los diversos sectores de la economía.

Por lo anterior expuesto se puede concluir que la existencia del crédito es un factor determinante que se debe propiciar para consolidar estrategias de desarrollo económico. (Villegas, 2005)



### 3.1.3. Clasificación del crédito:

Debido a la diversidad de operaciones en que se utiliza el crédito, a las circunstancias y variantes de cada una y a las múltiples actividades para las que se emplea, se hace necesario establecer clasificaciones que faciliten su investigación, estudio y práctica.



(Villaseñor Fuente, 2007)

### 3.1.4. Las cinco “C” de crédito.

En el mundo de los negocios, es fundamental mantener finanzas sanas, estas se construyen sobre la base de un adecuado manejo de los recursos y una efectiva administración de los ingresos y del riesgo; Y es precisamente en la administración de riesgo de los créditos, donde cobra un valor principal, por esto es fundamental que todo crédito garantice ser cobrado y para ello debe de ser correctamente analizado.



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

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

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

**Carácter.** El compromiso de cumplir con las obligaciones del crédito. El carácter se puede medir por medio de la historia previa de pagos de quién solicita el crédito.

**Capacidad.** Poder cumplir con las obligaciones de crédito con el ingreso actual. La capacidad se evalúa estudiando el ingreso o los flujos de efectivo en la declaración de ingresos e en la declaración de flujos de efectivo del solicitante.

**Capital.** La capacidad de cumplir con las obligaciones de crédito a partir de los activos existentes, si es necesario. El capital se evalúa estudiando el valor neto del Solicitante.

**Colateral (garantía).** La garantía se puede recuperar en caso de que se haga el pago. El valor de la garantía depende del costo de recuperación y del posible valor de reventa.

**Condiciones.** Las condiciones económicas generales o de la industria. Las condiciones externas al negocio del cliente afectan la decisión de otorgarle un crédito. (Gomez, 2012)

### 3.1.5. Procedimiento para el otorgamiento de crédito.

A continuación los procedimientos con los que deben de cumplir los clientes para que se les otorgue un crédito en una institución financiera.

- Generales. (Nombre, dirección, teléfono, Cédula de Identidad).
- Centro de trabajo, cargo.
- Constancias salariales.
- Estado de situación económica o declaración patrimonial.
- Avalúos de las garantías ofrecidas.
- Libertad de Gravamen.



- Informes de inspección y constatación de las garantías ofrecidas.
- Evidencia de haber consultado la central de riesgo de la superintendencia.
- Dirección del negocio y domiciliaria, incluyendo documentos de identidad, evidenciada por la institución financiera.
- La actividad del cliente y su situación en el mercado que atiende, evidenciada por la institución financiera.
- Fuente de ingresos con el respaldo correspondiente, cuando lo hubiera, evidenciada por la institución financiera.
- Estados financieros pro-forma (balance general y estado de ganancias y pérdidas) y flujos de caja proyectados, levantados por el analista de crédito de la institución financiera, que evidencie el patrimonio y la capacidad de pago del deudor.
- Antecedentes de pago de deudas con proveedores y otros acreedores.
- Solicitud de crédito en la que deberá constar el monto, plazo y forma de pago.
- La documentación donde conste que las garantías reales están perfeccionadas y adecuadamente valoradas, cuando corresponda.
- Cualquier otra documentación que exija la política o tecnología crediticia, la cual dependerá de la actividad económica del deudor (comercial, servicios, agropecuaria e industrial) y su mercado objetivo (exportación, mercado interno, mayorista o minorista).
- Reportes de visita al negocio del deudor que efectúe el analista de crédito, el supervisor y/o personal de recuperaciones de la institución financiera. (B, H, Lacayo, Ch, G, & B., Norma Sobre Gestión de Riesgo Crediticio, 2009).

### **3.2. Cartera de créditos:**

#### **3.2.1. Definición:**

Se define como cartera crediticia de una institución financiera, la integrada por el conjunto de préstamos que ha otorgado a sus clientes y por lo mismo dicha cartera es considerada como parte del activo de la institución. (Guerra, Biblioteca, 2007)

#### **3.2.2. Tipos de Cartera de Crédito:**

- **Cartera de Crédito Corriente:**

Está formada por préstamos cuyas fechas de vencimiento son los originalmente pactados.

- **Cartera Prorrogada:**

Se considerará cartera prorrogada a aquellas concesiones de créditos con una extensión o ampliación de plazo no mayor al recibido o pactado originalmente, a este tipo no es conveniente modificarle los términos del contrato.



- **Cartera Reestructurada:**

Está compuesta por aquellos préstamos que han sido modificados en términos y condiciones originalmente pactadas, realizadas por un deterioro en la capacidad de pago del crédito por parte del prestatario.

- **Cartera Vencida:**

Comprende todas aquellas obligaciones contenidas en su plan de pago y que no fueron canceladas a su fecha de vencimiento. Para determinar el grado de irrecuperabilidad, de la cartera de crédito vencida se debe clasificar en orden cronológico de vencimiento, también se le puede dar una sub-clasificación se puede determinar parte de la cartera irrecuperable.

- **Cartera en Cobro Judicial:**

Está formada por las obligaciones que agotados los procedimientos y medios corrientes de recuperación utilizados por la entidad financiera, la misma puede demandar su derecho como acreedor ante una autoridad legal y competente del país (juez), para que el acreedor pague su adeudo. (Noguera, 2014)

### **3.2.3. Criterios de calificación de cartera de crédito.**

La Superintendencia de Bancos (SIBOIF) determinó que los créditos que otorga el Sistema Financiero Nacional, se ubican en cuatro categorías, dependiendo de sus parámetros de calificación: créditos de riesgo normal, créditos de riesgo potencial, créditos riesgo deficientes y créditos de riesgo dudoso recaudo y pérdidas.

Los deudores comerciales, arrendamiento financiero, créditos de consumo, hipotecarios para la vivienda y microcréditos, así como las inversiones, serán clasificados, de acuerdo a los criterios de evaluación y clasificación que se señalan más adelante, en cinco categorías de riesgo, cada una de las cuales representa un rango estimado de pérdidas del monto adeudado y a las cuales corresponderá asignar un porcentaje determinado de provisiones.

- Categoría A – Créditos de Riesgo Normal.
- Categoría B – Créditos de Riesgo Potencial.
- Categoría C – Créditos de Riesgo Real de Pérdidas Esperadas.
- Categoría D – Créditos de Alto Riesgo de Pérdidas Significativas.
- Categoría E – Créditos Irrecuperables.



### 3.2.3.1. Calificación de la cartera de crédito.

- **Categoría A:**

Corresponde a aquellos prestatarios que cuentan con capacidad de pago reflejada en flujos de caja operacionales positivos, suficientes para cumplir con el pago a capital e intereses de acuerdo con los términos pactados. Los deudores de esta categoría cumplen con el pago de sus cuotas y cuentan con una gestión administrativa eficiente.

- **Categoría B:**

Corresponde a aquellos prestatarios que cuentan con capacidad de pago reflejada en flujos de caja operacionales positivos que le permiten cumplir sus obligaciones de capital e intereses en los términos pactados. Los deudores de esta categoría podrían presentar retrasos en el pago de sus cuotas por razones transitorias.

- **Categoría C:**

Corresponde a aquellos prestatarios que presentan flujos de caja operacionales positivos, suficientes para el pago de intereses, pero insuficientes para el pago de capital de acuerdo con los términos pactados. Las variaciones del flujo de caja, derivan de dificultades en la actividad económica del prestatario, atribuibles al entorno económico, factores internos de su actividad o inapropiada estructuración de sus obligaciones financieras.

- **Categoría D:**

Corresponde a prestatarios que presentan flujos de caja operacionales insuficientes para cancelar la totalidad de intereses y por tanto el pago a capital es incierto. La capacidad del prestatario para cumplir con sus obligaciones financieras bajo estas características, depende de ingresos no recurrentes (extraordinarios) de su actividad o ingresos generados por terceros.

- **Categoría E:**

Corresponde a prestatarios que no tienen capacidad de pago proveniente de flujos de caja de su actividad y sólo cuentan con flujos de caja generados por terceros y/o por la realización de activos propios. También se califican en esta categoría los prestatarios que destinen el crédito a un fin diferente para el cual fue otorgado o se encuentren en ejecución hasta 24 meses, independientemente del valor de las garantías.



- **Categoría F:**

Corresponde a prestatarios de manifiesta insolvencia, cuyo patrimonio es escaso o nulo y no existen fuentes alternativas propias ni de terceros para cumplir con sus obligaciones financieras. Se incluyen en esta categoría a prestatarios que se encuentren en ejecución por un período superior a 24 meses, independientemente del valor de las garantías. (Berrios Noguera, Crédito y Cobranza, 2014)

### **3.2.4. Distribución de cartera.**

- **Créditos de Consumo.**

Son todos los créditos otorgados a personas naturales destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de obligaciones, servicios personales, cuya fuente principal de ingresos provenga de salarios, remuneraciones por consultorías, rentas, alquileres, intereses por depósitos, rendimiento e inversiones, jubilaciones, entre otros. También, se imputarán a este grupo los créditos desembolsados por medio de tarjetas de crédito, así como los contratos de arrendamiento financiero, siempre y cuando la fuente de pago sea igual a la antes señalada.

- **Créditos Hipotecarios para Vivienda.**

Son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación, ampliación, mejoramiento de viviendas, o adquisición de lotes con servicios, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria.

- **Microcrédito.**

Los créditos otorgados en todo el sistema financiero, en moneda nacional o extranjera hasta por el equivalente de diez mil dólares (US\$10,000.00), a personas con negocio propio establecido de pequeña escala y que será devuelto con el producto de las ventas de bienes y servicios del mismo. Estos créditos son otorgados masivamente utilizando metodologías crediticias especializadas en microcrédito para evaluar y determinar la voluntad y capacidad de pago del potencial cliente. También, se imputarán a este grupo los créditos desembolsados por medio de tarjetas de crédito, siempre y cuando la fuente de pago sea igual a la antes señalada.



- **Créditos Comerciales.**

Créditos otorgados en moneda nacional o extranjera por montos mayores al equivalente de diez mil dólares (US\$10,000.00) a personas naturales o jurídicas, orientados a financiar los sectores de la economía, tales como: industriales, agropecuarios, turismo, comercio, exportación, minería, construcción, comunicaciones, servicios y todas aquellas otras obligaciones de naturaleza comercial del deudor. También se imputarán a este grupo, los deudores de la pequeña y mediana empresa (PYME). (Rosales B, 2011)

### **3.2.5. Recuperación de Cartera de Créditos:**

La Recuperación de la Cartera de Créditos es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza a cumplirlo. Antes de iniciar el camino judicial de hecho los bancos y las financieras que conceden préstamos intentan primero conseguir un pago parcial del crédito. (Los prestamos.net, 2014)

## **3.3. Administración del Riesgo.**

### **3.3.1. Definición.**

La administración del riesgo ayuda al conocimiento y mejoramiento de la entidad, contribuye a elevar la productividad y a garantizar la eficiencia y la eficacia en los procesos organizacionales, permitiendo definir estrategias de mejoramiento continuo, brindándole un manejo sistémico a la entidad.

Aunque las instituciones financieras han encontrado dificultades en el transcurso de los años por muchas razones, la causa principal de los problemas serios sigue directamente relacionada con normas débiles de crédito para prestatarios y contrapartes, una débil administración del riesgo de cartera o una falta de atención a los cambios en las circunstancias económicas u otras que podrían causar el deterioro en el crédito de las contrapartes de las instituciones financieras.

Es por ello que muchas organizaciones de microfinanzas cuentan con un manual para la administración del riesgo que les permita minimizar el riesgo y les orienta los pasos a seguir para mejorar las prácticas y herramientas para la gestión integral del riesgo de una forma eficaz y eficiente.



En lo referente a la Administración del Riesgo de Crédito se realiza las siguientes actividades:

- Evaluar el riesgo crediticio y dar seguimiento a la cartera crediticia, así como establecer mecanismos que le permiten verificar el destino de los recursos provenientes de los créditos otorgados.
- Elaborar análisis del riesgo crediticio, considerando al efecto tanto las operaciones de otorgamiento de crédito y en su caso con instrumentos financieros, incluyendo los derivados.
- Medir, evaluar y dar seguimiento a su concentración por tipo de financiamiento, calificación, actividad económica, zona geográfica y acreditada.
- Dar seguimiento periódico a su evolución y posible deterioro, con el propósito de anticipar pérdidas potenciales.
- Calcular la Probabilidad de Incumplimiento, así como la exposición al riesgo por parte de los deudores.
- Desarrollar sistemas de medición que permitan cuantificar las pérdidas esperadas de toda la cartera.
- Estimar las pérdidas no esperadas de la cartera.
- Comparar sus exposiciones estimadas de riesgo crediticio, con los resultados efectivamente observados.

### **3.3.2. Principios para la administración del riesgo de crédito.**

Las prácticas sanas definidas en este documento están relacionadas específicamente con las siguientes áreas:

- Establecer un entorno apropiado para el riesgo de crédito;
- Operar bajo un proceso sano para otorgar créditos;
- Mantener un proceso adecuado para administrar, medir y monitorear el crédito; y
- Garantizar controles adecuados del riesgo de crédito.

A pesar de que las prácticas específicas de administración del riesgo de crédito pueden variar entre los bancos, dependiendo de la índole y complejidad de sus actividades de crédito, un programa completo de administración del riesgo de crédito tiene que incluir estas cuatro áreas en evaluar la administración del riesgo de crédito.

#### **a) Establecer un entorno apropiado para el riesgo de crédito.**

La alta gerencia debería tener la responsabilidad de aprobar y revisar periódicamente la estrategia y las políticas significativas para el riesgo de crédito, que refleje la tolerancia de riesgo y el nivel de rentabilidad que espera lograr, viéndose obligada a implementar estas



estrategias para desarrollar políticas y procedimientos para la identificación, medición, monitoreo y control del riesgo de crédito.

Como instituciones financieras deberían identificar y administrar el riesgo de crédito inherente en todos los productos y actividades, además de garantizar que los riesgos de productos y actividades que son nuevos, estén sujetos a procedimientos y controles adecuados antes de que se introduzcan o se emprendan, y son aprobados por el directorio o el comité apropiado.

**b) Operaciones bajo un proceso sano para otorgar crédito.**

Las instituciones tienen que operar, observando criterios sanos y bien definidos para otorgar créditos. Estos criterios deberían incluir un entendimiento profundo del prestatario o la contraparte, y también el propósito y la estructura del crédito, y la fuente de reembolso así como también fijar límites de crédito generales a nivel de prestatarios y contrapartes individuales, y grupos de contrapartes relacionadas con diferentes tipos de exposiciones comparables, se deben tomar medidas adecuadas para controlar o minimizar los riesgos de los préstamos relacionados.

**c) Mantener un proceso adecuado para administrar, medir y monitorear el crédito.**

Las instituciones deberían tener un sistema para la administración continua de sus distintas carteras con riesgo de crédito. Un sistema para monitorear la condición de créditos individuales, incluyendo la determinación de la conformidad de las provisiones y reservas.

Las instituciones deben tener un sistema de información gerencial que debería suministrar información adecuada sobre la composición de la cartera de crédito, incluyendo la identificación de las concentraciones de riesgo.

Las instituciones deberían tomar en cuenta los cambios futuros posibles en las condiciones económicas al evaluar los créditos individuales y las carteras de crédito, y deberían evaluar sus exposiciones al riesgo de crédito bajo condiciones de presión.

**d) Garantizar controles adecuados del riesgo de crédito.**

Las instituciones financieras tienen que garantizar que la función de otorgar créditos se administra adecuadamente y que las exposiciones del crédito se encuentran dentro de los niveles que son coherentes con normas prudenciales y límites internos. Deben de establecer y realizar controles internos y otras prácticas para garantizar que las



excepciones (anomalías) en las políticas, los procedimientos y límites son reportadas oportunamente al nivel gerencial apropiado.

### **3.3.3. Funcionamiento de la administración del riesgo.**

Es una función derivada del estudio de las finanzas, que tiene como fin esencial el manejo y la cobertura de los riesgos financieros, para mantener a la compañía en dirección de sus objetivos de rentabilidad, promoviéndola eficiencia de las operaciones y el mantenimiento del capital. (Murillo Flores, 2010)

### **3.3.4. Tipos de riesgo.**

La gestión integral de riesgos es el proceso de identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar todos los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la entidad, en el marco del conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y acciones, establecidas para este propósito.

Los riesgos a los cuales se encuentra expuesta una entidad financiera son:

- **Riesgo de crédito:**

Es la posibilidad de que una entidad de intermediación financiera (EIF), incurra en pérdidas debido al incumplimiento del prestatario o de la contraparte, en operaciones directas, indirectas o de derivados, que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.

Esta posibilidad de pérdida puede provenir directamente de un evento de incumplimiento, en cuyo caso la pérdida puede afectar al estado de pérdidas y ganancias de la EIF, o del deterioro en la calidad crediticia del prestatario, emisor o contraparte, ocasionando, en este caso, la disminución del valor presente del contrato.

- **Riesgo de mercado:**

Es la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas de movimientos adversos en los factores de mercado como la tasa de interés, el tipo de cambio y otros precios de instrumentos en los que la entidad ha tomado posiciones dentro o fuera del balance.



- **Riesgo operativo:**

Es el riesgo de sufrir pérdidas como resultado de inadecuados procesos, y/o fallas en las personas o sistemas internos, o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición engloba el riesgo legal pero excluye el riesgo estratégico y el riesgo reputación.

- **Riesgo de liquidez:**

Es la contingencia de que una entidad de intermediación financiera incurra en pérdidas por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales y/o significativos, con el fin de disponer rápidamente de los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones, o por la imposibilidad de renovar o de contratar nuevos financiamientos en condiciones normales para la entidad.

- **Riesgo estratégico:**

Posibilidad de que se presenten pérdidas o contingencias negativas, como consecuencia de la incursión de la entidad de intermediación financiera, en negocios o actividades que no son de su competencia. Este riesgo también se presenta cuando las entidades deciden incursionar en nuevos segmentos o líneas de negocios, sin disponer de los recursos (humanos, técnicos, tecnológicos, logísticos, tecnología crediticia, etc.) para gestionar adecuadamente los riesgos inherentes a esos segmentos o líneas.

- **Riesgo reputación:**

Es la posibilidad de afectación del prestigio de una entidad de intermediación financiera, por cualquier evento externo, fallas internas hechas públicas, o al estar involucrada la EIF en transacciones o relaciones con negocios ilícitos, que puedan generar pérdidas y ocasionar un deterioro de la situación de la misma.

- **Riesgo legal:**

Es la posibilidad de que se presenten pérdidas o contingencias negativas para la entidad, como consecuencia de fallas en contratos y transacciones que pueden afectar el funcionamiento regular de la entidad financiera, derivadas de error, dolo, negligencia o imprudencia en la concertación, instrumentación, formalización o ejecución de contratos y transacciones. Constituyen también una fuente de riesgo legal, el incumplimiento de leyes o normativa correspondiente.



- **Riesgo de tasa de interés:**

Se entiende por riesgo de tasa de interés la posibilidad de que la entidad financiera incurra en pérdidas como consecuencia de movimientos adversos de las tasas de interés, sean éstas fijas o variables.

- **Riesgo de tipo de cambio:**

Es el posible impacto negativo sobre las utilidades y el patrimonio de la entidad de intermediación financiera, que podrían ocasionar las variaciones en el tipo de cambio de las monedas con las que opera la entidad. Este impacto dependerá de las posiciones netas que mantenga la EIF en cada una de dichas monedas. (Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras de Bolivia, 2008).

### **3.3.5. Los objetivos del riesgo crediticio son:**

Establecer políticas y procedimientos que contemplen los aspectos siguientes:

- Límites de riesgo que está dispuesta a asumir.
- Límites de exposición al riesgo a cargo de personas que representen riesgo común.
- Vigilancia y control efectivo de la naturaleza, características.
- Diversificación y calidad de la cartera de crédito.

### **3.3.6. Políticas y procedimientos de límites de exposición al riesgo.**

Tomando en cuenta su perfil de riesgo y las disposiciones normativas que existan, la entidad financiera debe establecer políticas y procedimientos de límites de exposición al riesgo de crédito, los mismos que deben formar parte de las políticas aprobadas por el directorio u órgano equivalente. Es responsabilidad de la gerencia general y de las áreas comerciales o de negocios, conocer y cumplir todas las políticas relacionadas con el riesgo de crédito incluidos los límites de exposición al riesgo de crédito por tipo de cartera de créditos y producto, región geográfica, sector económico, y demás variables que se consideren pertinentes, así como indicadores de concentración. Estos límites deben estar determinados con base en estudios especializados desarrollados por la EIF, y de acuerdo con la estrategia de negocios, situación patrimonial y distintos escenarios de riesgo. (Normas, Guías para la Gestión de Riesgos, 2008).

### **3.3.7. Entorno del riesgo crédito.**

Las razones de los cambios en las calificaciones varían y pueden relacionarse en un sentido amplio con cambios generales en la economía o en el entorno de negocios, y más



estrechamente estar centrados en circunstancias que afectan a una industria, entidad o emisión de deuda específicas.

En algunos casos, los cambios en el entorno de negocios pueden afectar el riesgo crediticio de una amplia gama de emisores e instrumentos. Por ejemplo, cambios en el entorno competitivo o en tecnologías, más allá de lo que podría haberse esperado e incorporado en las calificaciones, podría afectar la rentabilidad esperada de una empresa, lo que determinaría una o más bajas de calificación. También pueden generar cambios de calificación los aumentos o reducciones de deuda, fuertes requerimientos de gasto de inversión y cambios regulatorios.

Aunque algunos factores de riesgo tienden a afectar a todos los emisores un ejemplo sería la creciente inflación que impacta el nivel de las tasas de interés y el costo de capital. Otros factores de riesgo pueden relacionarse con un grupo reducido de emisores y emisiones de deuda. Por ejemplo, la calidad crediticia de un estado o municipalidad puede verse impactada por los cambios en la población o por menores ingresos de los contribuyentes, lo que reduce los ingresos fiscales y la capacidad de repagar deuda. (Análisis del crédito)

### **3.3.8. Política de crédito.**

Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

### **3.3.9. Normas de otorgamiento de créditos.**

Se refieren a la fuerza y a la dignidad de crédito que debe mostrar un cliente para calificar como sujeto de crédito. Si un cliente no satisface los términos ordinarios de crédito, podrá aun hacer compras a la empresa pero bajo términos más restrictivos. (Prado, 2005).

### **3.3.10. Selección del crédito.**

La selección del crédito supone la aplicación de técnicas para determinar que clientes debe de recibir el crédito este proceso implica evaluarla capacidad crediticia del cliente compararla con las normas de crédito, los requisitos mínimos de la empresa para extenderle crédito a un cliente. (Lawrence J. Gitman, 2003).



### **3.3.11. Condiciones del crédito.**

Determinan los requisitos de reembolsos exigidos a todos sus clientes a crédito. A todos sus clientes a crédito. Estas pueden ser formuladas como 2/10 neto 30, lo cual significa que el comprador recibirá un descuento por pronto pago de 2% si paga su cuenta en el curso de los 10 días posteriores al inicio del periodo de crédito; en caso de que el cliente no opte por el descuento por pronto pago, deberá pagar el monto integro en los 30 días posteriores al inicio del periodo de crédito.

### **3.3.12. Análisis del crédito.**

Un análisis de crédito es un estudio que se realiza previo a otorgar un crédito con el propósito de evaluar qué tan factible es que la persona o institución pague el crédito que se otorga. Se trata de una herramienta determinante para las instituciones financieras para poder garantizar que el crédito es redituable.

Los análisis realizados por las instituciones financieras abarcan una gran variedad de estudios, estos pueden solicitar información muy variada tal como estados de cuentas, comprobantes de ingresos o declaraciones de avales tanto de personas que puedan responder financieramente como de bienes los cuales puedan ser confiscados en caso de incumplimiento.

Un estudio importante es el de buró de crédito usado en Nicaragua. Un buró de crédito es la sociedad de información crediticia (SIC) que se encarga de integrar y proporcionar información sobre el historial financiero de todas las personas y empresas, previo al otorgamiento de cualquier tipo de crédito. Este registro indica cómo ha sido el uso de otros créditos con todo tipo de instituciones financieras del sujeto, demostrando qué tal es su cumplimiento, por cuánto han sido los montos crediticios y si existen adeudos pendientes. (Análisis del crédito)

Un aspecto de extraordinaria importancia en la gestión de los riesgos crediticios, es el relativo al análisis y revisión del riesgo, así como la clasificación de los clientes.

#### **3.3.12.1. Evaluación del crédito.**

Según muchos autores se recomienda seguir el siguiente paso ordenado de evaluación de créditos:



## Generalidades

- Todo crédito debe pasar por una etapa de revisión por más simple y rápida que este sea.
- Todo crédito tiene riesgo por fácil y bueno y bien garantizado que parezca.
- El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que solo disminuya, por eso en materia de crédito no hay que pretender ser infalible, incluso quien lleva muchos años de créditos y nunca se ha equivocado, podría no ser un analista por su excesivo conservatismo.
- Dado que en las decisiones de crédito no estamos actuando con variables exacta, debe jugar un rol muy importante el buen criterio y sentido común.

### Antecedentes generales anteriores a crédito:

En este punto es necesario saber cuál es el destino que se le dará al crédito y/o préstamo solicitado, por ello existen cuatro motivos por los cuales es necesario conocer el destino del crédito:

- Para comprobar la coherencia con las políticas de créditos de la institución.
- Para poder revisar correctamente el crédito.
- Para poder fijar condiciones acordes con las necesidades.
- Para poder ejercer un control al deudor.

Por ello y para efectos de sugerencias es necesario saber que las causas más comunes que pueden producir una solicitud de crédito son:

- Incremento de las ventas permanentes (aumento de cuentas por cobrar, inventarios, etc.).
- Disminución en la velocidad de cobranza y/o índice de cobranza (aumento de cuentas por cobrar).
- Aumento de plazo de ciclo operacional.
- Compra de materia prima (comercio exterior).
- Todo lo anterior a través de las líneas de créditos rotativas.
- Reemplazo y/o aumento de activos fijos y/o mantenimiento y reparación
- Inversiones en otras empresas.
- Problemas de caja por pagos inesperados.
- Financiar gastos operacionales en negocios poco rentables.
- Prepago para obtener mejores condiciones de créditos.
- Pago de pasivos a otra institución financiera (compra de deuda).



### **Fuentes de pago y estructura:**

Aquí surge la pregunta al igual que en el anterior con ¿qué recursos se pagaran el crédito? es decir cuál es la fuentes de donde se obtendrán los recursos para cancelar el crédito. Estos pueden ser:

- **Primera fuente de pago:** Se refiere al flujo propiamente de una empresa.
- **Fuentes intermedias de pago:** Ante una complicación de la primera fuente de pago se puede tener refinanciación obteniendo créditos de otros acreedores, eso dependerá de la habilidad de los directivos de la empresa así como sus influencias y/o contactos u obtener financiamiento de fuentes externas tales como aportes de capital y/o accionistas nuevos.

### **Seriedad y moralidad:**

Es importante considerar por ejemplo los años que la empresa trabaja con la institución ya que se puede contar con un historial crediticio y financiero de la empresa, es decir cumplimiento histórico de la empresa, solicitud de préstamos inusuales o excesivos, falta de programación en sus pagos, cumplimiento de pago en tiempo difíciles, puntualidad, manejo de su cuentas corriente, días de sobregiros, manejo ordenado de sus documentos y papeles, que tan accesible es cuando solicitamos una entrevista o llamada telefónica, comportamiento, educación, cordialidad, reacción ante los cambios, etc.

### **3.3.12.2. Información del crédito.**

Cuando se analiza un crédito a una empresa y se realiza un estudio se debe tener presente que la calidad de estudio está en función a la calidad de información con la que se dispuso para ello. Por eso es muy importante la apertura y confianza de la empresa en mostrar y enviar toda la información necesaria para el análisis al igual que a la entrevista que se pudieran recabar durante el análisis. Nunca será posible tener el 100% de la información que se quisiera pero lo que no puede ser es que se omita información que son fáciles de obtener.

Es necesario y fundamental obtener y utilizar toda la información indirecta respecto al sector y a la empresa que nos permita aumentar el conocimiento del negocio, para ello se puede recurrir a:

- Información de otros clientes sobre el sector.
- Información de los proveedores.
- Información de los consumidores.



- Información de los acreedores.
- Bases de datos propias del Banco.
- Buró de créditos.
- Publicaciones de prensa, Internet, radio, etc.
- Otros oficiales experimentados del mismo banco, etc.

El análisis de crédito debe contemplar un análisis los aspectos cualitativos (honorabilidad, administración, mercado de producción, competencia, etc. y cuantitativos (balances, estado de pérdidas y ganancia, flujo de caja).

El comportamiento del pasado de un cliente con una institución es un elemento muy importante para la decisión de futuros crédito, sin embargo es un elemento necesario pero no suficiente, ya que hay que verlos aspectos cualitativos y cuantitativos, la decisión de crédito definitiva es prever si un cliente podrá pagar o no en determinadas condiciones.

### **3.3.13. Técnicas para la evaluación del grado del riesgo.**

El riesgo es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactada.

La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos previstos; se refiere al proceso y la metodología a través de la cual la empresa identifica las áreas de más inseguridad, que ameritan la mayor atención y la asignación de recursos para la aplicación de medidas de control.

Para evitar la ocurrencia de un riesgo es necesario poner en práctica una serie de técnicas que permitan valorarlo y determinar hasta qué límites se puede asumir. Estas técnicas son:

- Identificación y análisis del objeto de riesgo.
- Selección del conjunto de medidas de carácter técnico adoptadas.
- Evaluación del proceso mediante el que se establece la probabilidad del riesgo.

La conducta frente al riesgo implica la prevención del mismo. La prevención procura la adopción de las medidas de precaución adecuadas especialmente en riesgos de naturaleza financiera.



### 3.3.14. Sistemas de medición para cuantificar pérdidas inesperadas.

Para cuantificar el riesgo de crédito a través del cálculo de pérdidas inesperadas originadas por el comportamiento de la gestión de activos del riesgo crediticio, analizando la exposición al riesgo del crédito por deudor, segmento, región, implementando así un sistema de cobertura, capital económico (aportaciones), y reserva de capital.

Para cuantificar pérdidas:

- Los bancos deben de tener suficiente capital para cubrir el riesgo crediticio causado por variaciones inesperadas en el tipo de cambio.
- Es necesario que las autoridades fijen el tamaño la reserva de capital y que definan cómo lograrla.
- El capital debe proporcionar suficiente cobertura para un choque cambiario dentro de niveles aceptables de tolerancia al riesgo.
- Si bien se requiere de capital (en vez de provisiones) para cubrir las pérdidas inesperadas, algunas autoridades eligen las provisiones para simplificar, las decisiones sobre el tamaño de la reserva requerida y las medidas prudenciales que pueden adoptarse para constituirse. (Cano, 2007)

### 3.3.15. Seguimiento de la Cartera de Créditos.

La entidad de intermediación financiera debe realizar un seguimiento permanente a cada uno de los créditos de su cartera, recopilando toda aquella información relevante que indique la situación de los créditos en cuestión, y de las garantías, en su caso, cuidando que se conserven las proporciones mínimas establecidas en las políticas internas de la EIF. Independiente de lo anterior, la entidad debe establecer procedimientos de evaluación y seguimiento más estrictos para aquellos créditos que, estando o no en cartera vencida, o de aquellos en los cuales no se hayan cumplido a cabalidad los términos y condiciones convenidos. (Normas., 2008).

### 3.3.16. Principales factores que determinan el riesgo en las instituciones financieras.

**Factores internos:** Los que dependen directamente de la administración propia y o capacidad de los ejecutivos de cada empresa como programas de capacitación, reglamentos y políticas internas otorgadas y su funcionamiento.

**Factores externos:** Los que no dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc. aquí aparecen



como importantes el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometen la capacidad de pago de los prestatarios.

Frecuentemente el riesgo se mide por las pérdidas netas de crédito entre los factores internos están:

- **Volumen de crédito.** A mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos.
- **Mezcla de créditos.** Cuanta más concentración crediticia existe por empresas o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo, por ello se ha determinado que solamente el 20% del patrimonio de una institución financiera puede prestarse a un grupo económico o persona natural o jurídica, con el fin de precautelar la salud de los bancos y entidades financieras.
- **Concentración.** Geográfica, económica, por número de deudores, por grupos económicos y por grupo accionario; Cualquier tipo de concentración de cartera aumenta el riesgo de una institución financiera.
- **Fraude.** Es el delito más temido por las entidades bancarias y financieras, por las operaciones públicas y privadas y por la sociedad en general, es el delito más extendido en el mundo y el más difícil de investigar y penalizar. Es un delito de inteligencia y conlleva a otros delitos conexos, como la asociación delictiva, la estafa, la extorsión, la falsedad, el perjurio, la colusión, el cohecho, la concusión, el peculado y prevaricato. (Murillo Flores, 2010)

### 3.3.17. Proceso de recuperación.

La recuperación créditos es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza a cumplirlo. Antes de iniciar el camino judicial de hecho los bancos y las financieras que conceden préstamos personales intentan primero conseguir un pago parcial del crédito. (Prestamos.net)

#### 3.3.17.1. Afectaciones en la recuperación de la cartera de crédito.

- **Capacidad de pago.**

Se refiere al estudio de las posibilidades de la empresa para cubrir sus deudas a corto y largo plazo. Las deudas a corto plazo, se cubren mediante el uso de los activos corrientes (efectivo, caja, bancos, cuentas por cobrar) y se calculan mediante la siguiente relación:



## Activo Corriente / Pasivo Corriente

Esta relación debe ser mayor a 1 por cuanto siempre debe existir un margen adecuado para cubrir las necesidades de pagos inmediatos en los que se debe incurrir.

La capacidad para atender el servicio de la deuda, a largo plazo, se basa en las utilidades, que se esperan obtener de las ventas, cuando el proyecto entre en su fase normal de operación. Las utilidades esperadas fijan los límites de endeudamiento y las condiciones de los pagos del principal y de los intereses.

Esta capacidad de pago a largo plazo, está conformada por las utilidades y los gastos, que no representan desembolsos, como las depreciaciones y se mide a través del índice de cobertura de la deuda.

En definitiva, serán las utilidades alcanzadas en el ejercicio una vez deducidos el pago de impuestos, la participación de los trabajadores, el reparto de utilidades, etc., las que nos permiten cubrir en gran parte los fondos necesarios para el pago de la deuda. (G., 2002)

- **Historial de pago.**

El historial de pago, es el comportamiento pasado y presente del deudor respecto de los créditos que tiene o ha tenido con la Institución y otras Instituciones, considera el grado de cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de crédito, niveles de morosidad u otros compromisos formales.

Para tal efecto, la Institución deberá llevar una lista detallada que constará en el expediente de cada deudor, el cual debe incluir antecedentes relativos a: créditos otorgados, reestructurados, cancelados, vencidos, renovados, castigados, prorrogados o cualquier otro antecedente que permita evaluar el comportamiento pasado y presente del deudor con la Institución y con otras instituciones. Se incluirá en este análisis, la evidencia de haber consultado la central de riesgo de la superintendencia y cualquier otro sistema de información privado que tenga a su disposición la institución.

- **Propósito del préstamo.**

El propósito del préstamo, debe ser de acuerdo a lo siguiente: específico; compatible con la actividad económica financiada; relativa a la fuente de pago; y congruente con la estructura y términos del préstamo. La Institución Financiera deberá conocer claramente el destino y uso de los fondos prestados al deudor.



- **Calidad de la garantía.**

La calidad de las garantías constituidas por el deudor en favor de la institución, representa una fuente alternativa de recuperación de sus créditos con la Institución Financiera, deberá basarse en antecedentes relativos tanto a la valuación actualizada de las garantías, sustentada en tasaciones o valoraciones realizadas por peritos valuadores debidamente inscritos en el registro de peritos valuadores de la superintendencia, así como en los aspectos legales específicos de cada crédito y garantías asociadas, relativos a su constitución y registro u otros, que permitan estimar el grado de recuperabilidad por vía de las garantías asociadas a los créditos, mediante la posible ejecución de los bienes, valores u otros resguardos constituidos en favor de la Institución y la correspondiente cancelación, parcial o total, de la deuda garantizada.

### **3.3.18. Categoría de clasificación de deudores por créditos comerciales.**

Como resultado de la evaluación y ponderación de las cuatros afectaciones en la recuperación de los créditos antes mencionados, cada deudor por créditos comerciales será clasificado en alguna de las cinco categorías que se definen a continuación:

#### **Categoría A (Riesgo normal).**

Serán clasificados en esta categoría los deudores que cumplan con todos los siguientes criterios:

- El cumplimiento del plan de amortización de las deudas no ha presentado reparos de ninguna especie, a excepción de atrasos de hasta treinta (30) días;
- La recuperación total del préstamo e intereses dentro de los plazos convenidos no se pone en duda bajo ninguna circunstancia y no hay indicios de que dicho comportamiento variará en el futuro;
- El deudor ha invertido los recursos prestados por la institución financiera en su totalidad y en estricto cumplimiento en la actividad o propósito solicitado.

#### **Categoría B (Riesgo potencial).**

Serán clasificados en la categoría B los deudores que, habiendo invertido los recursos prestados por la institución financiera en su totalidad y en estricto cumplimiento en la actividad o propósito solicitado, presenten cualquiera de las siguientes situaciones:

- Algún grado de incumplimiento de las condiciones, como atrasos en los pagos de hasta sesenta (60) días, o prórrogas que no excedan un plazo de seis (6) meses, producto de situaciones negativas que puedan haber afectado temporalmente al deudor, siempre



que tales prórrogas cumplan con la norma sobre evaluación y clasificación de activos que establece el organismo rector de las instituciones financieras de Nicaragua.

- Imponderables que pueden hacer variar sus flujos, y que podrían ser solucionados en un plazo no mayor de seis meses, sin que por ello sean afectadas las expectativas de recuperación integral de los créditos adeudados, pero que, aun así, generan un cuadro de cierta incertidumbre.

### **Categoría C (Riesgo real de pérdidas esperadas).**

Serán clasificados en la categoría C los deudores que, habiendo invertido los recursos prestados por la institución financiera en su totalidad y en estricto cumplimiento en la actividad o propósito solicitado, presenten cualquiera de las siguientes situaciones:

- Atrasos en sus pagos y obligaciones de hasta noventa (90) días, prórrogas que no excedan el plazo de seis (6) meses, siempre que tales prórrogas cumplan con la norma sobre evaluación y clasificación de activos
- Debilidades financieras (tales como tendencias declinantes en las utilidades y ventas, o excesivo endeudamiento), que se traducen en que los ingresos generados por la empresa no son suficientes para un adecuado cumplimiento de sus obligaciones y que, de no ser corregidos, esos problemas pueden resultar en una pérdida para la institución financiera.

### **Categoría D (Alto riesgo de pérdidas significativas).**

Serán clasificados en la categoría D los deudores que, habiendo invertido los recursos prestados por la institución financiera en su totalidad y en estricto cumplimiento en la actividad o propósito solicitado, presenten cualquiera de las siguientes situaciones:

- Atrasos en sus pagos y obligaciones de hasta ciento ochenta (180) días, y créditos vencidos en la misma institución financiera;
- La recuperabilidad de los créditos se considera dudosa; el análisis de flujo de fondos del deudor demuestra que es altamente improbable que pueda atender la totalidad de sus compromisos financieros de corto, mediano y largo plazo;
- La garantía es considerada como única fuente de pago y el valor de ésta, probablemente, sólo permitirá al acreedor cubrir parte del valor prestado.

### **Categoría E (Créditos irrecuperables).**

Serán clasificados en la categoría E aquellos créditos que presenten cualquiera de las siguientes situaciones:



- Atrasos en sus obligaciones de más de ciento ochenta (180) días;
- Recuperabilidad de los créditos se considera nula; manifiesta situación de insolvencia; evidencia de que no hay una actividad generadora de fondos operacionales, capaz de hacer frente a sus compromisos financieros de corto, mediano y largo plazo;
- El deudor no ha invertido los recursos prestados por la institución financiera en su totalidad y en estricto cumplimiento en la actividad o propósito solicitado;
- El deudor ha desviado prendas.
- Cuando la institución financiera supervisada no proporcione información detallada sobre la estructura de capital de otra sociedad que a su vez es socio de la persona jurídica deudora.

### 3.3.19. Clasificación y constitución de provisiones para créditos comerciales.

La institución financiera deberá clasificar su cartera de créditos comerciales permanentemente con base a los criterios establecidos en la norma de gestión del riesgo crediticio y constituir las correspondientes provisiones mínimas de acuerdo al cuadro siguiente:

Clasificación	Descripción	Provisión
<b>Categoría A</b>	1. El cumplimiento del plan de amortización de las deudas no ha presentado reparos de ninguna especie, a excepción de atrasos de hasta treinta (30) días; y	
<b>Riesgo Normal</b>	1. El flujo de efectivo operativo proyectado presenta niveles que cubren las necesidades de la deuda. No se evidencia o no existen expectativas de impactos negativos en las variables primarias del flujo de efectivo proyectado. Sus niveles de apalancamiento son los aceptados por la institución financiera para la actividad que desarrolla. La rentabilidad muestra niveles similares o de crecimiento respecto a períodos anteriores.	<b>1%</b>



Clasificación	Descripción	Provisión
<p><b>Categoría B</b></p> <p><b>Riesgo Potencial</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Algún grado de incumplimiento de las condiciones, como atrasos en los pagos de hasta cuarenta sesenta(60)días, o prórrogas que no excedan un plazo de seis(6) meses, producto de situaciones negativas que puedan haber afectado temporalmente al deudor, siempre que tales prórrogas cumplan con lo establecida de la norma; o</li> <li>2. Presenta flujo de efectivo operativo en punto de equilibrio constante. La capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo es holgada. Presenta liquidez positiva con tendencia constante. Presenta un grado de apalancamiento adecuado. Las rentabilidades sólidas con tendencia estable.</li> </ol>	<p><b>5%</b></p>
<p><b>Categoría C</b></p> <p><b>Riesgo Real</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atrasos en sus pagos y obligaciones de hasta noventa días(90) días, y prórrogas que no excedan el plazo de seis(6) meses, siempre que tales prórrogas cumplan con lo establecido en la norma; o</li> <li>2. Perspectiva de largo plazo con tendencia estable/ decreciente. Presenta flujo de efectivo operativo en punto de equilibrio, susceptible de tender a la baja. El negocio acude con cierta periodicidad a fuentes secundarias de generación de efectivo para enfrentar requerimientos operativos y déficits esporádicos. Presenta liquidez adecuada, la cual cubre obligaciones contractuales y déficits esporádicos. Presenta un grado de apalancamiento adecuado con tendencia creciente. Las obligaciones de deuda representan un porcentaje significativo de la utilidad operativa. Las rentabilidades adecuadas con tendencia decreciente.</li> </ol>	<p><b>20%</b></p>



Clasificación	Descripción	Provisión
<p><b>Categoría D</b> <b>Dudosa</b> <b>Recuperación</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atrasos en sus pagos y obligaciones de hasta ciento ochenta(180) días, y créditos vencidos en la misma institución financiera; o</li> <li>2. Debilidades claramente identificadas en el flujo de efectivo, liquidez, apalancamiento y/o rentabilidad, que ponen en riesgo la capacidad del deudor para enfrentar sus obligaciones de deuda. Se requiere de una necesaria y clara dependencia de fuentes secundarias de reembolso para prevenir un incumplimiento. La viabilidad del negocio es dudosa y se espera se inicien los procedimientos de quiebra o sus pensión de pagos. El deterioro en los elementos cuantitativos es entonces considerado permanente.</li> </ol>	<p><b>50%</b></p>
<p><b>Categoría E</b> <b>Irrecuperables</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atrasos en sus obligaciones de más de ciento ochenta (180) días; o</li> <li>2. El deudor dejó de pagar y no tiene ninguna capacidad de afrontar sus obligaciones contractuales de deuda. El negocio ya no es viable o tiene un valor tan pequeño que el continuar manteniendo el préstamo como un activo bancario ya no es justificable; o</li> <li>3. El deudor no ha invertido los recursos prestados por la institución financiera en su totalidad y en estricto cumplimiento en la actividad o propósito solicitado; o</li> <li>4. El deudor ha desviado prendas; o</li> <li>5. Cuando la institución financiera supervisada no proporcione información detallada sobre la estructura de capital de otra persona jurídica vinculada a la persona jurídica deudora.</li> </ol>	<p><b>100%</b></p>

Dichas provisiones mínimas son sin perjuicio a que cada institución pueda aumentar su monto, si considera que el riesgo de pérdida asumido es mayor a lo determinado conforme al procedimiento señalado. El porcentaje de provisión deberá aplicarse sobre el saldo neto no cubierto por garantías líquidas elegibles como mitigantes de riesgo. (B, H, Lacayo, Ch, G, & B., Norma sobre Gestión de Riesgo Crediticio, 2009)



### **3.3.20. Manual de administración del Riesgo.**

Es el marco de referencia para la implementación de sistemas y procesos de gestión integral de riesgo en las instituciones, estableciendo las definiciones, conceptos y algunas de las herramientas fundamentales para su efectiva administración, así como una guía para su implementación. (Taylor, 2013).

#### **3.3.20.1. Herramientas e instrumentos de administración del riesgo.**

Para el mejor cumplimiento de las políticas de gestión de riesgo de crédito definidas por la Entidad, se dispone de metodologías y herramientas que permiten el tratamiento del riesgo de crédito en función del tipo de clientes y las características de las operaciones.

Entre ellas están:

##### **Scoring:**

El Scoring es un cálculo automático que da como resultado un puntaje. Este puntaje indica el riesgo de que el individuo o empresa que solicita el crédito no cumpla con el pago.

Las instituciones financieras deciden qué política de crédito seguir, y definen a partir de qué puntaje rechazan automáticamente la solicitud de crédito. Los puntajes "buenos" pasan a una etapa de análisis antes de ser aceptados. A través de un scoring se obtiene la clasificación de la calidad del riesgo de una operación mediante una ponderación de las características observables de la operación.

##### **Rating:**

Los Niveles de Clasificación (Rating) en un crédito miden la probabilidad de que una obligación incumpla sus compromisos. Las definiciones de Rating se expresan en términos de riesgo de impago y en las siguientes consideraciones:

- Provisiones y naturaleza de la obligación.
- Probabilidad de pago, capacidad e intención del emisor de hacer frente a sus compromisos financieros de una obligación de acuerdo con sus términos.
- Garantía facilitada y posición relativa de la obligación en caso de quiebra, reorganización u otros acuerdos bajo la legislación y otras normas que afecten los derechos de los titulares de las obligaciones. (Martínez, 2013).



## **Razones Financieras:**

Las Razones financieras también llamados ratios financieras o indicadores financieros, son coeficientes o razones que proporcionan unidades contables y financieras de medida y comparación, a través de las cuales, la relación (por división) entre sí de dos datos financieros directos, permiten analizar el estado actual o pasado de una organización, en función a niveles óptimos definidos para ella. (Condoy, 1997)

## **Central de Riesgos.**

Es una entidad que recopila, sistematiza y analiza información comercial y de consumo de personas naturales y jurídicas.

Las centrales de riesgos se convirtieron en una herramienta imprescindible para las entidades financieras, puesto que proporcionan una valiosa información crediticia de la persona natural o jurídica que solicita un préstamo. La información se refiere a las deudas que tiene en el sistema financiero, la situación en la que se encuentran (vigentes, vencidas o en la etapa judicial), cómo están calificados, el incumplimiento de pago de títulos valores, morosidad en empresas comerciales, industriales y de servicios, e incumplimiento de las obligaciones tributarias.

Inmediatamente después que el expediente de crédito de un cliente ingresa a la etapa de análisis y evaluación crediticia, el analista de crédito al que se le ha asignado el expediente, realizará la consulta al cliente en la central de riesgos. Es recomendable imprimir un resumen de cada una de las consultas realizadas y se las incluya en el expediente de crédito del cliente. (Desarrollo, 2011)

## **3.4. Marco legal de las ONG´S.**

### **3.4.1. Concepto.**

Las Organizaciones No Gubernamentales (ONG), dicho de manera simple, son aquellas instituciones que, como su nombre lo indica, tienen independencia de los gobiernos centrales. Su característica principal es que no deben poseer fines de lucro en un país.

Uno de sus objetivos centrales es ayudar a la población del país (Nicaragua, en nuestro caso). Asimismo, las ONG´s juegan un papel importante en la sociedad, pues las labores de sensibilización que generan en tema sociales, culturales y económicos es de alta relevancia. Sin embargo, no pueden sustituir a gobiernos o compañías como los protagonistas claves del sistema mundial. No obstante, brindarte un concepto profundo de qué es una ONG es bastante complicado, pues son entes muy heterogéneos, ya que se desarrollan como respuesta a diferentes problemáticas de Nicaragua. (Oviedo, 2012)



### **3.4.2. Objeto de las ONG'S.**

El objeto de las ONG'S es de carácter social y sus recursos están destinados a actividades de salud, educación formal (y no formal), identidad cultural, actividades deportivas, recreativas, investigaciones científicas o tecnológicas, ecología y protección ambiental, programas de desarrollo social, derechos humanos, generación de ingreso, organizaciones de población indígena y afro descendientes etc.

### **3.4.3. Organismo que regula a las ONG en Nicaragua.**

El Departamento de Registro y Control de Asociaciones del Ministerio de Gobernación será el encargado de la aplicación de ley General sobre Personalidades Jurídicas sin Fines de Lucro.

El departamento de registro y control de asociaciones del ministerio de gobernación llevara el registro de personas jurídicas sin fines de lucro, donde deberán inscribirse todas las entidades jurídicas establecidas en el país a que se refiere ésta Ley.

A toda persona jurídica registrada le será extendido un número identificativo perpetuo, que deberá usar en todas sus documentaciones y operaciones legales. Cuando la personalidad jurídica haya sido adquirida mediante una Ley anterior, el número identificativo perpetuo será otorgado con sólo solicitarlo.

### **3.4.4. Constitución.**

La Personalidad Jurídica de las Organizaciones no Gubernamentales (ONG) será otorgado y cancelado por vía de Decreto de la Asamblea Nacional (AN). Estos decretos al igual que los estatutos de las Asociaciones deberán ser publicados en La Gaceta, Diario Oficial. Los estatutos deberán, además, inscribirse en el registro correspondiente.

La Escritura Pública de constitución deberá contener los siguientes requisitos:

- La naturaleza, objeto, finalidad y denominaciones de la entidad que se constituye, así como el nombre, domicilio y demás generales de ley de los asociados y fundadores;
- Sede de la asociación y lugares donde desarrollará su actividad;
- El nombre de su representante o representantes;
- El plazo de duración de la persona jurídica.



### **3.4.5. Estructura organizacional de las ONG'S.**

La estructura organizativa de una ONG'S es el medio a través del cual el talento humano de la institución se organiza para alcanzar su objeto social, poder definir las relaciones de autoridad, responsabilidad y el direccionamiento de la institución, ya que a través de ésta contribuirá al logro de su plan estratégico. En ese sentido, en toda organización existe una división de funciones y una asignación de responsabilidades.

La estructura de la organización consiste en determinar los siguientes criterios:

- Los distintos departamentos y unidades de la organización.
- Los puestos de trabajo de cada departamento o unidad.
- Las relaciones de dependencia jerárquica a lo largo de la cadena de mando y de coordinación.
- La distribución de tareas entre diferentes responsables.
- Las responsabilidades asociadas a cada puesto de trabajo y el perfil ideal de su ocupante.

### **3.4.6. Caracterización de Cáritas Diocesana de Estelí.**

Cáritas Diocesana de Estelí, es un organismo de la Iglesia Católica fundada en 1963, una vez creada la Diócesis de Estelí por disposición del Papa Juan XXIII, siendo su fundador Monseñor Clemente Carranza y López, primer Obispo de la Diócesis de Estelí, quién manejaba directamente a Cáritas desde su lugar de Residencia "El Obispado" el trabajo de pastoral social se lleva a cabo en tres departamentos del norte de Nicaragua: Estelí, Madriz y Nueva Segovia.

Cáritas Estelí nace, con la finalidad de generar, promover e incentivar programas a favor de los más pobres a fin de promover su desarrollo humano integral basados en los principios cristianos de justicia, solidaridad y de respeto a la dignidad humana.

Cáritas Estelí, dirige sus esfuerzos para promover el desarrollo humano integral de las comunidades a través de acciones coordinadas entre diversas y solidarias instituciones nacionales e internacionales, priorizando a los segmentos más pobres y carente de infraestructura básicas: salud, educación, producción agrícola, comercio justo, economía solidaria, vivienda dignas, así como la prestación de servicios directo: venta social de medicamento, consulta médica general y atención odontológica. Cáritas está siempre presente brindando apoyo organizacional, auxiliar y asistencia técnica en aquellas emergencia por desastres naturales que con frecuencia ocurren en la zona norte de nuestro País y que corresponden a la Diócesis de Estelí.



El elevado nivel de compromiso cristiano ético y moral, técnico, social y humano del personal de Cáritas Diocesana de Estelí, aunado a una capacidad instalada ágil y moderna, le permite brindar atención directa a los pobladores y comunidades beneficiarias, con un seguimiento y monitoreo permanente que asegura la transparencia en la utilización de los recursos asignados, así como un debido rendimiento de cuentas a las fuentes donantes. (Berrios Noguera, 2015)

### **3.4.7. Misión, Visión y Valores de Cáritas Diocesana de Estelí.**

#### **3.4.7.1. Misión de Cáritas de Estelí.**

Fomentar el desarrollo humano integral, promoviendo la justicia social y la reducción de la pobreza, sobre la base de la cooperación solidaria, a través de programas, proyectos y acciones de asistencia social en aquellos sectores más vulnerables, respetando y fortaleciendo el medio ambiente.

#### **3.4.7.2. Visión de Cáritas de Estelí.**

Alcanzar una comunidad de amor en una Nicaragua donde prevalezca los valores humanos y cristianos, la libertad, la justicia, la paz, la fraternidad y la solidaridad, promoviendo y defendiendo la dignidad del ser humano procurando la Integración social y la disminución de la pobreza como fenómeno social que deshumaniza, de manera que la fe, la esperanza y la caridad sean para nuestras comunidades los pilares fundamentales en estas tarea de promoción del desarrollo con equidad y sostenibilidad.

#### **3.4.7.3. Valores de Cáritas Estelí.**

Los valores de Cáritas Estelí, son la expresión viva de los principios universales de la Iglesia, siendo estos:

- **Dignidad de la Persona Humana:**  
En punto de partida del pensamiento y de la doctrina social de la Iglesia es la dignidad humana, encontrando su fundamento en la creación que Dios ha hecho del hombre a su imagen y semejanza, como tal está llamado a realizarse plenamente.
- **Solidaridad:**  
Seguir a la luz del evangelio, encarnando sus enseñanzas en el género humano como una sola familia. Nos invita a trabajar por el bien común con respeto mutuo y cooperación fraterna.



- **Bien común:**

Es el conjunto de condiciones sociales que consienten y favorecen el desarrollo espiritual y humano de todos, por tanto es un compromiso asumido en deberes y derechos que permiten el bienestar integral y la comunión humana.

- **Subsidiaridad:**

Es la práctica concreta y efectiva en que los hombre aportamos los dones propios que Dios nos ha regalado, para apoyar con caridad y amor en aquello que hace falta.

- **Sociabilidad:**

El amor al prójimo, en el sentido de la verdadera Cáritas(caridad) como expresión del amor de Dios y mandato de Jesucristo cuyo anuncio penetra en la historia de la humanidad para conducir a todos a condiciones de vida más humanas.

- **Participación Social:**

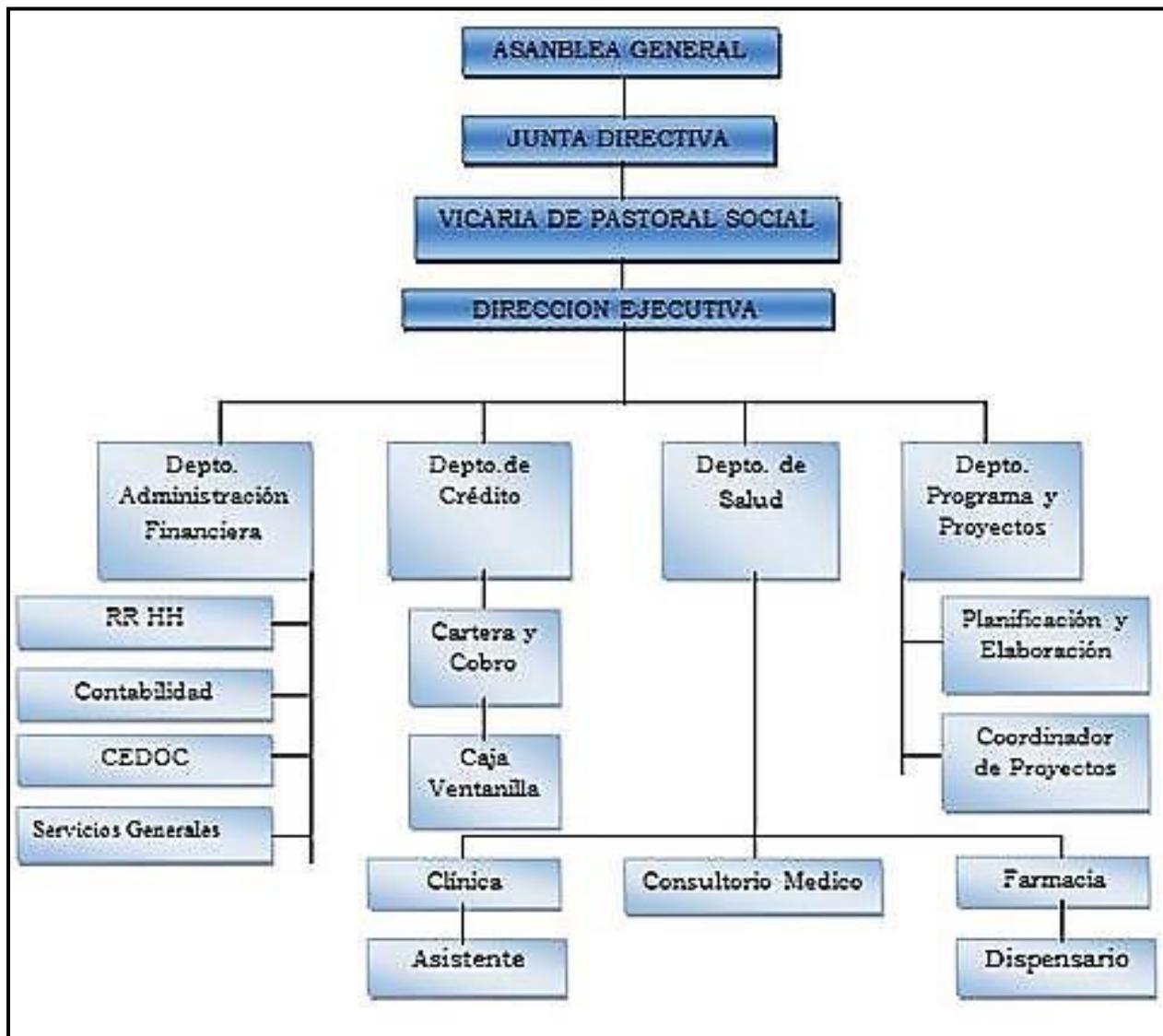
A través de la participación podrán asegurarse la realización de las exigencias de la justicia social. La ejecución de programas y/o proyectos de una forma activa con niveles de organización y liderazgo, contribuyendo al fortalecimiento de su familia y comunidad

- **Destino universal de bienes:**

Que en el mundo desaparezcan las intolerancias, desigualdades sociales y económicas, incorporando e integrando a todos en el acceso universal de los bienes de la tierra de una forma equitativa. (Berrios Noguera, Cáritas Diocesana de Estelí, 2015)



### 3.4.8. Estructura organizativa de Cáritas Estelí.



**Fuente:** Manual de Funciones Cáritas Diocesana Estelí.

Cáritas Diocesana de Estelí cuenta con 33 trabajadores a nivel institucional, de los cuales cinco son oficiales de crédito, un responsable de cartera, un coordinador de crédito, un jefe de operaciones , un asesor legal y una cajera, quienes se encargan de llevar a cabo los diferentes procesos y trámites en el programa de crédito. (Berrios Noguera, Cáritas Diocesana de Estelí, 2015)



## **IV. SUPUESTOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **4.1. Supuesto de la investigación:**

La administración adecuada del riesgo crediticio en Cáritas Diocesana de Estelí, maximizara la recuperación de los créditos comerciales otorgados en el área urbana de la ciudad de Estelí.



## 4.2 Matriz de Categoría y Subcategorías.

Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
Cuestión # 01: ¿Cómo se relaciona la política de créditos con la recuperación de la cartera de créditos urbanos en actividades comerciales durante el primer semestre del 2014, en Cáritas Diocesana-Estelí?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer la relación de <b>las políticas de créditos</b> con la recuperación de cartera de créditos urbanos en actividades comerciales.</li> </ul>	<b>Políticas de Crédito.</b>	Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Recuperación de cartera de créditos:</b> Es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza a cumplirlo. Antes de iniciar el camino judicial de hecho los bancos y las financieras que conceden préstamos personales intentan primero conseguir un pago parcial del crédito.</li> </ul>	<p><b>Primaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ley sobre normas prudenciales de la SIBOIF</li> <li>Textos</li> <li>Documentos</li> </ul> <p><b>Secundaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>coordinador de Crédito.</li> <li>Responsable de cartera y cobro.</li> <li>Oficial de crédito.</li> <li>Asesoría legal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevistas dirigidas a coordinador de crédito y oficial de crédito, Responsable de Cartera y Cobro, asesoría legal.</li> <li>Revisión documental</li> <li>Guía de Observación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normas de otorgamiento o de créditos.</li> <li>Selección del crédito.</li> <li>Condiciones de crédito.</li> </ul>



Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cartera de créditos.</b></li> </ul>	<p>Se define como Cartera Crediticia de un Banco, la integra el conjunto de préstamos que ha otorgado a sus clientes y por lo mismo dicha cartera es considerada como parte del Activo de un Banco.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cartera de Crédito Corriente:</b> Está formada por préstamos cuyas fechas de vencimiento son los originalmente pactados.</li> <li>• <b>Cartera Prorrogada:</b> Se considerará cartera prorrogada a aquellas concesiones de créditos con una extensión o ampliación de plazo no mayor al recibido o pactado originalmente, a este tipo no es conveniente modificarle los términos del contrato.</li> </ul>	<p><b>Primaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley sobre normas prudenciales de la SIBOIF</li> <li>• Textos</li> <li>• Documentos</li> </ul> <p><b>Secundaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• coordinador de Crédito.</li> <li>• Responsable de cartera y cobro.</li> <li>• Oficial de crédito.</li> <li>• Asesoría legal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas dirigidas a coordinador de crédito y oficial de crédito, Responsable de Cartera y Cobro, asesoría legal.</li> <li>• Revisión documental</li> <li>• Guía de Observación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criterios de calificación de cartera de crédito.</li> <li>• Distribución de cartera.</li> <li>• Sistemas de medición para cuantificar pérdidas inesperadas</li> </ul>



Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cartera Reestructurada:</b> Está compuesta por aquellos préstamos que han sido modificados en términos y condiciones originalmente pactadas, realizadas por un deterioro en la capacidad de pago del crédito por parte del prestatario.</li> <li>• <b>Cartera Vencida:</b> Comprende todas aquellas obligaciones contenidas en su plan de pago y que no fueron canceladas a su fecha de vencimiento.</li> </ul>			



Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cartera en Cobro Judicial:</b> Está formada por las obligaciones que agotados los procedimientos y medios corrientes de recuperación utilizados por la entidad financiera, la misma puede demandar su derecho como acreedor ante una autoridad legal y competente del País (juez), para que el acreedor pague su adeudo.</li> </ul>			



Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
<p>Cuestión # 02: ¿Cómo la administración de riesgos crediticios contribuye con la recuperación de la cartera de créditos urbanos en actividades comerciales?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar la contribución de la <b>administración de riesgos</b> crediticios en la recuperación de la cartera de créditos urbanos en actividades comerciales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Administración de Riesgos.</b></li> </ul>	<p>La administración del riesgo ayuda al conocimiento y mejoramiento de la entidad, contribuye a elevar la productividad y a garantizar la eficiencia y la eficacia en los procesos organizacionales, permitiendo definir estrategias de mejoramiento continuo, brindándole un manejo sistémico a la entidad.</p>	<p><b>Riesgos crediticios:</b> Es la pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona. El concepto se relaciona habitualmente con las instituciones financieras y los bancos, pero afecta también a empresas y organismos de otros sectores.</p>	<p><b>Primaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Textos</li> <li>• Documentos</li> </ul> <p><b>Secundaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• coordinador de Crédito.</li> <li>• Responsable de cartera y cobro.</li> <li>• Oficial de crédito.</li> <li>• Asesoría legal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas dirigidas a coordinador de crédito y oficial de crédito, Responsable de cartera y cobro, asesoría legal.</li> <li>• Revisión documental</li> <li>• Guía de Observación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del crédito.</li> <li>• Seguimiento de la cartera crediticia</li> <li>• Políticas y procedimientos de límites de exposición al riesgo.</li> <li>• Entorno del riesgo crédito.</li> </ul>



Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
Cuestión # 03: ¿Cuál es la efectividad de los instrumentos y Herramientas de administración de riesgo crediticio, utilizados en Cáritas Diocesana-Estelí en la recuperación de la cartera de créditos urbanos en actividades comerciales durante el primer semestre del 2014?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorar la efectividad de los instrumentos y herramientas de administración de riesgo crediticio utilizado en Cáritas Diocesana Estelí en la recuperación de la cartera de créditos urbanos en actividades comerciales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Instrumentos y herramientas de administración de riesgo crediticio.</b></li> </ul>	Para el mejor cumplimiento de las políticas de gestión de riesgo de crédito definidas por la Entidad, se dispone de metodologías y herramientas que permiten el tratamiento del riesgo de crédito en función del tipo de clientes y las características de las operaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Medición de riesgos crediticios:</b> Se deben contar con los instrumentos y herramientas necesarias para identificar, determinar y medir oportunamente los distintos riesgos crediticios en las instituciones financieras.</li> </ul>	<p><b>Primaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Textos</li> <li>• Documentos</li> </ul> <p><b>Secundaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• coordinador de Crédito.</li> <li>• Responsable de cartera y cobro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas dirigidas a coordinador de crédito y gestores de crédito, asesoría legal de la empresa objeto de la investigación.</li> <li>• Revisión documental.</li> <li>• Guía de observación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scoring</li> <li>• Rating</li> <li>• Razones Financieras</li> <li>• Central de Riesgos.</li> </ul>



## **V. DISEÑO METODOLÓGICO.**

### **5.1. Tipo de Investigación.**

La investigación realizada en Cáritas Diocesana de Estelí, es aplicada y según el enfoque de investigación se considera de tipo cualitativa, debido a que se realiza por medio de métodos de recolección de datos sin medición numérica, puesto que se pretende determinar el grado de control en la administración del riesgo crediticio en el proceso de recuperación de la cartera en los créditos urbanos en actividades comerciales, durante el primer semestre del año 2014; poniendo énfasis en la información recolectada para que esta sea creíble y comprobable, esto con el fin de aumentar la calidad y objetividad de la información, por medio de instrumentos que serán utilizados para descubrir y clarificar preguntas de investigación de casos específicos.

### **5.2. Tipo de Estudio.**

El tipo de estudio realizado se clasifica según el análisis y alcance de los resultados, y de manera más específica se ubica dentro de un estudio analítico puesto que la investigación es un estudio de un caso o situación específica del programa de crédito de Cáritas Diocesana de Estelí, puesto que este tiene la finalidad de dar soluciones a problemas manifestados durante el fenómeno estudiado, además de que se centra en determinar el porqué de la ocurrencia de dicho fenómeno.

#### **5.2.1. Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información.**

En la investigación realizada en Cáritas Diocesana de Estelí, la información se ha ido registrando conforme van transcurriendo los hechos en este primer semestre del año 2014, es decir que la evaluación de la gestión del riesgo en el proceso de recuperación de la cartera en los créditos urbanos en actividades comerciales es un estudio de tipo prospectivo.

#### **5.2.2. Según período y secuencia del estudio.**

En la investigación transversal el tiempo no es importante, se estudia un fenómeno según su desarrollo en un momento dado, por lo que la investigación realizada en Cáritas Diocesana Estelí, es de carácter transversal, donde se estudian variables simultáneas, como la adecuada gestión del riesgo de crédito que conlleva a tener una eficiente recuperación de la cartera crediticia.



### **5.2.3. Según el análisis y alcance de los resultados.**

La investigación realizada se clasifica como explicativa, debido a que se pretende profundizar y explicar las causas del fenómeno del riesgo crediticio en los créditos urbanos en actividades comerciales, determinando las condiciones en que se desarrolla el cumplimiento de una eficiente gestión del riesgo de crédito.

## **5.3. Universo, Muestra y Unidad de análisis.**

### **5.3.1. Universo o Población.**

La institución objeto de investigación es Cáritas Diocesana de Estelí, creada en el año 1993 que tiene como misión fomentar el desarrollo humano integral, promoviendo la justicia social y la reducción de la pobreza, sobre la base de la cooperación solidaria a través de programas como el de créditos a la población urbana y rural del departamento de Estelí.

### **5.3.2. Muestra.**

Cáritas Diocesana de Estelí, es un organismo no gubernamental sin fines de lucro que otorga microcréditos a sectores productivos del área rural y urbana, en nuestro caso, el estudio va dirigido a sectores del área urbana específicamente en los que tiene que ver con los créditos comerciales. La muestra tomada para la investigación ha sido seleccionada en virtud de las áreas de interés, área de cartera y cobro, asesoría legal en las que se encuentra el responsable del área de cartera y cobro, oficial de crédito, el asesor legal y el coordinador del programa de crédito de dicha institución.

#### **5.3.2.1. Tipo de Muestreo.**

##### **Muestreo No probabilístico:**

El tipo de muestreo utilizado durante la investigación es el muestreo no probabilístico, porque no se eligió a la empresa al azar, pero sí es representativa porque está brindando la información necesaria al no conocer cuáles son los procedimientos que Cáritas Diocesana de Estelí, emplea para minimizar el riesgo crediticio de recuperación de la cartera de créditos comerciales en el área urbana, permitiéndonos así tomar las decisiones correctas para la investigación y en este caso el muestreo casual o incidental es el método que más se adecúa para la consecución de los objetivos, debido a que se seleccionó directa e intencionadamente la muestra considerando el fácil acceso a la información, interés por parte de la institución y comportamientos de las variables del fenómeno.



### **5.3.2.2. Criterios de Selección de la muestra.**

Para la selección de la muestra se eligió el área de cartera y cobro, Asesoría Legal, donde el coordinador del programa de crédito está dispuesto a brindarnos la información necesaria en la investigación en curso.

### **5.3.3. Unidad de Análisis.**

Como unidad de análisis para la investigación se ha elegido a personal clave de la empresa, capaz de dar información veraz, útil y oportuna para el desarrollo y aplicación de los instrumentos diseñados para la obtención de la información. Entre ellos se mencionan primeramente al coordinador del programa de crédito de Cáritas Diocesana de Estelí, al responsable de cartera y cobro, quien es la principal fuente de información, debido a que él procesa todas operaciones dadas en las recuperaciones de cartera, un oficial de crédito y asesoría legal.

## **5.4. Método y Técnicas de recolección de datos.**

Las técnicas que se utilizan para el desarrollo de la presente investigación son las siguientes:

### **1. La entrevista:**

Está dirigida especialmente al responsable de cartera y cobro, coordinador del programa de crédito, oficial de créditos y asesoría legal, con la cual se pretende reunir la información necesaria para conocer aspectos importantes del programa de crédito tales como el empleo de políticas de crédito, la administración del riesgo, la efectividad de los instrumentos y herramientas, y la aplicación del manual de administración de riesgos relacionados con el proceso de recuperación de cartera de los créditos urbanos en el sector comercial en Cáritas Diocesana de Estelí.

### **2. Revisión documental:**

Se realizará revisiones en documentos que contemplen las políticas de créditos, manuales de procedimientos, manuales de gestión de cobro, políticas de recuperación, normativas de saneamiento de cartera, procedimiento para las cuentas incobrables, políticas de provisiones, fichas de evaluación de cartera.



### **3. Guía de observación:**

La guía de observación se considera una forma directa de recopilar datos en el momento que ocurren ciertos eventos, por lo que al aplicar los instrumentos de investigación observaremos ciertas actividades que son primordiales para el logro de los resultados de la investigación y que necesitan ser contemplados detenidamente para analizar el comportamiento de los sujetos de investigación.

### **5.5. Etapas de la Investigación.**

#### **5.5.1. Investigación documental.**

Durante esta etapa los esfuerzos estuvieron centralizados en encontrar información acerca de trabajos de investigación que se realizaron en años anteriores relacionados con la administración de riesgo de crédito en el proceso de recuperación de cartera, para ello se procedió a la revisión documental intensiva en la biblioteca Urania Zelaya ubicada en FAREM - Estelí.

#### **5.5.2. Elaboración de Instrumentos.**

Adecuado a las condiciones existentes en Cáritas Diocesana de Estelí, han sido diseñados los instrumentos que servirán para la extracción de información necesaria para el desarrollo eficiente de la investigación.

#### **5.5.3. Trabajo de campo.**

Una vez elaborado los instrumentos, se procederá a la aplicación de los mismos al personal para el cual han sido diseñados. Es preciso mencionar que esta es una de las etapas más importantes debido a que el éxito de la investigación depende de la veracidad y utilidad de la información obtenida para la toma de decisiones con respecto a la administración de riesgo crediticio.

#### **5.5.4. Elaboración de documento final.**

En esta etapa se encuentran contenidos los análisis de los resultados de la investigación obtenidos a través del trabajo de campo realizado en la etapa anterior, así mismo sus respectivas conclusiones y recomendaciones de la situación encontrada dentro de Cáritas Diocesana de Estelí.



## VI. RESULTADOS.

Con la aplicación de las técnicas de recolección de datos dirigidas a personas claves de la institución y que están directamente relacionadas con la administración del riesgo en el proceso de recuperación de la cartera en los créditos urbanos en actividades comerciales, en Cáritas Diocesana- Estelí, se logró dar cumplimiento a los objetivos específicos obteniendo los siguientes resultados.

### 6.1 Relación de las políticas de créditos con la recuperación de cartera de créditos urbanos en actividades comerciales.

Cáritas Diocesana de Estelí, cuenta con una serie de requisitos que deben de cumplir los clientes para que se les pueda otorgar un crédito, requerimientos que contribuyen a evaluar cada cliente: actividad y situación económica del negocio, antecedente y record crediticio, estos trámites coadyuvan a la minimización del riesgo crediticio. De igual forma se toman en cuenta aspectos importantes como solicitud de crédito, plan de Inversión, capacidad de pago, nivel de ingreso, y avalúo de garantías para la aprobación de los créditos.

Los requisitos que deben cumplir los clientes para que el programa de crédito de la institución pueda otorgarles un préstamo son los siguientes:

- Nicaragüense, con domicilio y residencia permanente, por lo menos tres años en la ciudad, departamento o municipio de influencia del programa de crédito.
- Persona de buenas costumbres, con una actividad generadora de ingresos como mínimo un año de ejercerla y de reconocida responsabilidad, dentro y fuera de la ciudad.
- Mayor de edad (entre 20 y 60 años), con pleno gozo de sus derechos ciudadanos. En caso que el sujeto de crédito con más de 60 años de edad, puede ser atendido por el programa siempre y cuando se compruebe que el mismo, tiene una sólida administración de su negocio y que existan suficiente garantías, para responder por el préstamo en casos, tanto de insolvencia como por otras eventualidades asociadas a su edad.
- No tener deudas o financiamiento con otras instituciones o con terceros, de magnitud tal, que ponga en riesgo su capacidad de pago.
- Presentar garantías de acuerdo a su naturaleza (prenderías con facturas o declaración notarial) y aceptar su formalización para responder al pago de la deuda.
- Demostrar plena capacidad de pago y experiencia para desarrollar la actividad para la que está solicitando el financiamiento.
- Tener un plan de inversión y demostrar la viabilidad económica y financiera de la actividad generadora de ingreso.



- Demostrar que la actividad a financiar es su principal fuente de ingresos y que participa activamente en ella.
- Estar en disposición de brindar información requerida por el programa de crédito.
- Tener cédula de identificación o constancia de identidad con foto debidamente sellada por el consejo supremo electoral.
- Estar dispuesto a cumplir con las disposiciones establecidas por el programa para la metodología de crédito.

Todos estos requisitos son similares a los contemplados en la norma sobre gestión de riesgo crediticio para las instituciones de microfinanzas del País.

Cáritas Diocesana de Estelí, tiene distribuida su cartera de créditos de la siguiente manera:

**a) Productiva:**

Agrícolas: Todo lo relacionado a la agricultura como es el mantenimiento de cultivos perennes (café, cacao, frutales), siembras, cosecha y recolección de cultivos.

Pecuarios: Financiamiento para ganado mayor (vacas, terneros de desarrollo, bueyes y ganado menor (cerdos, aves, cabras, otras)

Infraestructura: Equipos, maquinaria y herramientas.

Otros: Pequeña Industria que poseen materias primas destinadas para la transformación de un producto terminado.

**b) Comerciales:**

Actividades comerciales: Relacionadas con la compra de venta de productos elaborados o materias primas para elaborarlos.

**c) Servicios:**

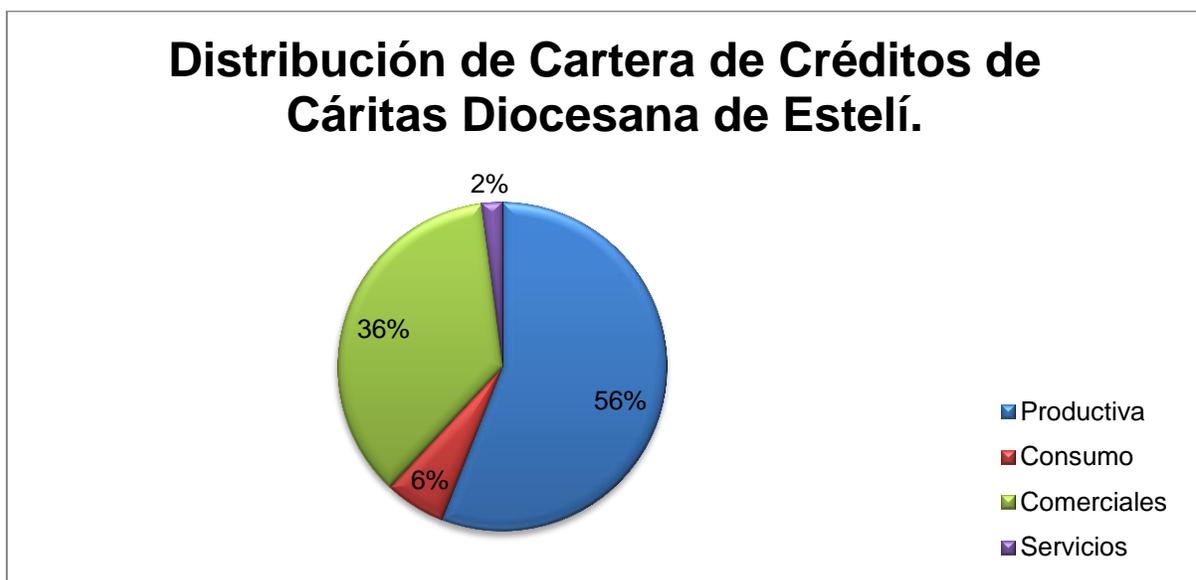
Todas las actividades relacionadas a los servicios como el transporte, hospedajes, reparaciones, vulcanización, peluquerías, salones de bellezas.

**d) Consumo:**

Varios tipos comunes de crédito al consumo incluyen, el financiamiento de vehículos motorizados, compra de bienes suntuarios, los préstamos personales y préstamos para asalariados a través de convenio. (Noguera c. L., 2014)



En resumen la distribución de su cartera de crédito es:



**Fuente:** Creación propia a partir de entrevista realizada.

Cabe destacar que Cáritas Diocesana de Estelí, tiene aspectos que la diferencian de la banca comercial, puesto que según la norma de gestión de riesgo crediticio de la SIBOIF para evaluar la cartera de créditos se deberán conformar cuatro agrupaciones: créditos de consumo, créditos hipotecarios para vivienda, microcrédito, créditos comerciales, aunque la clasificación de la cartera de créditos de Cáritas está inmersa en esta agrupación.

Las tasas de Interés y cargos que se aplica a estos préstamos son los siguientes:

**Interés:** La tasa de Interés que se aplica a los préstamos será sobre saldos y será la que establece mensualmente el Banco Central de Nicaragua.

**Mantenimiento de valor:** En todos los montos a deber se cobra el mantenimiento de valor con respecto al dólar de los EEUU y será cobrado de acuerdo a tabla que emite el Banco Central de Nicaragua mensualmente.

**Comisiones por gastos administrativos:** Se cobra una comisión administrativa del 8% la que podrá ser deducida al momento del desembolso, o a decisión del usuario se le podrá financiar, esta comisión podrá ser sujeta de revisiones permanente y ajustarse a las de mercado.

**Tasa por Servicios:** Se cobra una tasa por servicios que será aquella que logre equilibrar los costos operativos, los riesgos del crédito y la inflación. Si la tasa de interés emitida por el banco central es alta la tasa por servicio disminuye y viceversa.

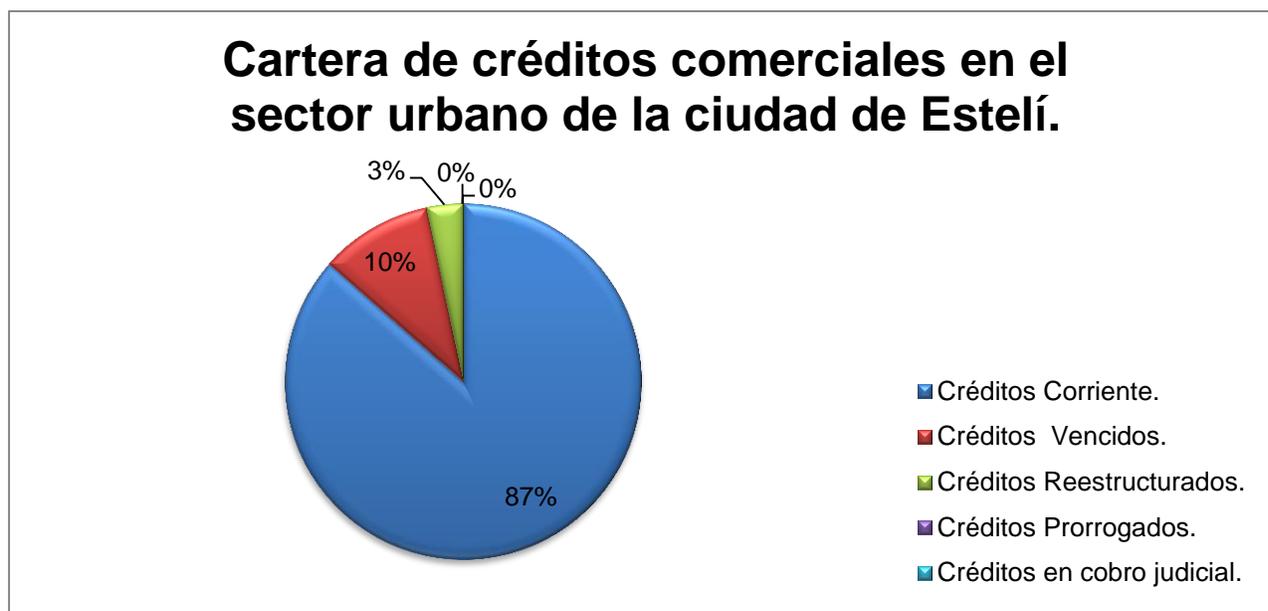


**Recargo por Morosidad:** Si después de vencido el plazo convenido mutuamente, el prestatario no cumple con el reembolso de una cuota o del saldo total del préstamo, se aplicara un recargo moratorio adicional al interés pactado del 25% mensual, sobre cuotas vencidas y/o saldos vencidos.

Cáritas Diocesana de Estelí clasifica su cartera de la siguiente manera:

- Cartera vigente: créditos otorgados por el programa.
- Cartera en mora: cuotas no pagadas o canceladas.
- Cartera vencida: créditos con plazos vencidos.
- Cartera prorrogada: créditos con un plazo adicional.
- Cartera Reestructurada: créditos valorados como posibles riesgos si no se atienden con medidas correctivas. (Noguera L. J., 2014)

De acuerdo con los datos adquiridos se obtuvieron los resultados en porcentaje de la situación actual de la cartera de créditos comerciales de Cáritas Diocesana de Estelí:



**Fuente:** Creación propia a partir de revisión documental realizada.

En el cuadro se refleja la situación actual de la cartera de créditos comerciales de Cáritas Diocesana de Estelí, el 87% representa la cartera corriente es decir los créditos de clientes que están cumpliendo con sus obligaciones en tiempo y forma, en las fechas originalmente pactadas, el 10% constituye los créditos vencidos los cuales integran todas aquellas obligaciones que no fueron canceladas a su fecha de vencimiento, el 3% de la cartera comercial son créditos reestructurados, prestamos que han sido modificados en términos y condiciones originalmente pactados, se observa también que la cartera comercial no tiene créditos en situación prorrogados ni en cobro judicial.



De acuerdo a las entrevistas realizadas en Cáritas Diocesana de Estelí, las políticas de créditos son normativas o lineamientos para otorgar un crédito, y es de estricto cumplimiento por todas las áreas del programa, mientras que el proceso de recuperación son etapas previstas para enfrentar una situación catalogada de riesgo, ambas están fusionadas, una depende de la otras, ya que sus lineamientos indican el proceder en ambos casos, por lo tanto depende de los gestores de crédito que el riesgo en las recuperaciones sea relativo o nulo, ya que la información que este funcionario de a la institución debe de ser verídica, por lo que debe de utilizar instrumentos autorizados como reglamento de crédito, manual de procedimientos y el manual de recuperación, a los cuales se les debe de dar la correcta aplicación, cada semana se planifican las actividades de los oficiales, quienes establecen la ruta para colocar, recuperar y captar nuevos beneficiarios.

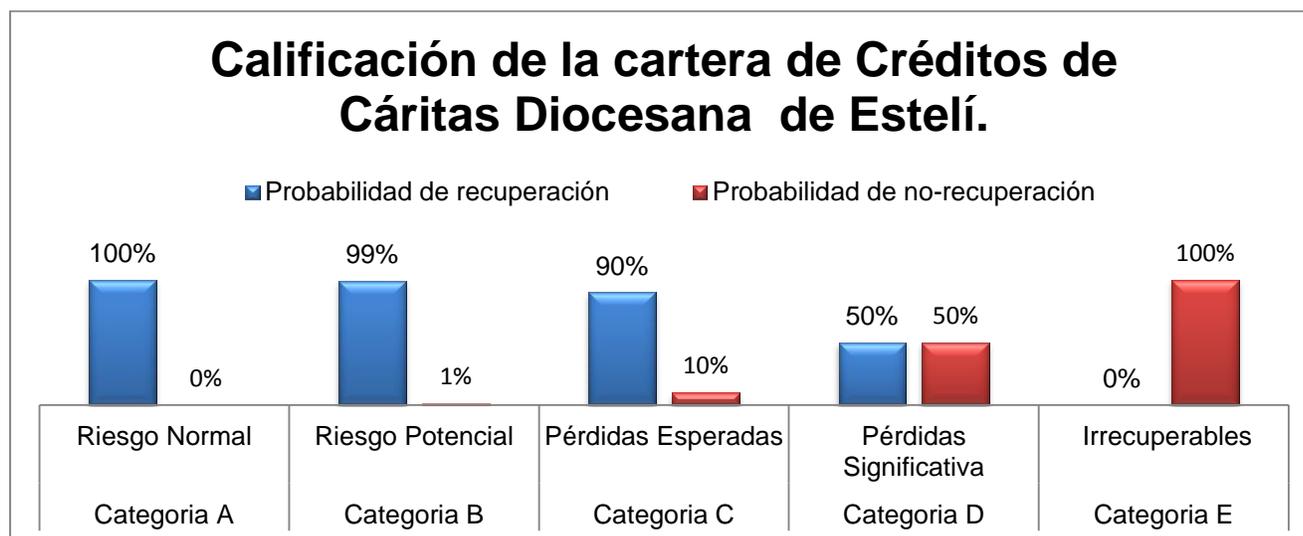
El uso correcto de los formatos establecidos para la colocación como la recuperación, son instrumentos que permiten una verificación de la información de campo, existe además un expediente por beneficiario, en la que se digitan manualmente información personal, comercial, respaldo, compromisos y seguimiento, esta información obtenida es fidedigna. (Sr.Garcia, 2014)

Las políticas de crédito que aplica Cáritas Diocesana para evaluar adecuadamente las condiciones del prestatario al momento de otorgar un crédito son las siguientes:

- Serán usuarios de crédito los micros y pequeñas empresas (urbanas y rurales) que presenten la documentación y condiciones que se establecen en las políticas y el reglamento de crédito.
- Serán usuarios de crédito, tanto los hombres como las mujeres, en igualdad de condiciones.
- Se otorgará financiamiento en forma suficiente y oportuna, a las micros y pequeñas empresas (Rural y urbanas), en coherencia a su capacidad de pago, experiencia y rentabilidad en las actividades desarrolladas, el récord crediticio y a la disponibilidad de fondos de la organización.
- Poseer un patrimonio al menos, dos veces superior al monto solicitado.
- Cuando el beneficiario del crédito sea un miembro o funcionario de Cáritas Diocesana de Estelí, el crédito debe aprobarse en los mismos términos expresados en estas políticas, reglamento de crédito y procedimientos establecidos. (Gutiérrez Gutiérrez, 2014)



Los parámetros o criterios que utiliza Cáritas Diocesana de Estelí, para calificar la cartera de crédito son:

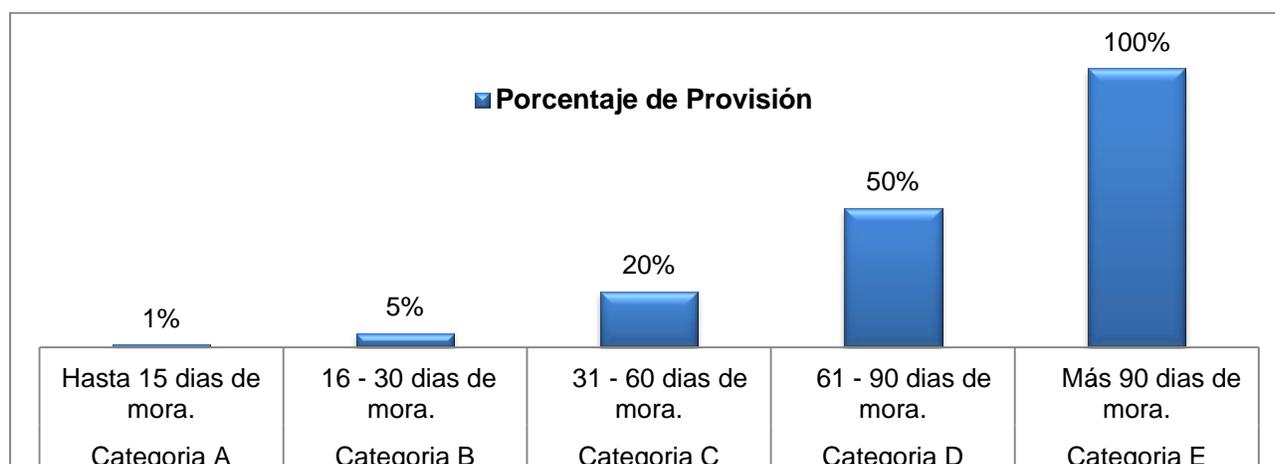


**Fuente:** Creación propia a partir de entrevista realizada.

Estos criterios son establecidos para estimar que porcentaje de la cartera según su calificación es posible de recuperar y que porcentaje es probable que no se recupere para así considerar las provisiones y las pérdidas estimadas.

Cada institución tiene un sistema de medición que utiliza para cuantificar pérdidas inesperadas, Cáritas Diocesana de Estelí, cuenta con una política de evaluación y calificación de la cartera de crédito, que permite determinar y cuantificar estas pérdidas inesperadas.

Cáritas Diocesana de Estelí utiliza la siguiente tabla de provisión de pérdidas de acuerdo a los días transcurridos:



**Fuente:** Creación propia a partir de entrevista realizada.



A través de este sistema se clasifica la cartera, de acuerdo a la antigüedad de mora es decir; días de atrasos para cancelar las cuotas u obligación y según esta mora se constituye un porcentaje de provisiones, el cual es establecido de acuerdo al riesgo de pérdida que se valora, dicho porcentaje es asumido por la institución.

Esta institución trabaja bajo los criterios de la norma sobre gestión de riesgo de la SIBOIF para la fijación del porcentaje de provisiones, aunque los días de atraso según la categoría varían, es decir no son semejantes a los que establece la norma, es una de las particularidades que tiene Cáritas en relación a la norma de la SIBOIF.

Cada solicitud de crédito que analiza la institución, sea para créditos de naturaleza productiva, de consumo, comerciales, y de servicios, deberá ser analizada tomando en cuenta todos los ingresos y egresos de la unidad económica familiar en su conjunto.

No se aceptan como garantía de préstamos, bienes no registrables, bienes en disputa de posesión o cuya situación jurídica sea dudosa o en la que se comprometan bienes perecederos, también se evitará el financiamiento de actividades cuya producción comercializable tiene poca o ninguna demanda en el mercado; o se vende a precios muy bajos todo el tiempo.

El financiamiento de las actividades ubicadas en zonas de difícil acceso se obviara, puesto que complica la salida de la producción o encarece los costos de transporte. Cada financiamiento estará determinado por la capacidad de pago de la micro y pequeña empresa (rural y urbana), evaluando toda la unidad económica familiar en su conjunto y no se basará en el análisis de la capacidad de generación de ingresos y egresos por rubro.

Se financiará las actividades del hombre y de la mujer de un mismo núcleo familiar, de forma independiente, cuando desarrollen actividades independientes que sean solventes y rentables; siempre que cumplan con los requisitos y garantías estipulados por Cáritas Estelí para tal fin.

Entre las dificultades que atraviesa Cáritas Diocesana para que sus clientes reúnan todos los requisitos son las garantías ya que es un requerimiento importante para la institución debido a que será lo que respalde al crédito otorgado en caso de incumplimiento de la obligación por parte del cliente.

El sobreendeudamiento es otra de las dificultades, puesto que al revisar en la central de riesgos se puede encontrar que un cliente tenga una o más deudas con otra institución por lo que es preferible no otorgarle el crédito para prevenir futuros riesgos.



Y por último según Cáritas Diocesana de Estelí el conseguir fiador es otra de las limitaciones que se les presentan a sus clientes, debido a que a las personas se les hace difícil confiar en otra y responsabilizarse por su deuda, tomando en cuenta que no sabemos con exactitud hasta cuando una persona va a ser honrada por lo tanto no cualquier individuo se presta para ser fiador de otro. (Lic. Gutiérrez Gutiérrez, 2014)

Según la revisión documental realizada en la entidad se logra corroborar mediante un comité de crédito del cual se fue participe, que para la aprobación de un crédito comercial se construye un expediente de crédito con todos los datos del cliente, su solicitud de crédito, información del solicitante que incluye datos generales del solicitante (nombre completo del cliente, lugar y dirección de donde reside, cedula de identidad, estado civil, nombre del conyugue), referencias crediticias o bancarias (institución donde ha obtenido prestamos, actividad financiada, monto solicitado, saldo, tipo de garantía), referencias personales (nombre de la persona, qué relación tienen, dirección, tiempo de conocerlo, teléfono).

También deberá incluir un informe detallando el monto del crédito que solicita, tipo de crédito (individual, grupal), la experiencia en el tipo de negocio al que se dedica, el mercado en donde participa, fuentes con las que respalda el crédito, ubicación del negocio; Asimismo contendrá datos del fiador incluyendo su situación financiera y una fianza solidaria con una autenticación notarial.

Se reflejara de igual forma, el plazo del crédito, el cual será aprobado en base a la naturaleza de la actividad a la que se dedique el cliente o destino del financiamiento, y a sus antecedentes crediticos en el programa, forma de pago, la tasa de interés y comisiones que se aplicaran.

Se especifica el tipo de garantía con sus correspondientes documentos respaldo (cartas de ventas, escrituras, avalúos), deberá consultarse en la central de riesgo su historial crediticio. De igual manera se adjuntarán análisis cualitativos y cuantitativos del cliente y del negocio si lo hubiere y un plan de inversión donde describa los productos/ activos a comprar, cantidad, precio, también se anexara una estimación del inventario de la actividad económica. Se evaluara la solicitud y finalmente se emitirá un acta y resolución de la petición de crédito. Ver anexo 6. (Gutiérrez, 2014)

Las políticas de créditos son una importante herramienta que permiten a la empresa establecer los lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conceder. Es de notable importancia recordar, que el éxito y la eficiencia de una política de crédito clara y desarrollada dependen de su grado de implementación y correcta ejecución en función de cada caso. Con todo esto, una efectiva administración de los riesgos y un buen análisis junto con habilidad y buenos criterios es evidente que puede



vigilar y controlar el desarrollo de las operaciones, la buena evolución del cliente y su entorno y mantener la información del mismo actualizada.

## **6.2 Contribución de la administración de riesgos crediticios en la recuperación de la cartera de créditos urbanos en actividades comerciales.**

Cáritas Diocesana de Estelí, cuenta con una metodología que estratégicamente usa para minimizar el riesgo al momento de colocar y recuperar el crédito, siendo estas:

### **Para Colocar:**

- ✓ Manejo del riesgo.
- ✓ Utilización de la Central de Riesgo.
- ✓ Actividad económica: comercial o agrícola con capacidad de pago
- ✓ Indicadores económicos del negocio.
- ✓ Ubicación del solicitante.
- ✓ Utilización del catálogo de actividades que no financiamos.

### **Para Recuperar:**

- ✓ El recordatorio de pago.
- ✓ El requerimiento de pago.
- ✓ La recuperación del capital.

Una vez colocado el crédito la institución se enfrenta a unas series de riesgo como:

### **Riesgo de tipo de interés.**

En este tipo de riesgo la variación de los tipos de interés afecta al valor de mercado de los activos financieros del programa, si aumentan la tasa de interés, disminuyen los flujos de caja y viceversa si estos disminuyen, aumentan los flujos de caja.

### **Riesgo de tipo de cambio.**

Se refiere a la variación en la relación entre dos monedas ocasionando pérdidas en las operaciones financieras que la entidad lleva a cabo. El riesgo de tipo de cambio afecta a las entidades financieras que operan en mercados financieros internacionales empleando fuentes de financiación y realizando inversiones denominadas en monedas distintas a su moneda nacional.



### **Riesgo de crédito.**

Es el riesgo por no ejecutar según lo establecido en el contrato entre ambas partes; por la naturaleza de Cáritas Diocesana de Estelí, esta no ejecuta en tiempo y forma, apela a la honradez y la conciencia responsable de los beneficiarios.

### **Riesgo operativo.**

Es el riesgo de que Cáritas Diocesana de Estelí, al operar en el programa de crédito lleva a cabo una determinada estrategia en sus diversas áreas: contable, comercial, control y seguimiento y evaluaciones; se experimentan pérdidas producidas como consecuencia de fallos en el personal, los procesos, las técnicas o la tecnología que utiliza en el desarrollo de nuestras actividad diarias.

- Riesgo del factor humano: Las pérdidas pueden ser provocadas porque el personal de las distintas áreas: caja, oficiales de crédito, supervisores, coordinador, operador de sistema y contador, carecen de las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo ya sea por falta de conocimientos o de experiencia, por errores humanos, por incumplimiento de las normas, procedimientos y reglas establecidos por Cáritas Estelí en sus manuales contables y de proceso, sean estas por desfallo o por fraude. Entre estos están:
  - ✓ Riesgo de los procesos: Es el riesgo de experimentar pérdidas porque emplee normas, procedimientos y reglas que no sean adecuados, o porque se produzcan fallos en los mismos.
  - ✓ Riesgo tecnológico: Es el riesgo de experimentar pérdidas por un funcionamiento deficiente de los sistemas informáticos y de telecomunicaciones que utiliza para llevar a cabo nuestras actividades en la región.

### **Riesgo operativo externo.**

Es el riesgo en el que se experimentan pérdidas como consecuencia de la puesta en práctica de una estrategia de desarrollo inadecuada para responder a factores externos que escapan de su control tales como, por ejemplo, movimiento no pago, la actuación de la competencia al ofrecer crédito en condiciones muy libre, las catástrofes naturales (exceso o poca lluvia), plagas como la roya, y los factores legales (CONAMI), políticos o sociales. (Lic. Berrios Noguera, 2014)



Los funcionarios de la institución reconocen el riesgo de tasa de interés, riesgo de tipo de cambio teóricamente, pero expresan que están expuestos a este tipo de riesgos y que no existe un método diseñado específicamente para identificarlos en las distintas operaciones.

**Como se identifica el riesgo de crédito arriba indicado:**

Cuando se da el incumplimiento del beneficiario porque su negocio no genera suficiente ingresos para enfrentar una deuda, es decir, la probabilidad de que el beneficiario no cumpla con sus obligaciones, o por el tamaño de la deuda que tenga con terceros, muchos de los microempresario por la necesidad de cubrir sus adeudos obtienen más deudas. También por el comportamiento de la situación del País: político, social y económico, problemas climatológicos que afectan en cierta forma al cliente.

Una vez identificados los tipos de riesgos a Cáritas Diocesana de Estelí, se le facilita la evaluación de cada uno de sus créditos, tal es el caso de los créditos comerciales en el área urbana, que se evalúan después de que el grupo ha realizado su análisis por cada uno de sus miembros que lo conforman, el oficial de crédito procede a realizar su análisis cuantitativo y cualitativo de la información que han presentado en la solicitud, considerando los elementos más importantes como son: la persona como sujeto de crédito, la posición económica, el ingreso financiero, la rentabilidad o capacidad de pago de su actividad económica, la factibilidad y rentabilidad de la actividad sujeta de financiamiento y por último las garantías, información recogida a través de la documentación existente en los expedientes, también deberá auxiliarse del sistema de cartera verificando su comportamiento de pago a través del estado de cuenta que muestran la forma como pago sus anteriores créditos.

Además deberá investigar bien del cliente a través de:

- Solicitar información a vecinos, familiares, personas que conozcan al solicitante, proveedores, clientes, arrendatario (cuando alquila local).
- Profundizar en el análisis de cada caso presentado al comité
- Revisar la documentación y análisis antes de la presentación del comité de crédito
- La exposición debe efectuarse con la seguridad y confianza basado en el análisis efectuado a cada solicitud de crédito
- Se debe ser específico en la exposición, planteando los aspectos más relevantes del crédito.
- Evitar polémicas sobre determinadas preguntas
- Deberá llevarse organizadamente todos los documentos que soporten la presentación del caso en comité a fin de evitar perder tiempo por falta de algún dato o documento.



- Es necesario llegar bien preparado sobre cada uno de los aspectos del caso a considerar, evitando con ello excesivas dudas o debilidades al ser discutido en sesión de comité
- Se deberá exponer lo positivo y negativo del negocio con la finalidad que le sirva al comité de base para una correcta decisión.
- En lo posible se debe ser objetivo al exponer el caso, evitando los extremos que favorezcan al solicitante al momento de la defensa de este.
- Se debe ser concreto en las respuestas a los miembros del comité de crédito evitando dar contestaciones históricas y fuera de lugar.

En reunión conjunta entre el coordinador y el oficial de crédito revisa la solicitud de crédito y emiten su recomendación. El expediente con la documentación es presentada al comité de crédito del Programa, con el objeto de dar cumplimiento a las normativas, procedimientos, políticas y reglamento de crédito. (Noguera L. J., 2014)

**El Oficial de crédito** es el encargado de realizar la presentación del caso al comité de crédito, debiendo seguir los siguientes pasos para ello:

- Nombre del cliente.
- Clase de empresa y rama de actividad.
- Información personal y familiar del cliente.
- Descripción de las características generales de la empresa o negocio (tiempo de existencia, tiempo de experiencia en el negocio, productos que elabora y/o vende, o servicios que presta, características del producto o servicio, forma de manejar el negocio).
- Actividades complementarias.
- Frecuencia de ventas y volumen.
- Frecuencia de compras y volumen.
- Monto total de compras y ventas.
- Puntos principales de compras y ventas.
- Fuentes tradicionales de crédito.
- Tipo de vivienda.
- Recursos económicos del cliente.
- Número de empleados y condición.
- Apreciación completa sobre la evaluación y análisis de los estados financieros.
- Principales indicadores financieros (capital neto de trabajo, rotación de cartera, nivel de endeudamiento, otras que el Oficial de crédito considere necesario).
- Historial de pago y referencias (monto máximo financiado, montos cancelados).
- Calificación sobre la moral de pago.
- Proyecto de inversión: objetivo, descripción, monto, materiales y productos.
- Determinación de condiciones: monto, plazo y cuota.



- Descripción de la garantía.

Una vez finalice la presentación del crédito, los restantes integrantes emiten las opiniones correspondientes y deciden aprobar o no la solicitud de crédito.

En cuanto al seguimiento que realiza Cáritas Diocesana a su cartera de créditos se destacan los siguientes:

- Análisis en los compromisos adquiridos entre la institución y el cliente.

Este es el primer paso que debe dar todo analista de crédito para conocer de la evolución financiera de la empresa y, sobre la base de esta información, detectar la necesidad de realizar un estudio más efectivo acerca de la posibilidad de pago de la empresa en cuestión.

- Informes periódicos.

A la luz de los cuales se compara la evolución real con la esperada por el cliente. Este tipo de informe no requiere la realización de visitas programadas.

- Visitas al cliente.

Las visitas al cliente se realizan en forma periódica. Se considera este tipo de control para realizar informes de gestión con un grado mayor de estudio. La definición de las fechas de las visitas se canaliza en la etapa de negociación.

- Verificación física de las garantías.

La verificación de garantías debe estar acordada en la etapa de negociación, pero, además el programa se reserva el derecho de efectuar verificaciones no anunciadas.

Las visitas periódicas del oficial de crédito a los beneficiarios deudora o cliente permiten que el programa obtenga una apreciación real de la situación del negocio, y, por lo tanto, la probabilidad de pago de créditos.

Un correcto seguimiento y control de los riesgos debe estar basado en hechos concretos, fundados en fuentes de información que permitan al analista defender su posición frente a sus superiores

Por ello, una de las primeras medidas que se toma ante la sospecha de una situación irregular de un crédito es corroborar la información a la mayor brevedad posible y contar con elementos tanto cuantitativos como cualitativos, que ratifiquen la situación particular de la colocación. (Gutiérrez L. E., 2014)



Según la entrevista realizada al gestor de cobro de Cáritas Estelí, nos manifiesta que aplican más la administración del crédito, no así la de riesgo por no existir actualmente un manual de política de procedimiento de gestión de riesgo de crediticio.

El riesgo de crédito es determinado, más bien como las condiciones que tiene el beneficiario para: manejo del crédito, capacidad de pago, nivel de solvencia económica y moral, antecedentes de préstamos y actividad generadora de ingresos.

Al no tener un manual de política y procedimiento de administración del riesgo crediticio, se puede ratificar que el que más bien está contribuyendo a la recuperación de los préstamos en atrasos o vencidos, son los mecanismos de gestión: visitas, envío de cartas de cobro, llamadas telefónicas y el aspecto moral del beneficiario.

A pesar de no existir un manual de política y procedimiento de la administración de la cartera en riesgo, existen elementos que lógicamente se emplean para garantizar que el riesgo sea minimizado, elementos como liquidez trabajada y proyectadas para indicarnos cuanto colocar y recuperar. Capacidad de pago, se valora si puede o no asumir un compromiso económico, la situación de su negocio, si este está siendo afectado por elementos exógenos y si la garantía cubre en relación al monto deudor.

La relación que existe entre la administración de riesgo y la recuperación de cartera de créditos es eminente, una depende de la otra, mientras que la administración de riesgo define las normas, criterios, parámetros que debemos emplear ante un riesgo de mercado, un riesgo de crédito, un riesgo de liquidez, un riesgo jurídico o un riesgo tecnológico; estos sin una política de recuperación dándonos indicaciones a cómo proceder en cada riesgo no se podría proceder a la recuperación efectiva de los créditos.

Políticas y procedimientos que efectúa esta institución para minimizar el riesgo crediticio:

- Registro de carteras administrados:

Existen expedientes registro foliado en grupos e individualizado de todos los beneficiarios, el cual, siempre estar actualizado de conformidad a las disposiciones legales y normativas vigentes.

- Registro de movimientos y envío de información a los clientes:

Se registra a todos clientes en la base de datos, dándole a cada uno, un estado de cuentas conteniendo los movimientos registrados en la cartera con sus respectivos saldos. Esta información es proporcionada físicamente.



- Control de apertura del crédito del beneficiario:

Desde la firma de los documentos hasta la creación y habilitación del cliente en los sistemas de control computarizados, contempla el proceso de análisis legal establecido por nuestras leyes vigentes. (García, 2014)

Cuando hay clientes en mora, Cáritas Diocesana de Estelí le faculta a asesoría legal elaborar una política especial, donde se estipulan hasta donde hay facultades para negociar con el cliente en cuanto a los arreglos de pago.

Asesoría legal utiliza una serie de controles que se utilizan coordinados con cartera y cobro, en donde pasan un listado con el tiempo de mora de cada cliente y dependiendo de la situación se toman acciones ya sea enviando notificaciones, visitas a los deudores y fiadores, revisión de garantías entre otros.

Una vez que el crédito se torna irrecuperable la organización sigue procedimientos para recuperar el crédito tal es el caso de ejecutarse cobro extrajudicial y judicial, ya después del análisis del expediente de crédito se valora la situación de mora del cliente, asesoría legal realiza visitas, llamadas, comunicaciones escritas para que se pongan al día, se realizan tres notificaciones y si el cliente no diere respuesta la última se dirigirá haciéndole saber que su caso pasara a cobro ejecutivo (juicio).

Para la realización de los avalúos de garantías de los clientes se realizan con un formato que se llama dictamen legal de garantías para crédito. Se revisa en el caso de bienes inmuebles escrituras y antecedentes, si son privadas o debidamente inscritos en el registro público, con hoja de avalúo de la propiedad que llena el oficial de crédito.

En carta de venta se verifica el tipo de animal el año para verificar si no es muy vieja, la hoja de avalúo del oficial de crédito donde describe cada animal o prenda que van a poner en garantía.

No se valora el precio, si no que la legalidad, el valor lo pone el oficial de crédito. (Dra. Mendoza, 2014)

Según los resultados obtenidos Cáritas Diocesana de Estelí, testifica que financieramente no está inmersa dentro de la administración del riego, pero hace falta constituir su manual de política y procedimientos en la administración de la cartera de crédito, para estar dentro puesto que se requiere un análisis y una evaluación de la carrea de riesgo como debe ser.

La revisión documental realizada nos permitió conocer la política de recuperación implementada en la institución, en la cual se plasma el procedimiento del comité de mora a seguir, donde se realiza una dispensa de interés, la cual consiste en que al proceder en un arreglo de pago, al cliente se le puede hacer una rebaja o exoneración de los intereses cancelando meramente el principal del crédito; También se realiza un análisis de la



situación de mora del cliente, para conocer los saldos en mora de capital e intereses, asimismo se efectúa una evaluación de las garantías. (Noguera L. J., 2014)

El gestor de cobro realiza visitas al adeudado para informarle de su situación con la empresa para invitarlo a que se presente a la empresa para llegar a un arreglo. El gestor de cobro se mantiene al tanto del plan de pago que es un informe donde se reflejan los pagos pendientes, días de atraso, de cada cliente.

El gestor de cobro también se auxilia de un reporte de cartera el cual comprende el estado de cuenta de cada cliente, un detalle de las recuperaciones diarias del programa, un informe donde se detallan los préstamos por vencerse donde se muestran los clientes que cancelaran con la próxima cuota y una situación actual de la cartera comercial donde se contempla el saldo de cartera por cada promotor de crédito, según el estado actual de los créditos (corrientes, vencidos, reestructurados, prorrogados y en cobro judicial).

Según la revisión a los documentos de la entidad, también se indago en el procedimiento en el seguimiento del crédito, en el cual se verifica o se le da un seguimiento al cumplimiento de los clientes con el plan de inversión que presentaron una vez que solicitaron el crédito. Cáritas diseña un formato o detalle de los pagos por recibir por parte de los deudores con el cual cada promotor se apoya para salir a realizar los cobros de créditos en mora y vencidos, reportando al programa con un formato las visitas realizadas. (Gutiérrez L. G., 2014)

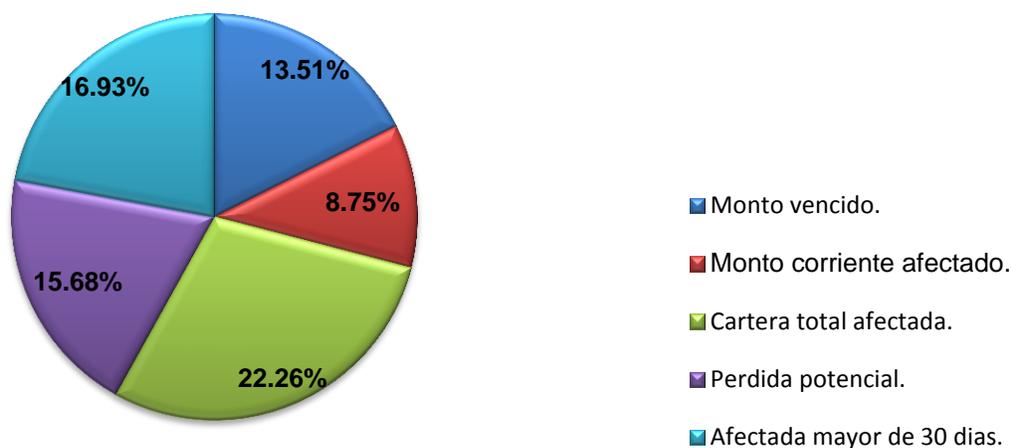
Se revisó además el monto de la cartera en mora, informe del rango de antigüedad de mora según el periodo de días atrasados establecido, este indicador le permite a Cáritas Diocesana en cualquier momento, conocer el nivel de riesgo de la cartera, producto del incumplimiento del pago de las cuotas o préstamos vencidos, por parte de los beneficiarios; de igual forma se examinó el porcentaje de provisiones según categoría y tiempo de atraso, y el procedimiento contable para el registro de las reservas que se crean inmediatamente después de haber realizado la evaluación de cartera. Es decir, después que se haya establecido el saldo de cartera en mora y la antigüedad de la misma, deberá ser ajustada mensualmente de acuerdo al comportamiento de la cartera en mora, de la cual surgirá si se debe provisionar o disminuir la reserva para provisiones. (Noguera L. R., 2014).

Actualmente el producto comercial tiene una programación de 9 préstamos por vencerse para el periodo del 01/09/2014 al 30/09/2014, por un monto de C\$ 14,630.46 verificado en el reporte de sistema de control de cartera y cobro, fuente 04 – crédito rural y microempresa de la institución.

Con los datos anteriores se determina la situación actual de la cartera de créditos comerciales en Cáritas Diocesana de Estelí.



### Situación actual de la morosidad de la cartera de crédito comerciales de Cáritas Diocesana de Estelí.



**Fuente:** Creación propia a partir de revisión documental realizada.

El análisis de morosidad y protección de la cartera al 11/09/2014, fuente: 04 y promotor: 30, con saldo de la cartera de C\$ 3, 995,280.14 para un total de 250 clientes actuales, se determina que el 13.51% del monto vencido o cuotas en mora, se encuentra dentro de un riesgo alto de irrecuperabilidad. El monto corriente afectado del 8.79%, aún está dentro de rango de recuperabilidad, sin embargo la cartera total afectada del 22.26% corre el riesgo de aumentar más las pérdidas potenciales.

Los créditos una vez que pasan a asesoría legal ya agotados todos los esfuerzos para el pago de las obligaciones, se analizan las daciones en pago, para transferir los bienes en garantías a propiedad de Cáritas, aunque por la naturaleza de la organización, puesto que es de carácter religiosa, siempre se llega a un acuerdo con los clientes para no quitarles el bien. (Dra. Mendoza M. A., 2014).

La administración de riesgos crediticios es esencial para la institución puesto que una adecuada administración de riesgos contribuye a una mayor posibilidad de lograr de los adjetivos de la organización, y se puede prever posibles problemas o riesgos que pueden tener efectos negativos para la Institución.



### 6.3 Efectividad de los instrumentos y herramientas de administración de riesgo crediticio utilizado en Cáritas Diocesana- Estelí en la recuperación de la cartera de créditos urbanos en actividades comerciales

De acuerdo con lo manifestado por funcionarios de Cáritas Diocesana de Estelí en la entrevistas que se les realizó, esta institución no cuenta con un manual de gestión de riesgo crediticio, pero si disponen de instrumentos y herramientas que les permiten conocer los distintos riesgos que se presentan en los mercados de finanzas.

En el período 2005-2007 se realizó un Scoring para ver las cualidades y defectos del programa de crédito, del mismo se elaboró un plan de acción para mejorar resultados. Actualmente no se ha vuelto a realizar otro, porque en ese periodo se llevó a cabo como un proyecto que duro 3 años. Este sistema resulta eficaz para la institución puesto que le permite comparar distintas operaciones del programa de crédito proporcionándole las predicciones de cumplimientos e incumplimientos, para posteriormente realizar los cálculos de pérdidas esperadas, inesperadas, rentabilidades y concentraciones.

El rating como herramienta no ha sido utilizado por el programa puesto que es un sistema que tiene un alto costo de implementación y que no puede ser solventado por la institución, aunque si es un elemento esencial para las instituciones financieras que contribuye a medir la probabilidad de que una obligación incumpla sus compromisos.

Los instrumentos o herramientas con la que dispone actualmente Cáritas Diocesana para un mejor cumplimiento de las políticas de gestión de riesgo de crédito definidas por la entidad son:

**Razones Financiera:** La razones financieras son las más usadas por el programa con dos fines: evaluar la situación del negocio en el beneficiario y a nivel del programa, como va su desarrollo y en el cumplimiento de la metas propuestas.

Estas han servido para tomar decisiones racionales en relación con los objetivos que se tienen como institución, además tanto el coordinador del programa como el contador o administrador financiero usa ciertas herramientas analíticas ya consensuadas. El propósito de Cáritas Estelí, no es solo el control interno, sino también tener un mejor conocimiento para que los beneficiarios del crédito obtengan condiciones favorables y la entidad logre un desempeño financiero exitoso.

A si mismo las razones financieras son importantes para la institución puesto que le permite evaluar la situación actual de los negocios de los clientes, para así determinar la capacidad de pago y asegurar el retorno de los fondos del crédito, estas se aplican en cada solicitud de crédito las cuales se presentan en Cáritas.



## Central de Riesgos:

Es una de las herramientas más utilizadas por el programa de créditos de Cáritas Diocesana de Estelí, puesto que le suministra información en relación al historial crediticio de cada cliente, y por lo tanto contribuye como herramienta de análisis a tomar decisiones en cuanto a las aprobaciones de crédito, además de conocer el cumplimiento de posibles clientes para efectos de establecer los riesgos de iniciar una relación de crédito. Cada cliente debe dar su autorización escrita para que la institución realice la verificación en la central de riesgo de su desempeño como deudor, esta verificación se realiza constantemente en el programa con cada solicitud de crédito.

El coordinador de crédito manifiesta que aunque se disponga de herramientas e instrumentos para mitigar el riesgo crediticio, un manual de administración de riesgo crediticio con el cual no se cuenta, sería un elemento esencial, que permitiría determinar, orientar o encaminar el rumbo de las acciones de cada funcionario o trabajador proporcionándoles una mayor efectividad en la implementación de las misma y por lo tanto minimizando las probabilidades de riesgos o perdidas en las recuperaciones de los créditos, además sirve de guía para llevar cabalmente las disposiciones, normas y políticas de acuerdo al giro del negocio. Para la entidad al emplearse un manual de ese tipo, lógicamente que mejoraría los actuales análisis, serían más profundos y determinantes a la hora de tomar una decisión en otorgar o rechazar un crédito. (Noguera L. J., 2014)

A través de la información recolectada se le ha dado cumplimiento a los objetivos específicos de la investigación, así como también al objetivo general, puesto que se ha determinado la administración de riesgo crediticio que lleva a cabo Cáritas Diocesana de Estelí en el proceso de recuperación de cartera de créditos urbanos en actividades comerciales en el primer semestre del 2014, para esto se indago y examino en relación a la gestión de riesgos crediticios que lleva a cabo la entidad en las operaciones que se le plantean en su día a día, desde el momento previo a la concesión de los créditos, donde se evalúa tanto la solvencia, liquidez, endeudamiento y capacidad de reembolso del solicitante, así como el seguimiento de la evolución de la operación, y la efectividad con la que actúan los funcionarios de la entidad en cada una de las acciones que realizan. De esta manera se demuestra que la entidad se anticipa a posibles problemas futuros evitando que los mismos se transformen en un estado de irreversibilidad y desequilibrio, y por lo tanto en morosidad.

Cabe destacar que la institución Cáritas Diocesana de Estelí con su programa de crédito, es considerada como una de los principales agentes del desarrollo de la economía de Nicaragua, manifestado a través de la inversión crediticia con la concesión de operaciones de crédito, por lo tanto se ven afectado por una serie de riesgos por el tipo de operaciones



que realizan, aunque realicen prácticas eficientes en las mismas siempre se encuentra inmersa en el riesgo de crédito.

También se le da cumplimiento al supuesto de la investigación, puesto que se pudo reconocer a través de la retroalimentación en el transcurso de la investigación, que con una adecuada administración del riesgo crediticio en Cáritas Diocesana de Estelí, se maximizaran las recuperaciones de los créditos comerciales otorgados en el área urbana de la ciudad de Estelí, debido a que una eficiente administración de riesgos en la entidad minimiza el impacto del mismo y al mismo tiempo les brinda las bases para amortiguar sus efectos, un aspecto importante que la entidad debe tomar en cuenta es que la efectividad con la que los funcionarios aplican la administración de riesgos crediticios, es un factor importante para evitar y enfrentar problemas que se pueden presentar en la institución.



## VII. CONCLUSIONES.

Después de haberse aplicado las técnicas de recolección de datos a los funcionarios de Cáritas Diocesana de Estelí y recopilado toda la información brindada para una mejor comprensión de lo que estaba investigando se llegó a las siguientes conclusiones:

- Cáritas Diocesana de Estelí, maneja políticas de créditos que están propiamente diseñadas para la recuperación de la cartera de créditos urbanos en actividades comerciales y que le permiten una mayor recuperación de la misma.
- Con respecto a la administración de riesgos crediticio en la recuperación de la cartera de créditos urbanos en actividades comerciales, Cáritas Diocesana de Estelí, cuenta con una serie de instrumentos propios como el manual de crédito y de recuperación, así también herramientas auxiliares como la central de riesgo, razones financieras, y el scoring todas usadas estratégicamente para mitigar el riesgo y por ende tener una mayor tasa de recuperación de la cartera de crédito.
- Cáritas Diocesana de Estelí, no cuenta con un manual de gestión del riesgo crediticio que le proporcione mayor efectividad en la recuperación de los créditos urbanos en actividades comerciales, manual que es importante para los oficiales de crédito puesto que les permitirá implementar o aplicar eficientemente políticas y normas de riesgos, referentes al proceso de crédito, sin embargo Cáritas dispone de herramientas e instrumentos que les permiten mitigar y conocer los distintos riesgos que se presentan en las operaciones financieras y que además contribuyen a una eficiente toma de decisiones con respecto a la aprobación de los créditos.



## VIII. RECOMENDACIONES.

Con las conclusiones a las que se llegaron una vez analizados los resultados, se establecieron las siguientes recomendaciones.

### **A la institución Cáritas Diocesana de Estelí.**

- Valorar la propuesta de manual de administración de riesgo que la presente investigación está facilitando a la Institución Cáritas Diocesana de Estelí a su programa de Crédito; es un diseño que incluye aspectos tales como: tipos de riesgos, proceso de gestión de riesgos, evaluación y proceso operativo del crédito, proceso de cobranza, reglamento del crédito, instancias resolutorias, normas y procedimiento para la administración de cartera, recuperación de la cartera, medición de la calidad de la cartera, entre otras, que está adjunto al documento de investigación y que le proporcionará a la institución una mayor protección y reducción significativa de pérdidas económicas y financieras, permitiendo así un eficiente nivel de profesionalización en sus recursos humanos para anticipar y enfrentar los distintos riesgos que puedan presentarse. Esta propuesta de manual deberá ser aplicada a la mayor brevedad posible, una vez que esté debidamente ajustado y autorizado, en primera instancia por el coordinador del programa de crédito y posteriormente por el director ejecutivo de Cáritas Diocesana de Estelí. Ver anexo 7.
- Implementar al menos una vez al año el scoring como una herramienta que les facilitará comparar distintas operaciones del programa de crédito, proporcionándole las predicciones de cumplimientos e incumplimientos, para posteriormente realizar los cálculos de pérdidas esperadas, inesperadas, rentabilidades y concentraciones en cartera de clientes y/o producto. Además les permitirá reaccionar de forma rápida y anticipada a los problemas de pago que pudiera tener un cliente, para hacer el cobro más eficiente.

### **A la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM- Estelí.**

- Seguir incentivando a los estudiantes en la realización de este tipo de investigaciones, haciéndoles saber en el transcurso de la carrera la importancia de que se realicen, puesto que de esta manera se obtendrán mayores conocimientos y de esta forma contribuir en la solución de problemas de las empresas de nuestro municipio.
- Ampliar el abanico de temáticas de investigaciones relacionadas con las carreras.

### **A los estudiantes de la carrera de Banca y Finanzas.**

- Continuar desarrollando procesos investigativos en otras entidades financieras que tengan la misma problemática, esto con el fin de ir ampliando junto a las instituciones



investigadas estrategias que les permitan fortalecer las debilidades que puedan existir en el entorno de la empresa.



## IX. BIBLIOGRAFIA.

- B, A. R., H, V. M., Lacayo, G. P., Ch, R. S., G, A. C., & B., U. C. (28 de Enero de 2009). Norma Sobre Gestión de Riesgo Crediticio. Reforma. Managua, Nicaragua.
- B, A. R., H, V. M., Lacayo, G. P., Ch, R. S., G, A. C., & B., U. C. (28 de Enero de 2009). Norma sobre Gestión de Riesgo Crediticio. Reforma. Managua, Nicaragua.
- B, A. R., H, V. M., Lacayo, G. P., Ch, R. S., G, A., & B., U. C. (20 de Agosto de 2008). Norma sobre gestión de riesgo crediticio. Reforma. Managua, Nicaragua.
- B., A. R. (04 de Agosto de 2011). Managua, Nicaragua.
- Baltodano, R. B. (15 de 02 de 2013). Economía. Cultura Organizacional de Gestión de Riegos, un Desafío y una Oportunidad.
- Berrios Noguera, J. R. (09 de 01 de 2015). Cáritas Diocesana de Estelí.
- Cáritas Diocesana de Estelí. (s.f.). Proyectos ejecutados, Cáritas Diosesana de Estelí. Donde esta Cáritas hay Esperanza por que hay Amor.
- Martínez, M. d. (septiembre de 2013). Gestión de Riesgos en las Entidades. El Riesgo de Crédito y Morosidad.
- Marín Marín, K. G.-R.-L. (2011). Seminario de Graduación. Impacto de los microcréditos otorgados por Cáritas Diocesana de Estelí, en el segundo semestre del 2011. Estelí, Nicaragua.
- Noguera, J. R. (Marzo de 2014). Credito y Cobranza. Seguimiento y Recuperación de Cartera. Estelí, Nicaragua.
- Noguera, L. J. (25 de Febrero de 2014). Credito y Cobranza. Esteli, Nicaragua.
- Pérez Hidalgo, A. S.-B. (2012). Seminario de Graduación. Impacto socioeconómico de los créditos solidarios otorgados al sector agrícola por el programa de crédito de Cáritas Diocesana de Estelí en el primer semestre del 2012. Estelí, Nicaragua.
- Rojas Montenegro, J. F.-R. (2009). Seminario de Graduación. Impacto del financiamiento en las microempresas del sector servicio, beneficiadas por el programa de crédito de Cáritas Diocesana de Estelí. Estelí, Nicaragua.
- Talavera Talavera, N. Y.-C.-L. (2014). Seminario de Graduación. Incidencia de los tipos de créditos en la diversificación de los riesgos de la cartera de Cáritas Diocesana de Estelí. Estelí, Nicaragua.



- Vallejo Martínez, B. M. (2014). Seminario de Graduación. El efecto de la implementación de un sistema contable centralizado en los registros financieros del organismo Cáritas Diocesana de Estelí. Estelí, Nicaragua.
- Velázquez Blandón, W. A. (2014). Seminario de Graduación. Control administrativo financiero en el dispensario el Buen Samaritano. Estelí, Nicaragua.
- Villaseñor Fuente, E. (2007). Elementos de la Administración de Crédito y Cobranza. Mexico, D.F.: Trillas.

## WEBGRAFIA.

- Los prestamos.net. (2014). Recuperado el 23 de junio de 2014, de <http://www.losprestamos.net>
- Analisis del credito. (s.f.). Recuperado el 21 de 05 de 2014, de Analisis del credito: <http://economiaes.com>
- Añez, M. (11 de 2000). Riesgo Crediticio. Recuperado el 21 de 05 de 2014, de Riesgo Crediticio: <http://www.monografias.com>
- Balcazar, G. (17 de 05 de 2013). Todo lo que debes saber sobre el Buró de Crédito. Recuperado el 21 de 05 de 2014, de Todo lo que debes saber sobre el Buró de Crédito: <http://www.metrocubicos.com>
- Cano, A. (03 de Mayo de 2007). Monografias.com. Recuperado el 21 de Junio de 2014, de <http://www.monografias.com>
- Chemonics International Inc. (02 de 2014). Objetivos generales para la administración integral de riesgos en las IMFS. Recuperado el 10 de 04 de 2014, de Objetivos generales para la administración integral de riesgos en las IMFS: <http://pdf.usaid.gov>
- Condoy, M. G. (16 de Abril de 1997). Monografias.com. Recuperado el 25 de Junio de 2014, de <http://www.monografias.com>
- El nuevo diario. (10 de Abril de 2014). Economía. Microfinanzas a supervisión, pág. 2c.
- G., A. J. (10 de 2002). Capacidad de pago e indicadores financiero. Recuperado el 22 de 05 de 2014, de Capacidad de pago e indicadores financiero: <http://www.gestiopolis.com>
- Gomez, J. (jueves de 10 de 2012). Economía Negocios Finanzas Mundo. Recuperado el 08 de 05 de 2014, de Economía Negocios Finanzas Mundo: <http://jhonyagomez.blogspot.com/>



- Guerra, M. L. (2007). Biblioteca. Recuperado el 10 de junio de 2014, de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3045.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3045.pdf)
- Guerra, M. L. (Septiembre de 2007). Biblioteca. Recuperado el 10 de junio de 2014, de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3045.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3045.pdf)
- Lawrence J. Gitman, . N. (2003). Google. Recuperado el 27 de Junio de 2014, de Financiera Book: [financierabooks.google.com.ni](http://financierabooks.google.com.ni)
- Murillo Flores, K. R. (2010). administración de riesgo crediticio y su incidencia. recuperado el 21 de 05 de 2014, de administración de riesgo crediticio y su incidencia: <http://kidderperu.bligoo.com/>
- Normas, I. d. (27 de Julio de 2008). Guías para la Gestión de Riesgos. Guías para la Gestión de Riesgos. Bolivia.
- Normas., I. d. (27 de Julio de 2008). Guías para la Gestión de Riesgos. Guías para la Gestión de Riesgos. Bolivia.
- Oviedo, C. (3 de 05 de 2012). Clasificación de ONG´ s en Nicaragua. Recuperado el 26 de 05 de 2014, de Clasificación de ONG´ s en Nicaragua: <http://www.tecoloco.com.ni/>
- Prado, R. C. (10 de 2005). Administración, Análisis y Políticas De Crédito. Recuperado el 11 de 05 de 2014, de Administración, Análisis y Políticas De Crédito: <http://www.gestiopolis.com/>
- Prestamos.net, L. (s.f.). Recuperacion creditos. recuperado el 24 de 05 de 2014, de recuperacion creditos: <http://www.losprestamos.net/>
- Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras de Bolivia. (07 de 2008). Guías para la Gestión de Riesgos. Recuperado el domingo de 05 de 2014, de Guías para la Gestión de Riesgos: [www.asfi.gob.bo](http://www.asfi.gob.bo)
- Taylor, E. R. (14 de Octubre de 2013). Wikipedia. Riesgo crediticio, concepto. Recuperado el junio de 01 de 2014, de Prodesarrollo. [www.prodesarrollo.org](http://www.prodesarrollo.org)
- The Economist Intelligence United. (2013). Microscopio global sobre el entorno de negocios para las microfinanzas. Recuperado el 10 de 04 de 2014, de Microscopio global sobre el entorno de negocios para las microfinanzas: <http://www.ifc.org/>
- Villegas, S. A. (7 de 2005). gestiopolis. Recuperado el 08 de 05 de 2014, de gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/>
- Desarrollo, S. (07 de 18 de 2011). monografias.com. Recuperado el 01 de noviembre de 2014.



## PERSONAS ENTREVISTADAS.

- Dra. Maria Auxiliadora Mendoza, A. I. (20 de Agosto de 2014). Adjudicación de Bienes. (G. Parrilla, Entrevistador)
- Dra. Maria Auxiliadora Mendoza, A. I. (18 de Agosto de 2014). Derechos y obligaciones de las partes involucradas en el otorgamiento del crédito. (G. Parrilla, Entrevistador)
- Garcia, S. D. (06 de Agosto de 2014). Procedimientos de las políticas de créditos en el marco de la administración del riesgo . (G. Parrilla, Entrevistador)
- Gutiérrez, L. E. (06 de Agosto de 2014). Analisis y evaluacion de la Cartera de credito. (G. P. Marling Herrera, Entrevistador)
- Gutiérrez, L. E. (06 de Agosto de 2014). Políticas de Credito. (G. P. Marling Herrera, Entrevistador)
- Gutiérrez, L. G. (08 de Agosto de 2014). Seguimiento a ala cartera de créditos. (G. P. Marling Herrera, Entrevistador)
- Lic. Ericka Gutiérrez Gutiérrez, O. d. (06 de Agosto de 2014). Analisis y evaluación de la cartera de créditos de Cáritas Diocesana de Estelí. (M. Herrera, Entrevistador)
- Noguera, c. L. (28 de Julio de 2014). Relacion de las políticas de creditos con la Recuperacion de cartera. (M. Herrera, Entrevistador)
- Noguera, L. J. (28 de Julio de 2014). Empleo de la gestión de riesgos y las políticas de créditos. (M. Herrera, Entrevistador)
- Noguera, L. J. (28 de Julio de 2014). Manual de Administración de Riesgos. (M. Herrera, Entrevistador)
- Noguera, L. J. (20 de Agosto de 2014). Políticas de Recuperación. (G. P. Marling Herrera, Entrevistador)
- Noguera, L. J. (28 de Julio de 2014). Relacion de las políticas de creditos con la Recuperacion de cartera de créditos. (M. Herrera, Entrevistador)
- Noguera, L. R. (16 de Agosto de 2014). Situacion Actual de la cartera. (G. P. Marling Herrera, Entrevistador)
- Sr. Darwin Garcia, R. d. (06 de Agosto de 2014). Procedimientos de las políticas de créditos en el marco de la administración del riesgo. (G. Parrilla, Entrevistador)



**ANEXOS!**



X. ANEXOS.

ANEXO 1.

Cronograma de actividades 10/03- 05/07

Nº	Actividades		14/03/2014	21/03/2014	28/03/2014	04/04/2014	11/04/2014	18/04/2014	25/04/2014	02/05/2014	09/05/2014	16/05/2014	23/05/2014	30/05/2014	06/06/2014	13/06/2014	20/06/2014	27/06/2014
			S. 01	S. 02	S. 03	S. 04	S. 05	S. 06	S. 07	S. 08	S. 09	S. 10	S. 11	S. 12	S. 13	S. 14	S. 15	S. 16
	Revisión Documental																	
1	Línea de investigación	Programado																
		Ejecutado																
2	Tema y Subtema de investigación	Programado																
		Ejecutado																
4	Antecedentes del tema de investigación.	Programado																
		Ejecutado																
5	Planteamiento y formulación del problema	Programado																
		Ejecutado																
7	Objetivos y justificación.	Programado																
		Ejecutado																
9	Bosquejo guía del marco teórico.	Programado																
		Ejecutado																
11	Marco Teórico	Programado																
		Ejecutado																
12	Elaboración de hipótesis, identificación de variables y operacionalización de Variables	Programado																
		Ejecutado																
14	Tipo de investigación, universo y	Programado																

**SEMANA SANTA**





## **ANEXO 2.**

### **BOSQUEJO DE MARCO TEÓRICO.**

1. Crédito.
  - 1.1 Definición.
  - 1.2 Importancia del crédito.
  - 1.3 Clasificación del crédito.
  - 1.4 Las cinco "C" de crédito.
  - 1.5 Procedimiento para el otorgamiento de crédito.
2. Cartera de créditos.
  - 2.1 Definición.
  - 2.2 Tipos de Cartera de Crédito.
  - 2.3 Criterios de calificación de cartera de crédito.
    - 2.3.1 Calificación de la cartera de crédito.
  - 2.4 Distribución de cartera.
  - 2.5 Recuperación de Cartera de Créditos.
3. Administración del Riesgo.
  - 3.1 Definición.
  - 3.2 Principios para la administración del riesgo de crédito.
  - 3.3 Funcionamiento de la administración del riesgo.
  - 3.4 Tipos de riesgo.
  - 3.5 Los objetivos del riesgo crediticio.
  - 3.6 Políticas y procedimientos de límites de exposición al riesgo.
  - 3.7 Entorno del riesgo crédito.
  - 3.8 Política de crédito.
  - 3.9 Normas de otorgamiento de créditos.



- 3.10 Selección del crédito.
- 3.11 Condiciones del crédito.
- 3.12 Análisis del crédito.
  - 3.12.1 Evaluación del crédito.
  - 3.12.2 Información del crédito.
- 3.13 Técnicas para la evaluación del grado del riesgo.
- 3.14 Sistemas de medición para cuantificar pérdidas inesperadas.
- 3.15 Seguimiento de la cartera crediticia.
- 3.16 Principales factores que determinan el riesgo en las instituciones financieras.
- 3.17 Proceso de recuperación.
  - 3.17.1 Afectaciones en la recuperación de la cartera de crédito.
- 3.18 Categoría de clasificación de deudores por créditos comerciales.
- 3.19 Clasificación y constitución de provisiones para créditos comerciales.
- 3.20 Manual de administración del riesgo.
  - 3.20.1 Herramientas de administración del riesgo.
- 4. Marco legal de las ONG´s.
  - 4.1 Concepto.
  - 4.2 Objeto de las ONG´S.
  - 4.3 Organismo que regula a las ONG en Nicaragua.
  - 4.4 Constitución.
  - 4.5 Estructura organizacional.
  - 4.6 Caracterización de Cáritas Diocesana de Estelí.
  - 4.7 Misión, Visión y valores de Cáritas Diocesana de Estelí.
  - 4.8 Estructura organizativa de Cáritas Estelí.



**ANEXO 3.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA**

**UNAN-MANAGUA**

**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA**

**FAREM-ESTELÍ**



**Entrevista.**

**1. Datos Generales.**

**Nombre del entrevistado:** Lic. Julio Rafael Berrios Noguera

**Cargo:** Coordinador del Programa de Crédito.

**Fecha de Aplicación:**

**2. Objetivo:**

- Obtener información del coordinador del programa de créditos de Cáritas Diocesana de Estelí, que nos permita conocer cómo se emplea la gestión de riesgos, las políticas de créditos en el proceso de recuperación de la cartera de crédito.



### 3. Preguntas.

Como estudiantes de la carrera Banca y Finanzas estamos realizando una investigación, en la cual se eligió a Cáritas Diocesana de Estelí como objeto de estudio con evaluando la “Administración del riesgo crediticio en el proceso de recuperación de la cartera en los créditos urbanos en actividades comerciales durante el primer semestre del 2014. La información que usted nos proporcionara será elemental para la obtención de resultados relacionados con la investigación.

#### Caracterización de la empresa.

1. ¿Cómo surgió Cáritas Diocesana de Estelí?
2. ¿Cuántos son los actuales beneficiarios de Crédito actualmente y como han incrementado en el periodo 2013- 2014?
3. ¿Cómo ha contribuido el programa de crédito de Cáritas en el desarrollo económico de sus beneficiarios?
4. ¿Qué requisitos deben cumplir los clientes para que la Institución pueda otorgarles el crédito?

#### El crédito.

5. ¿Qué tipo de crédito está otorgando Cáritas Diocesana de Estelí?
6. ¿Qué aspectos se toman en cuenta para la aprobación de un crédito?
7. ¿Qué estrategias están utilizando Cáritas de Estelí, para colocar y recuperar el crédito?
8. ¿A qué tipo de riesgo de crédito se enfrenta Cáritas de Estelí y como los identifican al momento de otorgar un crédito?
9. ¿Cuál es el monto mínimo de aprobación para los créditos comerciales y porque?
10. ¿Cuál es la tasa de Interés aplicada a los créditos comerciales y porque?



**Clasificación:**

- 11. ¿Cómo clasifica la cartera de crédito Cáritas Diocesana de Estelí?
- 12. En Cáritas Diocesana de Estelí, ¿cómo está distribuida la cartera de crédito?

**DEL RIESGO.**

**Administración De Riesgos Crediticios**

- 13. ¿Cómo Cáritas Diocesana de Estelí evalúa los créditos comerciales en el área urbana?

**Manual De Administración De Riesgo.**

- 14. ¿Cáritas Diocesana de Estelí opera con un manual de riesgo crediticio para minimizar el riesgo al momento de otorgar un crédito y que la recuperación de créditos urbanos en actividades comerciales sea más efectiva?
- 15. ¿Puede usted valorar cómo un manual de riesgo crediticio es efectivo al momento que una empresa tenga algún tipo de problemas en la recuperación de la cartera crediticia?
- 16. Nos podría aclarar ¿Qué significa el término de Scoring, rating, razones financieras, central de riesgo y cómo se aplica en la institución?

Políticas de Provisiones	SITUACION A REVISAR	SI	NO	OBSERVACIONES
	Monto de la cartera			
	Monto de la cartera en mora			
	Rango de Antigüedad			
	Porcentaje de Provisiones según categoría y tiempo de atraso.			
	Procedimiento Contable para el registro de las reservas.			



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA  
UNAN-MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA

FAREM-ESTELÍ



**Entrevista.**

**I. Datos Generales:**

**Nombre del entrevistado:** Sr. Darwin García.

**Cargo:** Responsable de Cartera y Cobro.

**Fecha de Aplicación:**

**II. Objetivo:**

- Obtener información del Responsable de Cartera y Cobro de Cáritas Diocesana de Estelí, que nos permita conocer los procedimientos de las políticas de créditos en el marco de la administración del riesgo en relación a cobros de créditos vencidos, renegociación y reestructuración de deuda, determinar las provisiones de pérdidas inesperadas así como también el proceso de cancelación de deuda con la entidad financiera.



### III. Preguntas:

Como estudiantes de la carrera Banca y Finanzas estamos realizando una investigación, en la cual se eligió a Cáritas Diocesana de Estelí como objeto de estudio con evaluando la “Administración del riesgo crediticio en el proceso de recuperación de la cartera en los créditos urbanos en actividades comerciales durante el primer semestre del 2014. La información que usted nos proporcionara será elemental para la obtención de resultados relacionados con la investigación.

#### Políticas de créditos

#### EL CREDITO.

1. ¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de créditos y el proceso de recuperación de la cartera de crédito?
2. ¿Cómo garantiza usted que la información presentada por los gestores de crédito es confiable?

#### CLASIFICACIÓN.

3. ¿Qué parámetros o criterios utiliza Cáritas de Estelí para calificar la cartera de crédito?
4. ¿Qué sistemas de medición utiliza para cuantificar pérdidas inesperadas?

### Administración De Riesgos Crediticios

#### DEL RIESGO.

5. ¿En Cáritas Diocesana de Estelí como se aplica la administración del riesgo?
6. ¿Cómo Cáritas Diocesana de Estelí determina el riesgo crediticio?
7. ¿Cómo contribuye la administración de riesgo crediticio en la recuperación de la cartera de crédito?
8. ¿Qué tipo de seguimiento realiza Cáritas Diocesana de Estelí a la cartera crediticia?
9. ¿Cáritas Diocesana de Estelí administra adecuadamente los riesgos créditos?



10. ¿Cree usted que existe una relación estrecha entre la administración del riesgo y la recuperación de la cartera de créditos que contribuya a que estos créditos se recuperen efectivamente?
11. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos que efectúa esta institución para minimizar el riesgo crediticio?
12. ¿Cree usted que Cáritas Diocesana de Estelí está inmersa dentro del entorno de la administración del riesgo y si es positivo para la empresa?

**Manual De Administración De Riesgo.**

13. ¿Puede usted valorar cómo un manual de riesgo crediticio es efectivo al momento que una empresa tenga algún tipo de problemas en la recuperación de la cartera crediticia?

**Revisión Documental.**

POLITICAS DE RECUPERACION	SITUACION A REVISAR	SI	NO	OBSERVACIONES	
	<b>Procedimiento del Comité de mora</b>				
	- Dispensa de interés				
	-Análisis de situación de mora				
	-Garantías				
	<b>Gestor de Cobro</b>				
	-Visita de Cobranza				
	-Citatorias				
	-Plan de pago				
	-Informe de recuperación				
	<b>Supervisor de Crédito</b>				
	-Visita de cobranza				
	-Citatorias				

Reporte de Cartera	SITUACION A REVISAR	SI	NO	OBSERVACIONES
	Estado de cuenta			
	Pago por recibir			
	Prestamos por vencerse			
	Saldo de Cartera			



Procedimiento en el seguimiento del	SITUACION A REVIZAR	SI	NO	ODSERVACIONES
	Plan de inversión			
	Detalle de pago por recibir			
	Reporte de visitas periódicas			

### GUIA DE OBSERVACION.

**Objetivo:** Se observara las áreas y actividades que son importantes para el logro de los resultados de dicha investigación, puesto que solo pueden ser medidos por la observación.

Se realizaran visitas a la empresa, con el fin de observar detenidamente:

#### Área de cartera y cobro.

1. Cumplimiento de normas y políticas de crédito.

- Llamadas al cliente que no llega a pagar su cuota en la fecha indicada.
- Realización y envíos de cartas a clientes con atrasos en sus cuotas.
- Comités de crédito.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA  
UNAN-MANAGUA  
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA  
FAREM-ESTELÍ**



**Entrevista.**

**I. Datos Generales:**

**Nombre del entrevistado:** Lic. Erika Gutiérrez Gutiérrez.

**Cargo:** Oficial de crédito.

**Fecha de Aplicación:**

**II. Objetivo:**

- Obtener información del oficial de crédito de Cáritas Diocesana de Estelí, con respecto a la evaluación y colocación de créditos de inversión y financiación presentados por los clientes en lo que tiene que ver con la elaboración del informe, presentación de los estados financieros, plan de inversión y el marco legal.



### III.Preguntas.

Como estudiantes de la carrera Banca y Finanzas estamos realizando una investigación, en la cual se eligió a Cáritas Diocesana de Estelí como objeto de estudio con evaluando la “Administración del riesgo crediticio en el proceso de recuperación de la cartera en los créditos urbanos en actividades comerciales durante el primer semestre del 2014. La información que usted nos proporcionara será elemental para la obtención de resultados relacionados con la investigación.

### POLÍTICAS DE CRÉDITO

#### El crédito.

1. ¿Qué estrategias están utilizando para colocar y recuperar el crédito en Cáritas de Estelí?
2. ¿Al momento de otorgar un crédito, aplican adecuadamente las políticas de crédito para evaluar las condiciones del prestatario?
3. ¿Qué es lo que influye para que a un prestatario se le conceda el crédito que está solicitando?
4. ¿Qué dificultades se presentan en los clientes para reunir todos los requisitos?

#### Revisión documental

	<b>SITUACION A REVISAR</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Políticas de Crédito</b>	• Requisitos de otorgamiento de crédito.			
	• Solicitud de prestamos			
	• Monto			
	• Plazo			
	• Tasas de Interés			
	• Tipo de Garantías			
	• Desembolsos			
	• Tipo de comisión			
	• Acta y Resolución			
	• Historial crediticio			
	• Análisis cualitativos y cuantitativos del negocio			



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA  
UNAN-MANAGUA  
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA  
FAREM-ESTELÍ**



**Entrevista.**

**I. Datos Generales:**

**Nombre del entrevistado:** Dra. María Auxiliadora Mendoza.

**Cargo:** Asesoría Legal

**Fecha de Aplicación:**

**II. Objetivo:**

- Conocer sobre las funciones que realiza la asesoría legal de Cáritas Diocesana de Estelí en lo que respecta a los derechos y obligaciones de las partes involucradas en el otorgamiento del crédito y a los procedimientos que se deben aplicar en la recuperación de los créditos vencidos, restructuración y renovación de créditos así como el proceso de cancelación de los mismos.



### III. Preguntas.

Como estudiantes de la carrera Banca y Finanzas estamos realizando una investigación, en la cual se eligió a Cáritas Diocesana de Estelí como objeto de estudio con evaluando la “Administración del riesgo crediticio en el proceso de recuperación de la cartera en los créditos urbanos en actividades comerciales durante el primer semestre del 2014. La información que usted nos proporcionara será elemental para la obtención de resultados relacionados con la investigación.

1. ¿Cuáles son los procedimientos que se utilizan en caso de cobro extrajudicial y judicial?
2. ¿Qué facultades le otorga Cáritas de Estelí para realizar arreglo de pago?
3. Usted realiza visitas a clientes en situación de riesgo. ¿Con que Objetivo?
4. ¿Qué controles utiliza Asesoría Legal con los clientes en situación de Riesgo?
5. ¿Qué mecanismo utiliza para realizar avalúos de las garantías de los clientes?

### Revisión Documental.

Políticas de Recuperación	SITUACION A REVISAR	SI	NO	OBSERVACIONES
	<b>Asesoría legal</b>			
	- Dación de pago			
	- Bienes adjudicados			
	- Arreglo de pago			
	- Contrato y Adenda			
- Pagare				



## ANEXO 4.

### GLOSARIO DE TÉRMINOS.

**ASOMIF:** La Asociación Nicaragüense de Instituciones de Microfinanzas (ASOMIF). Nace con el fin de conformar una Asociación representativa de la industria de las Microfinanzas en Nicaragua; que permitiera abrir espacios institucionales a las organizaciones afiliadas y apoyar el desarrollo del capital humano de tales instituciones para lograr una mayor capacidad de gestión financiera y administrativa del sector.

**Avaluó:** Un avalúo es la estimación del valor comercial de un inmueble o artículo reflejado en cifras monetarias por medio de un dictamen técnico imparcial, a través de sus características físicas, de uso, de investigación y el análisis de mercado, tomando en cuenta las condiciones físicas y urbanas del inmueble.

**Adendum:** Anexo como un nuevo documento de garantía una vez que se realiza alguna modificación en la misma.

**Buró de Crédito:** Es una empresa privada, independiente de las instituciones financieras, de las comerciales y de las gubernamentales, que tiene como fin concentrar y proporcionar a sus empresas afiliadas, la información referente al comportamiento que han tenido las personas físicas y morales con respecto a sus créditos.

**Comité:** Grupo de personas que se reúne periódicamente para discutir y resolver problemas de interés común o atender ciertas funciones con un propósito u objetivo predeterminado, a fin de que se lleven a cabo colegiadamente.

**Eficacia:** la eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. Se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).

**EIF:** (Empresa de Intermediación Financiera). La intermediación financiera es una actividad que consiste en captar dinero u otros recursos del público en general y colocarlo (prestarlo) a terceros.

**Finanzas:** Las finanzas son las actividades relacionadas para el intercambio de distintos bienes de capital entre individuos, empresas, o Estados y con la incertidumbre y el riesgo que estas actividades conllevan. Se dedica al estudio de la obtención de capital para la inversión en bienes productivos y de las decisiones de inversión de los ahorradores. Finanzas es la parte de la economía que se centra en las decisiones de inversión y obtención de recursos financieros, es decir, de financiación, por parte tanto de las



empresas, como de las personas a título individual y del Estado. Por tanto, se refiere a la administración de los recursos financieros, incluyendo su obtención y gestión.

**Garantías Reales:** Las Garantías Reales son aquellas que se basan en bienes tangibles, y en las que bienes determinados quedan afectos expresamente al buen fin de la operación. En las mismas el sujeto del crédito otorga en garantía determinados bienes para responder por la obligación contraída.

**Libertad de Gravamen:** Un certificado de libertad de gravamen es un documento legal que hace constar la situación -libre de gravamen o gravada- en la que se encuentra determinada propiedad o derecho, según las inscripciones y documentos existentes en los archivos del registro público de la propiedad y comercio en una entidad ya sea municipal, estatal o federal.

**Movimiento no Pago:** El Movimiento de Productores y Comerciantes del Norte, mejor conocido como el "Movimiento de No Pago". Surgió a luz pública en marzo del 2008, por una iniciativa de un grupo de productores de Jalapa, Nueva Segovia, que salió en defensa de unos 30 productores de varios municipios del Norte del país, que guardaban prisión en Somoto y Ocotol, por órdenes de autoridades locales del Poder Judicial, que ordenaron su arresto por "desvío de prenda", a solicitud de un par de financieras. A través de movilizaciones públicas y acciones de presión, lograron la liberación de sus colegas, consiguiendo así una victoria política. Desde entonces, el Movimiento ha venido cobrando fuerza y ganando adeptos no sólo en el Norte, sino también en el Centro del país y en la región del Pacífico.

**Microfinanzas:** Es la provisión de servicios financieros para personas en situación de pobreza, microempresas o clientes de bajos ingresos, incluyendo consumidores y auto empleados. Son préstamos que se dirigen a personas o a grupos con pocos medios económicos y que normalmente están excluidos del sistema financiero tradicional, y también define los negocios que crecieron alrededor de estas actividades.

**ONG'S:** Organizaciones no gubernamentales (ONG's) es cualquier grupo no lucrativo de ciudadanos voluntarios, que está organizada a nivel local, nacional o internacional. Con tareas orientadas y dirigidas por personas con un interés común, las ONG realizan una variedad de servicios y funciones humanitarias, llevan los problemas de los ciudadanos a los Gobiernos, supervisan las políticas y alientan la participación de la comunidad.

**Provisiones:** Una provisión es una cuenta de pasivo y consiste en establecer y "guardar" una cantidad de recursos como un gasto para estar preparados por si realmente se produjese el pago de una obligación que la empresa ya ha contraído con anterioridad.



**Peritos Valuadores:** Personas naturales o jurídicas con especialidad y de probada experiencia en la labor de peritaje, que presten servicios a las Instituciones Financieras.

**Rating:** La palabra rating significa en español Clasificación. Establece la capacidad de una entidad para pagar su deuda y el riesgo que conlleva invertir en esta deuda (ej. bonos). Los prestamistas se fijan en la calificación de riesgo para evaluar la posibilidad de impago por parte de la entidad emisora de deuda. La calificación de crédito es determinada por las agencias de calificación de riesgo.

**Scoring:** La palabra scoring significa en español Tanteo. Es un programa informático que, partiendo de una información dada, recomendará la aprobación o no de una operación de financiación.

**SIBOIF:** Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras. La Superintendencia vela por los intereses de los depositantes que confían sus fondos a las Instituciones Financieras, legalmente autorizadas para recibirlos, y preservar la seguridad y confianza del público en dichas instituciones; promoviendo una adecuada supervisión que procure su solvencia y liquidez en la intermediación de los recursos a ellos confiados. La Superintendencia tiene a su cargo autorizar, supervisar, vigilar y fiscalizar la constitución y el funcionamiento de todos los bancos, sucursales y agencias bancarias que operen en el país, ya sean entidades estatales o privadas, nacionales o extranjeras, que se dediquen habitualmente en forma directa o indirecta, a actividades de intermediación entre la oferta y la demanda de recursos financieros o a la prestación de otros servicios bancarios, además autorizará, supervisar, vigilará y fiscalizará las instituciones financieras no bancarias, que operen con recursos del público.

**SIC:** (Sistema de información crediticia). Contribuye al desarrollo económico del país ofreciendo servicios que promueven minimizar el riesgo crediticio, al proporcionar información que ayuda a conocer la experiencia de pago de empresas y personas físicas, lo que a su vez, contribuye a formar la cultura del crédito entre la población, al tiempo de promover un sano consumo interno.



## ANEXO 5.

Fotografías aplicando las técnicas de recolección de datos a personal clave de la institución (Coordinador del programa de crédito, Oficial de crédito, Responsable de cartera y cobro, Asesoría legal).



Entrevista a coordinador del programa de crédito de Cáritas Diocesana de Estelí.



Entrevista a oficial de Crédito.



Entrevista a Responsable de Cartera y Cobro.

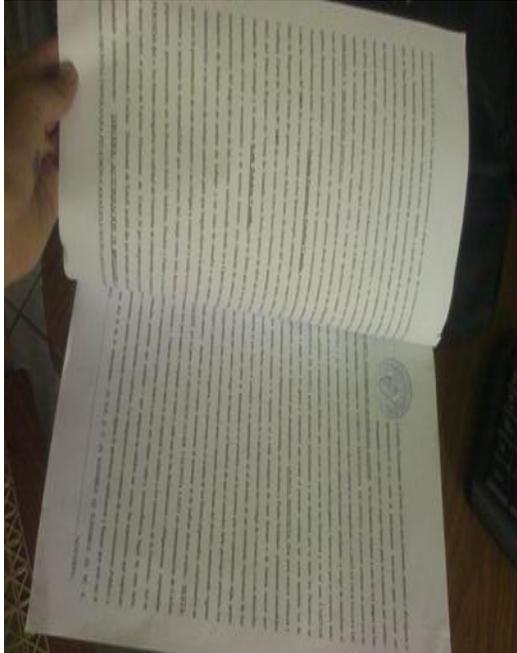


Entrevista a Asesora Legal.

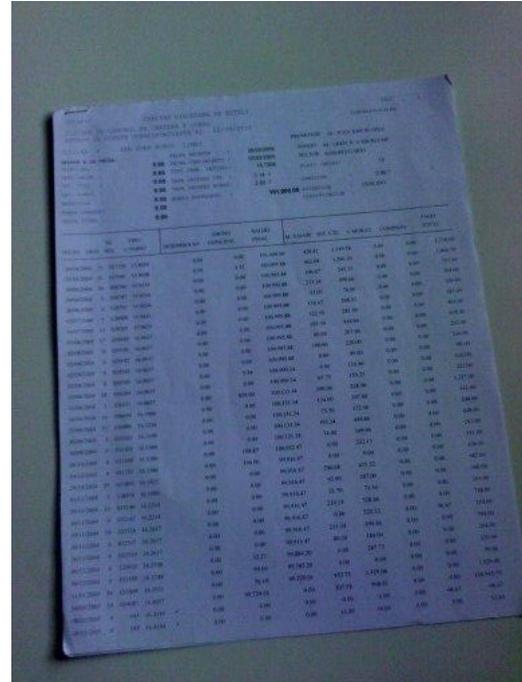


## Revision documental.

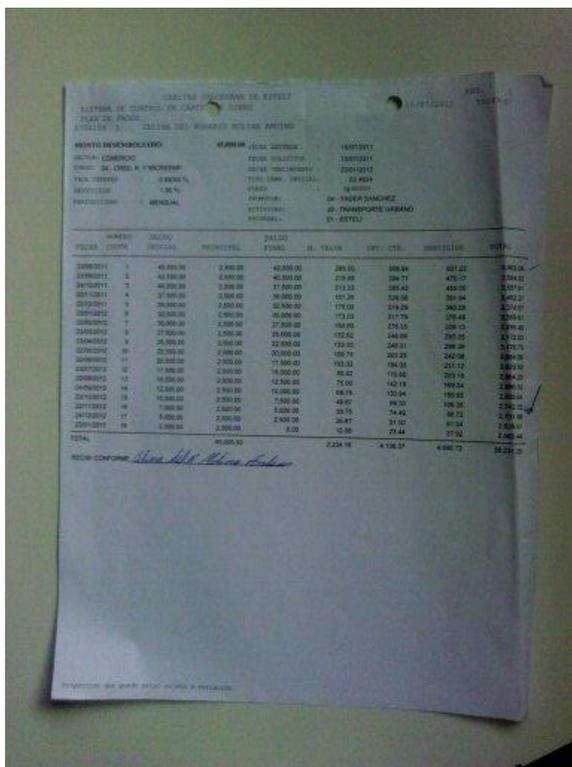
Documentos que fueron revizados en Cáritas Diocesana de Estelí.



Dictamen de Garantías.



Plan de pago.



Sistema de control de cartera y cobro.



## Guia de Observación.



Fotografías tomadas en comité de crédito realizado en Cáritas Diocesana de Estelí.





## **ANEXO 6.**

Formatos que debe de contener una solicitud de crédito para su análisis y evaluación (información del solicitante, información del fiador, evaluación del crédito, informe de comité de crédito, resolución de comité de crédito), además de formatos para seguimiento de un financiamiento otorgado, una autorización para consultar en la central de riesgos, un plan de actividades utilizados por los funcionarios que incluye un control de capacitaciones a beneficiarios y gestión de cobranzas, documento donde queda plasmada la dación en pago y otro donde se especifica el avalúo del bien en garantía, y una remisión de documentos legales para elaboración de mutuos.



## **ANEXO 7.**

Propuesta de Manual de Administración de Riesgos Crediticios.