

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**Diseño e Implementación de Controles Internos a través de un Manual de Políticas y Procedimientos para Préstamos y Anticipos en una Asociación Solidarista**

(Práctica Empresaria Dirigida –PED–)

Astrid Marlene Chicas García

Guatemala, enero 2014

**Diseño e Implementación de Controles Internos a través de un Manual de Políticas y Procedimientos para Préstamos y Anticipos en una Asociación Solidarista**

(Práctica Empresaria Dirigida –PED–)

Astrid Marlene Chicas García

Lic. Victor Hugo Estrada Santizo, (Asesor)  
Licda. Malfi Morales de Reyes, (Revisora)

Guatemala, enero de 2014

## **Autoridades de la Universidad Panamericana**

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

**Rector**

M. Sc. Alba Aracely Rodríguez de González

**Vicerrectora Académica y Secretaria General**

M.A. César Augusto Custodio Cobar

**Vicerrector Administrativo**

## **Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas**

M.A. César Augusto Custodio Cobar

**Decano**

Licda. Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez

**Coordinadora**

**Tribunal que practicó el examen general de la  
Práctica Empresarial Dirigida – PED -**

Lic. Julio Antonio Cantoral López

**Examinador**

Lic. Mario René Jumique Carrera

**Examinador**

Lic. Hugo Armando Perla Méndez

**Examinador**

Lic. Victor Hugo Estrada Santizo

**Asesor**

Licda. Malfi Morales de Reyes

**Revisora**

Teléfonos 2434-3219  
Telefax 2436-0362  
Campus Naranja,  
27 Av. 4-36 Z. 4 de Mixco  
Guatemala, ciudad.  
Correo electrónico:  
[cienciaseconomicasupana@yahoo.com](mailto:cienciaseconomicasupana@yahoo.com)

**REF.:C.C.E.E.00108.2013-CPA**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.  
GUATEMALA, 11 DE NOVIEMBRE DEL 2013**

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Víctor Hugo Estrada Santizo tutor y la Licenciada Malfi Piedad Morales de Reyes revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto -PED- titulada: "DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE CONTROLES INTERNOS A TRAVÉS DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS EN UNA ASOCIACIÓN SOLIDARISTA", presentado por la estudiante Astrid Marlene Chicas García y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 0710 de fecha 22 de Agosto del 2013; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Contadora Pública y Auditora, en el grado académico de Licenciada.

  
  
**Lic. César Augusto Custodio Cohan**  
**Decano de la Facultad de Ciencias Económicas**

**Victor Hugo Estrada Santizo**  
**Contador Público y Auditor**  
**Colegiado 6546**  
Boulevard Centro Medico Militar 14-31  
Zona 17, Colonia Santa Amelia V, casa No. 1  
[vhestradas@hotmail.com](mailto:vhestradas@hotmail.com)  
Teléfono 23297070 ext 1746  
Celular 54143880

Guatemala, 21 de mayo de 2013

Señores

Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana.  
Ciudad.

Estimados señores:

En relación al trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema **“diseño e implementación de Controles Internos a través de un Manual de Políticas y Procedimientos para Préstamos y Anticipos en una Asociación Solidarista”**, realizado por Astrid Marlene Chicas García, estudiante de la carrera de Contador Público y Auditor; he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Privado Técnico Profesional (EPTP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida con la nota de 92 puntos sobre 100.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Victor Hugo Estrada Santizo

**Malfi Piedad Morales de Reyes**  
**Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa**  
7ª. Av. 24-07 Valle Dorado, San Cristóbal, Z. 8 de Mixco  
Teléfono 5505-1596  
malfimorales@yahoo.es

Guatemala, 19 de junio de 2,013

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana de Guatemala  
Ciudad.

Estimados señores:

En relación al trabajo de revisión de la Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema **"Diseño e Implementación de Controles Internos a través de un Manual de Políticas y Procedimientos para Préstamos y Anticipos en una Asociación Solidarista"**. Realizado por: **Astrid Marlene Chicas García**, carné No. **201204253** estudiante de la carrera de **Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría**; he procedido a la revisión del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que el mismo cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional Privado (E.T.P.P.), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Licda. Malfi Piedad Morales de Reyes



# UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

## REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 178.2013

La infrascrita Secretaria General Dra. Alba de González y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que la estudiante CHICAS GARCÍA ASTRID MARLENE, con número de carné 201204253, aprobó con 86 puntos el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA- de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, en la Facultad de Ciencias Económicas, a los veintidós días del mes de agosto del año dos mil trece.

Para los usos que a la interesada convengan, se extiende la presente en hoja membretada a los doce días del mes de noviembre del año dos mil trece.

Atentamente,



M.Sc. Vicky Sicajol  
Directora

Registro y Control Académico



Dra. Alba de González  
Secretaria General



Marina Fuentes  
cc.Archivo.



## **Dedicatoria**

- A Dios:** Por ser ese padre que con su amor y misericordia me dió la fortaleza para retomar el camino y culminar una etapa de mi vida.
- A mis padres:** Oscar Chicas y Gloria García, que con su amor y ejemplo intachable, me motivaron a seguir luchando por alcanzar esta meta. Gracias por apoyarme cada sábado y cuidar a mis chiquitos con tanto amor y paciencia.
- A mi esposo:** Omar Esquivel por su amor, paciencia y comprensión en esta etapa de nuestras vidas.
- A mis hijos:** María Gabriela y Javier Alejandro, por inspirarme a seguir adelante y ser esa luz que ilumina mis días.
- A mis hermanas:** Gloria Elizabeth y Miriam Liseth, por esa unión que nos caracteriza y por cada palabra de ánimo que llegó en los momentos precisos.
- A mis sobrinos:** América, Dulce, Santiago y Sebastián por ser esos angelitos que Dios puso en la tierra para alegrar mis días.
- A mis amigos:** Por su apoyo y aprecio, especialmente a Vivian Vásquez y Paola Jelkmann que me motivaron a retomar los estudios y concluir esta etapa.
- A la Universidad:** Por abrirme las puertas que me permitieron alcanzar esta meta.

# Contenido

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
Capítulo 1	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema.	13
1.3 Justificación.	13
1.4 Pregunta de investigación	14
1.5 Objetivos	15
1.5.1 Objetivo general	15
1.5.2 Objetivos específicos	15
1.6 Alcances y límites	15
1.7 Marco teórico	16
Capítulo 2	27
2.1 Tipo de investigación	27
2.2 Sujetos de la investigación	27
2.3 Instrumentos	28
2.4 Procedimientos	28
2.5 Aportes	29
Capítulo 3	30
3.1 Resultados de la investigación	30
3.2 Análisis de los resultados	33

Capítulo 4	53
4.1 Propuesta de solución o mejora	53
4.2 Avance de la implementación	81
Cronograma de trabajo	82
Conclusiones	83
Recomendaciones	84
Referencias Bibliográficas	85
Anexos	87

# Índice de gráficas, cuadros y anexos

## Gráficas

Gráfica No. 1	Organigrama ASOBAN	5
Gráfica No. 2	Distribución de la cartera de préstamos	42

## Cuadros

Cuadro No. 1	Distribución de aportes al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social	12
Cuadro No. 2	Integración de Reserva para Eventualidades	32
Cuadro No. 3	Estado de Situación Financiera	36
Cuadro No. 4	Integración de Cuentas por Cobrar	37
Cuadro No. 5	Estado de Resultados Comparativo	39

## Anexos

Anexo No. 1	Cuestionario de Estudio de Objetivos, Planeación, Organización, Dirección y Control	88
Anexo No. 2	Cuestionario de Estudio de Sistemas, Procedimientos e Información	89
Anexo No. 3	Cuestionario de Estudio de Personal	90
Anexo No. 4	Cuestionario de Estudio de Compras y Proveedores	91
Anexo No. 5	Cuestionario de Estudio de Recursos Financieros	92
Anexo No. 6	Cédula de Análisis	93
Anexo No. 7	Guía de entrevista con Administrador de la Asociación	94
Anexo No. 8	Análisis FODA	95

## **Resumen**

El desarrollo de la presente investigación fue realizada en la empresa ASOBAN, que fue fundada hace diez años por los colaboradores del Banco DBA, S.A., como una entidad privada, civil no lucrativa, apolítica, no religiosa, orientada a lograr la armonía de los diferentes factores de producción y el bienestar dentro de un marco humanista, moral y democrático.

La actividad principal de la Asociación es incentivar el ahorro a través de un 5% de descuento del salario mensual de los colaboradores de Banco DBA que se hayan asociado, así como, suplir las necesidades económicas urgentes que tengan a través de préstamos, anticipo de Bono 14, anticipo de Aguinaldo o préstamos para vehículos con garantía prendaria.

Como resultado de la investigación se lograron determinar varios hallazgos, dentro de los cuales el de mayor relevancia es que el 70% del capital de trabajo de la Asociación se encuentra concentrado en los préstamos y anticipos otorgados a los asociados, lo cual muestra la importancia de este rubro dentro del esquema financiero contable de la Asociación.

Dentro de los factores principales que se toman en cuenta para evaluar y autorizar los créditos se encuentra el 70% del pasivo laboral que el asociado tenga acumulado en el Banco DBA, S.A., sin embargo, el banco no maneja la indemnización universal, lo cual ha generado un incremento en el monto de saldos no recuperados al momento del retiro de un socio por baja en el banco.

Por lo anterior mencionado y con base al análisis efectuado a la empresa ASOBAN, los hallazgos encontrados y a la materialidad del rubro de préstamos a asociados, se determinó la necesidad de diseñar e implementar controles internos a través de un manual de políticas y procedimientos para préstamos y anticipos, así evitar alguna pérdida financiera y deterioro de la cartera ya que es uno de los activos más importantes de la Asociación.

## **Introducción**

El desarrollo de la investigación, estuvo enfocada a la cartera de préstamos de la Asociación ASOBAN, que fue identificada como área crítica en el diagnóstico realizado. Con base en la debilidad encontrada en esa área, se identificó la necesidad de diseñar e implementar controles internos para la gestión del Riesgo de Crédito.

El Riesgo de Crédito es la probabilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que sus deudores o contraparte fallen en el cumplimiento oportuno, o no cumplan los términos acordados en los contratos de crédito.

En el capítulo número 1, se presentan la descripción general de la Asociación donde se realizó la investigación, dando a conocer sus antecedentes, planteamiento del problema, pregunta de investigación, alcances, límites, objetivos y marco teórico. Dentro de este mismo capítulo también se incluyen definiciones relacionadas con las Asociaciones Solidaristas y el Riesgo de Crédito.

El capítulo número 2 contiene la metodología aplicada, el tipo de investigación, los sujetos de la investigación, instrumentos y los aportes esperados posterior a la culminación del mismo.

Los resultados de la investigación y el análisis de los mismos se encuentran en el capítulo 3 y en el capítulo 4 se presenta la propuesta de mejora presentada a ASOBAN donde se detallan los controles internos a implementar, a través de un manual de políticas y procedimientos para préstamos y anticipos.

Finalmente se muestra el cronograma de trabajo, conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos relacionados a este trabajo de investigación.

## Capítulo 1

### 1.1 Antecedentes

ASOBAN fue creada por iniciativa de los empleados del Banco DBA, S.A. y constituida bajo los preceptos establecidos en la legislación guatemalteca el 16 de julio del año 2002, su principal actividad es incentivar el ahorro a través de un 5% de descuento del salario mensual de los trabajadores de Banco DBA, S.A. que se hayan asociado.

Es una entidad de duración indefinida, con personalidad jurídica propia, que, para lograr sus objetivos, puede celebrar contratos de toda índole y realizar toda especie de operaciones lícitas encaminadas al mejoramiento socioeconómico de sus asociados, para dignificar y elevar el nivel de vida. En tal sentido puede efectuar operaciones de ahorro, de préstamos y de inversión.

Se encuentra inscrita en la Superintendencia de Administración Tributaria en el Registro Tributario Unificado (RTU) desde el 2 de junio del año 2,003 y su última modificación fue realizada el 29 de mayo del 2,012.

Algunas de las características que tiene la Asociación Solidarista son:

- Voluntario: ingresa la persona que desee pertenecer a la misma.
- Democrático: sus dirigentes (constituido en una Junta Directiva), son electos en Asamblea General.
- Independiente: se desarrolla por sí misma, conservando su autonomía.
- Participativo: todos los socios tienen los mismos derechos y obligaciones, no importando la posición dentro del banco.

El capital de trabajo se ha conformado por el aporte laboral (5% de los ingresos percibidos por el socio) y el aporte patronal (equivalente al 5% de los ingresos percibidos por el socio).

Al momento de retirarse un socio voluntariamente o por finalización del contrato laboral el aporte patronal que tenga acumulado es reintegrado al banco y el aporte laboral es reintegrado

al socio solamente en los casos que no cuente con saldos de préstamos vigentes, de lo contrario el aporte es aplicado al saldo de la deuda.

Al final de cada año fiscal sobre los rendimientos que se tengan por las operaciones que se realizan con el capital de trabajo, el socio es el único beneficiado al recibir una ayuda a la canasta básica que es proporcional al ahorro laboral y patronal que tenga acumulado.

Se realizan estados financieros, en períodos mensuales, elaborados por el Contador y el Administrador y estos son revisados por el Tesorero y Fiscal Patronal.

Al cierre fiscal del año 2012 el capital de trabajo era de Q 10,429,862, la cartera vigente es de Q 7,288,150, la cual es descontada a los socios por medio del área de Recursos Humanos del Banco DBA, S.A.

Por el giro de la Asociación y el involucramiento en distintas actividades de su operación, están afiliados a Unión Solidarista Guatemalteca y constantemente la administración participa en cursos y reuniones promovidas por esta entidad.

Dentro de los principales servicios o beneficios que ofrece a los asociados, se puede mencionar:

- a) Ahorro personal: se descuenta el 5% de ingresos del asociado.
- b) Préstamos y Anticipos: se otorgan préstamos fiduciarios y prendarios, así mismo, anticipos de Bono 14 y Aguinaldo
- c) Tasa de interés sobre préstamos del 15% para socios y 25% para no socios.
- d) Bazares
- e) Jornada dental y oftalmológica
- f) Canasta por nacimiento de hijo, equivalente a Q 500.00 en artículos para bebé.
- g) Servicio funerario



## Organización de la empresa

Tiene establecida una organización basada en la siguiente estructura:

- a) Asamblea General: Son los responsables de aprobar, conocer, rechazar y tomar decisiones con respecto al presupuesto, administración, desarrollo de actividades, cuotas ordinarias y extraordinarias de la Asociación.

Está compuesta por los fundadores y trabajadores de Banco DBA que cumplen con los requisitos establecidos en los estatutos, reglamentos y otras disposiciones aprobadas por la Asamblea General. Se encarga de elegir a los miembros de la Junta Directiva, así mismo, son quienes reciben y aprueban la Memoria Anual de Labores presentada por la Junta Directiva.

- b) Junta Directiva: Es el grupo de personas que representa a la Asociación Solidarista durante el término de dos años. La elección de la misma se hace por planilla o por cargos, según lo disponga la Asamblea General y está integrada por:

- Presidente: Es la persona que representa legalmente a la Asociación, ejerciendo su personería en todos los actos en que la misma tenga interés. Se encarga de presidir y convocar las sesiones de la Asamblea General y de la Junta Directiva, así mismo toma decisiones urgentes para la marcha de la Asociación. En conjunto con el Vicepresidente y el Tesorero, autorizan los retiros de la cuenta bancaria para realizar pagos, depósitos de anticipos y tiene doble voto en caso de empate en las sesiones de la Junta Directiva.
- Vicepresidente: Sustituye al Presidente en caso de impedimento, ausencia temporal o definitiva. Colabora y asesora al Presidente velando por las decisiones más provechosas y efectivas para la Asociación.

- Tesorero: Es el responsable de supervisar que la Administración realice los cobros de cuotas ordinarias, extraordinarias, revisión de Estados Financieros, presupuestos, desembolsos por anticipos y préstamos otorgados, pagos a proveedores y pago de nómina.
  - Vocales: En circunstancias especiales ocupan las vacantes temporales de los cargos de la Junta Directiva.
  - Secretaria: Redacta las actas de las Asambleas Generales y de la Junta Directiva, así mismo lleva y conserva los libros de actas, notifica los acuerdos, prepara documentación para las asambleas, elabora el proyecto de la memoria anual de labores, prepara y envía las convocatorias acordadas e información mensual, semestral o anual de los Estatutos y Reglamentos de la Asociación.
- c) Fiscales: Velan por la conservación de los bienes de la Asociación, informan a la Junta Directiva sobre la situación financiera de la Asociación e irregularidades en ella o en la conducta de los asociados. También revisan los libros contables que presenta el Tesorero, tienen derecho de voz, pero no tienen derecho a voto en las decisiones de la Junta Directiva.

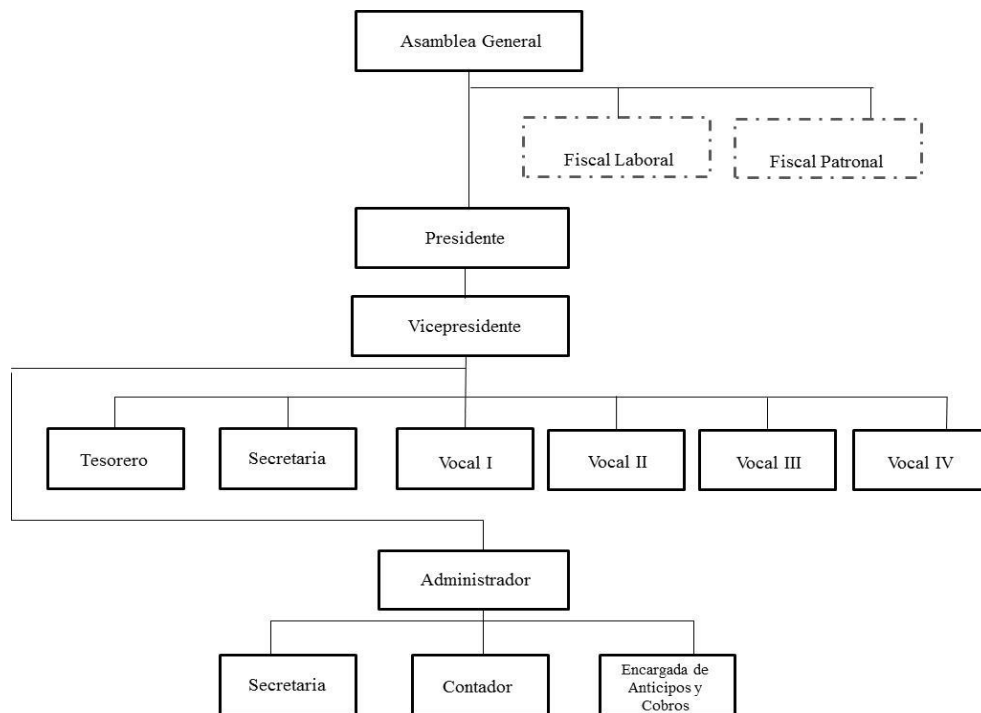
Actualmente existe un Fiscal Patronal quien trabaja en representación del patrono y el Fiscal Laboral que trabaja en representación de los trabajadores asociados.

Estructura operativa de la empresa

Operativamente la Asociación funciona bajo la siguiente estructura:

- a) Administrador: Encargado de planificar, organizar, controlar y orientar las distintas áreas de trabajo existentes, supervisando la correcta ejecución presupuestaria con el fin primordial de salvaguardar el aporte laboral y patronal.
- b) Secretaria: Encargada de darle atención y seguimiento a los requerimientos de los asociados.
- c) Encargado de Anticipos y Cobros: Responsable del seguimiento a las solicitudes de anticipos de aportación, desde la recepción hasta el acreditamiento de los mismos.
- d) Contador: Encargado del registro contable de todas las operaciones de la Asociación.

Gráfica No. 1  
Organigrama ASOBAN



Fuente: Elaborado con base a documentación proporcionada por la empresa.

## Misión

Ser una Asociación que de soluciones a necesidades y aspiraciones de los asociados mediante programas de solidaridad, puntualidad, y procura el desarrollo integral de los socios y sus familias.

## Visión

Ser una Asociación líder en el sector que impulse el crecimiento sostenido, optimiza los recursos y brinda oportunidades de desarrollo a los asociados de Banco DBA, S. A.

## Objetivos

- a) Fomentar la armonía, los vínculos de unión y cooperación entre los asociados.
- b) Fomentar el desarrollo del patrimonio económico familiar de los asociados.
- c) Fomentar el hábito del ahorro entre los asociados.
- d) Establecer cajas de ahorro y préstamos.
- e) Proporcionar el mejoramiento del consumo familiar de alimentos y otros satisfactores básicos del bienestar, a través de mecanismos que protejan el ingreso familiar integrado.

## Entorno interno

Internamente la empresa está limitada por decisiones a nivel de Asamblea General, pero la Junta Directiva tiene cierto grado de independencia en la toma de decisiones con el propósito de cumplir con los objetivos.

## Entorno externo

A nivel externo la empresa está expuesta a factores que inciden en los resultados como lo son: lo limitado del mercado ya que solo atiende a los asociados y sus familias, el índice de rotación del Banco DBA, S.A. y el grado de endeudamiento de los asociados.

## Marco legal y tributario

### a) Constitución Política de la República de Guatemala

En el artículo 34 reconoce el libre derecho de Asociación de toda persona, por lo que para su formación, es la base legal principal de cualquier entidad no lucrativa.

### b) Código Civil (Decreto Ley No. 106)

El artículo 15 regula que son personas jurídicas las asociaciones sin finalidades lucrativas, que se proponen promover, ejercer y proteger sus intereses sindicales, políticos, económicos o de cualquier otro orden, cuya constitución se haya aprobado por la autoridad respectiva.

Es decir, que la personalidad jurídica de las asociaciones civiles es efecto de la inscripción en el registro del municipio donde se constituyan.

De acuerdo con sus actividades, como sujeto pasivo, la empresa tiene las siguientes obligaciones tributarias ante el Estado de la República de Guatemala:

- a) Ley del Impuesto Sobre La Renta (Decreto No. 26-92 del Congreso de la República, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2012)

Conforme lo establece el artículo 6, inciso c) las rentas que obtengan las asociaciones o fundaciones no lucrativas legalmente autorizadas e inscritas como exentas ante la Administración Tributaria están exentas del impuesto, siempre que la totalidad de los ingresos que obtengan y su patrimonio provengan de donaciones o cuotas ordinarias o extraordinarias y que se destinen exclusivamente a los fines de su creación y en ningún caso distribuyan directa o indirectamente, utilidades o bienes entre sus integrantes.

En el artículo 54 indica que los contribuyentes que obtengan rentas por cualquier monto, excepto los no obligados, debían presentar ante la Administración Tributaria, dentro de los primeros tres meses del año calendario, una declaración jurada de la renta obtenida durante el año anterior, aun cuando se trate de personas cuyas rentas estén total o parcialmente exentas.

De acuerdo al artículo 67 de la ley, efectúa retenciones a los empleados que se encuentran en relación de dependencia y emite las constancias de retención de dicho impuesto, cuando corresponda. Adicional estaba obligado a presentar la Conciliación Anual de Retenciones.

A partir del 1 de enero de 2013 se encuentra vigente la Ley de Actualización Tributaria (Decreto No. 10-2012), que en el Libro I contiene la Ley del Impuesto Sobre la Renta.

Conforme lo establece el artículo 11 de la referida ley, la exención de las rentas de las actividades no lucrativas quedan reguladas de la misma manera, ya que establece que solamente gozan de la exención las rentas provenientes de donaciones o cuotas ordinarias o extraordinarias.

En el artículo 47 ya define a las asociaciones como agentes de retención, por tal motivo deberán aplicar las retenciones en los casos que proceda y entregar a la Superintendencia de Administración Tributaria dentro del plazo y forma establecida en el artículo 48.

b) Ley del Impuesto al Valor Agregado (Decreto No. 27-92 y sus reformas)

El artículo 7, numeral 9 y 10 establece que están exentas del pago del impuesto los aportes y donaciones a asociaciones constituidas legalmente y debidamente registradas, así como están exentas las cuotas periódicas que se realicen a las asociaciones.

En el numeral 13 define que están exentos del pago del impuesto, los servicios que prestan las asociaciones que no tengan fines de lucro y que en ninguna forma distribuyan utilidades entre sus asociados e integrantes, sin embargo, son considerados como consumidores finales, esto quiere decir que no están exentas del Impuesto al Valor Agregado en cuanto a las compras que realicen (según artículo 9 Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado).

Por el momento la Asociación no realiza actos gravados debido a que en los bazares que organiza el proveedor del servicio es quien emite las facturas por las compras realizadas por los asociados.

El artículo 40 establece que los contribuyentes deberán presentar por cada período impositivo, una declaración del monto total de las operaciones realizadas en el mes calendario anterior, incluso las exentas del impuesto. Es decir, que la presentación de la declaración debe efectuarse aún y cuando no se realicen operaciones gravadas.

Con las compras destinadas a actividades gravadas, el impuesto generado se considera crédito fiscal.

- c) Ley del Impuesto de Timbres Fiscales (Decreto No. 37-92).

El artículo 10 en su numeral 4 establece que están exentos del impuesto, los documentos que contengan actos o contratos gravados, realizados por las asociaciones solidaristas, siempre que estén autorizadas por la ley, que no tengan por objeto el lucro y que en ninguna forma distribuyan utilidades o dividendos entre sus asociados o integrantes y que sus fondos no los destinen a fines distintos a los previstos en los estatutos o documento constitutivo.

- d) Ley del Impuesto de Solidaridad (Decreto No. 73-2008).

El artículo 4 inciso 5) de dicha ley establece que están exentos del Impuesto de Solidaridad las asociaciones que estén legalmente constituidas, autorizadas e inscritas en la Administración Tributaria, siempre que la totalidad de los ingresos que obtengan y su patrimonio se destine exclusivamente a los fines de su creación y que en ningún caso distribuyan beneficios, utilidades o bienes entre sus integrantes. De lo contrario no serán sujetos de exención.

- e) Ley de Impuesto Sobre Productos Financieros. (Decreto No. 26-95, vigente hasta el 31 de diciembre de 2012).

Los ingresos percibidos por intereses en las inversiones o cuentas de ahorro aperturadas en las instituciones bancarias locales que maneja la Asociación, se encontraban afectas al pago del 10% del Impuesto sobre Productos Financieros.

Debido a que este decreto fue derogado, a partir del 1 de enero de 2013 se encuentra vigente la Ley de Actualización Tributaria (Decreto No. 10-2012) que en el Libro I, regula estos intereses bajo la figura de Rentas de Capital, siempre afectas al pago del 10% de Impuesto sobre la Renta.



f) Código Tributario. (Decreto No. 6-91).

En el artículo 120 establece que todos los contribuyentes y responsables están obligados a inscribirse en la Administración Tributaria, antes de iniciar actividades afectas y están obligados a notificar cualquier modificación de los datos de inscripción dentro de un plazo de 30 días.

El artículo 23 indica que los contribuyentes o responsables, están obligados al pago de los tributos y al cumplimiento de los deberes formales, así como están obligados a pagar los intereses y sanciones pecuniarias que correspondan. Adicional, define que la exención del pago de un tributo, no lo libera del cumplimiento de las demás obligaciones que de acuerdo con la ley correspondan.

g) Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. (Decreto No. 295)

Acuerdo No. 1123 de la Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

En el artículo 1 establece que patrono es toda persona individual o jurídica que emplea los servicios de trabajadores a través de establecer una relación laboral o un contrato.

En el artículo 2 se menciona que todo patrono que ocupe tres o más trabajadores, está obligado a inscribirse en el Régimen de Seguridad Social.

El artículo 3 indica que el patrono está obligado a descontar de la totalidad de salario que devenguen los trabajadores, el porcentaje correspondiente a la cuota laboral, a pagar la cuota patronal y a solicitar su inscripción desde el momento que ocupe el número de empleados establecido.

Acuerdo No. 36-2003 de Gerencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

En el artículo 1 determina los porcentajes obligatorios que deben cubrir el patrono y sus empleados, según la tabla siguiente:

Cuadro No. 1  
ASOBAN  
Distribución de aportes al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Programas	Porcentajes	
	Patrono	Trabajador
Accidentes en general	3.00%	1.00%
Enfermedad y maternidad	4.00%	2.00%
Invalidez, vejez y sobrevivencia	3.67%	1.83%
<b>Total de contribuciones a pagar</b>	<b>10.67%</b>	<b>4.83%</b>

Fuente: Elaboración propia

h) Código de Trabajo. (Decreto No. 1441)

También es aplicable para la Asociación los aspectos estipulados en el Código de Trabajo donde se establecen los derechos y las obligaciones que se contraen en una relación laboral para las partes.

Conforme el artículo 102, la Asociación no está obligada a llevar un libro de salarios autorizado y sellado porque no ocupa en forma permanente a diez o más trabajadores. Para este efecto, establece que por tener más de tres trabajadores, sin llegar al límite de diez, está obligado a llevar una planilla de conformidad con los modelos que adopte el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

## 1.2 Planteamiento del problema

Para determinar si se autoriza o rechaza una solicitud de préstamo actualmente la Asociación utiliza como factores principales de evaluación, el aporte laboral acumulado del socio y el 70% del pasivo laboral que el asociado tenga acumulado en el Banco DBA, S.A., sin embargo, es importante indicar que el banco no tiene como política otorgar el pago de Indemnización Universal.

Este factor que se considera para la aprobación de préstamos genera el riesgo que al momento del retiro de un socio por renuncia o despido con causa justificada, el monto de los préstamos y anticipos otorgados no sea recuperado.

Actualmente la Asociación cuenta con un Manual que contiene políticas generales que aplican para todos los procesos que se manejan, sin embargo, el mismo no contiene políticas y procedimientos específicos que permitan realizar un adecuado análisis en el otorgamiento de préstamos. Adicional, cuentan con un Reglamento que solo define las funciones del Comité que evalúa las solicitudes de préstamos pero no proporciona lineamientos que permitan realizar una adecuada evaluación.

Debido a lo anteriormente mencionado, se establece que la Asociación no cuenta con controles adecuados para el análisis y otorgamientos de préstamos y surge la necesidad de realizar un Manual de Políticas y Procedimientos para préstamos y Anticipos.

## 1.3 Justificación

Una de las razones fundamentales que conlleva a plantear y desarrollar esta investigación es la falta de políticas y procedimientos, para el análisis y control de préstamos que ha generado el incremento de los saldos no recuperados al momento del retiro por baja de un asociado, como consecuencia de los factores utilizados en la evaluación y las prioridades de descuento que tiene la institución bancaria al momento de liquidar a un ex trabajador.

El rubro de préstamos en los estados financieros representa un 64% de total de activos de la Asociación, por lo que se considera necesaria la implementación de políticas y procedimientos adecuados que permiten realizar una evaluación de los préstamos y anticipos que se otorguen.

En la integración de la Reserva para Eventualidades al cierre de diciembre 2012, se observó que durante el año se realizaron regularizaciones contra la reserva por cuentas incobrables por un total de Q 147,387.60, lo cual está originando una disminución del valor de los activos debido al deterioro de la calidad crediticia, es por ello que se busca dar alguna solución a la problemática que actualmente impacta a la Asociación por medio del diseño e implementación de controles internos, a través de un manual de políticas y procedimientos para el área de préstamos en una Asociación Solidarista.

Es importante mencionar que el Banco DBA, S.A., como la parte patronal, busca que los procedimientos y políticas que se manejan en la Asociación estén alineados con su forma de trabajo, ya que como institución bancaria para ellos es vital contar con manuales de políticas y procedimientos de las principales operaciones que se manejan.

#### 1.4 Pregunta de investigación

En virtud de lo planteado con anterioridad y de acuerdo al análisis efectuado se realiza la siguiente pregunta de investigación.

¿Cuáles son las políticas y procedimientos que deben implementarse en una Asociación Solidarista para el análisis y control de préstamos?

## 1.5 Objetivos

### 1.5.1 Objetivo general

Aplicar los conocimientos académicos adquiridos y colaborar con la implementación de controles internos que le permitan a la Asociación manejar el Riesgo de Crédito y así evitar pérdidas financieras al momento del retiro de un socio.

### 1.5.2 Objetivos específicos

- a) Implementar procedimientos para la adecuada evaluación de préstamos a asociados.
- b) Aplicar medidas de control interno que permitan mantener un adecuado control del rubro de préstamos a asociados.

## 1.6 Alcances y límites

### 1.6.1 Alcances

- Se analizaron los estados financieros por los años terminados al 31 de diciembre de 2011 y 2012.
- Se revisaron todos los procesos involucrados en la evaluación para el otorgamiento de préstamos y anticipos que son utilizados por la Asociación.

### 1.6.2 Límites

- A solicitud de la Junta Directiva de la Asociación Solidarista, el nombre de la Asociación y el banco es ficticio y las cifras de la información financiera fueron

modificadas en un mínimo factor, para guardar la identidad y confidencialidad de las entidades.

## 1.7 Marco teórico

### Solidaridad

Etimológicamente la palabra solidarismo es una deformación de la palabra Solidum, que utilizaban los jurisconsultos romanos para designar la obligación que pesaba sobre los deudores cuando cada uno de ellos era responsable por el otro (insolidum).

Esta palabra ha sido transportada al orden social y económico para expresar la idea de que todos los hombres forman un todo, dependiendo recíprocamente los unos de los otros en cuanto afecta al conjunto total, así como las partes del organismo dependen recíprocamente unas de otras.(Acevedo, 2011, p. 11)

### Solidarismo

Es un sistema que fomenta la producción, democratiza el capital y satisface las aspiraciones o necesidades de empresarios y trabajadores. Su filosofía es contraria a la lucha de clases. Considera que debe unirse el capital y el trabajo, el patrono y trabajador, para incrementar la producción y mejorar las condiciones socioeconómicas de los trabajadores.

El solidarismo tiene un modelo organizativo, llamado Asociación Solidarista cuyos rasgos principales son el paternalismo y verticalismo patronal.(Mangandi, 2008, p. 1)

## Asociación Solidarista

Son organizaciones sociales que se inspiran en una actitud humana, por medio de la cual el hombre se identifica con las necesidades y aspiraciones de sus semejantes, comprometiendo el aporte de los recursos y esfuerzos para satisfacer estas necesidades y aspiraciones de manera justa y pacífica. Su gobierno y administración competen exclusivamente a los trabajadores afiliados a ellas.

Los fines primordiales de las Asociaciones Solidaristas son procurar la justicia y la paz social, la armonía obrero – patronal y el desarrollo integral de sus asociados. (Camey, 2011, p. 7)

## Organización sin fines de lucro

Es una entidad cuyo fin no es la consecución de un beneficio económico. Suelen tener la figura jurídica de Asociación, fundación, mutualidad o cooperativa y por lo general reinvierten el excedente de su actividad.

Para que sean consideradas como organizaciones no lucrativas presentan cinco características:

- a. Son organizaciones: deben poseer una estructura interna, estabilidad en sus objetivos, límites organizativos y un documento de constitución.
- b. Son privadas: deben tener existencia separada de los poderes públicos, es decir que no pueden ser una unidad instrumental del gobierno, ni pueden realizar actividades que se financien en forma integrada con las finanzas gubernamentales.

- c. No distribuyen utilidades entre los miembros: se considera sin fines de lucro a las instituciones que no distribuyen los beneficios generados entre sus titulares o administradores.
- d. Son autónomas: controlan sus propias actividades, poseen procedimientos propios de gobierno interno y disfrutan de un grado significativo de autonomía.
- e. Son voluntarias: la participación, membresía y contribución de tiempo o dinero a este tipo de institución, no debe ser obligatoria o estipulada por ley.(Organización sin ánimo de lucro, 2013)

#### Ahorro

Consiste en reservar una capacidad productiva, no empleada en la producción de bienes de consumo y dejarla disponible para producir nuevos bienes de inversión.

En el sistema Solidarista el ahorro se hace en conjunto con el resto de trabajadores, regularmente representa un mínimo del 5% de su sueldo.(Definición de Ahorro, 2008)

#### Crédito o Préstamo

El crédito o préstamo es una operación financiera donde una persona física o jurídica (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona física o jurídica (deudor), en la cual este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera.



Conceder crédito o préstamo supone otorgar confianza a un individuo o sociedad, es decir, creer en ella, una vez considerada en toda su amplitud la posición y características propias.(Crédito, 2011)

#### Aporte laboral

El aporte laboral consiste en el ahorro solidarista, también llamado ahorro ordinario. El ahorro solidarista es el ahorro individual que se pide al trabajador para que vaya acumulando en una cuenta particular. Es un capital propio, que le sirve a él y a su familia para mejorar su calidad de vida.

Cuando finaliza la relación laboral del socio se debe devolver el ahorro que tenga acumulado.(Méndez, 2008, p. 13)

#### Aporte patronal

El aporte patronal es la cantidad que la empresa se compromete a depositar a cuenta del socio, siendo un 5% en calidad de préstamo para ayudar a obtener mayores beneficios de sus ahorros.

A través de este plan de ahorro, se les brinda a los socios la oportunidad de obtener mayores oportunidades de préstamos, inversiones y servicios, mejorando el nivel de vida y las relaciones obrero – patronales.

Cuando finaliza la relación laboral del socio se debe devolver el aporte patronal a la empresa.(Méndez, 2008, p. 14)

## Aporte extraordinario

Consiste en un porcentaje que el socio autoriza que se le descuenta de su sueldo, con base al mínimo o máximo. La diferencia entre este tipo de aporte y el aporte laboral, es que la empresa no aporta otro porcentaje igual.(Méndez, 2008, p. 14)

## Control

Proceso por medio del cual las actividades de una organización quedan ajustadas a un plan preconcebido de acción y el plan se ajusta a las actividades de la organización. Este concepto comprende los elementos que se detallan a continuación:

- La finalidad básica, la necesidad, la directriz o estatuto, y la autoridad y capacidad para su ejercicio.
- Un entendimiento común de propósitos y consecuencias de las metas que se persiguen.
- Un plan de organización y de acción.
- Las unidades de organización, cada una con autoridad delegada y limitada.
- La identificación de actividades a llevarse a cabo dentro de cada unidad de la organización.
- Las políticas que rigen la operación y el control interno, incluyendo la auditoría interna y la información.(Betancourt, 2006, p. 10)

## Control Interno

Son todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea posible, la adhesión a las políticas de la administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de información financiera confiable.

Los objetivos del control interno son:

- La protección de los activos de la empresa
- La obtención de información financiera veraz, confiable y oportuna
- La promoción de la eficiencia en las operaciones del negocio
- Que la ejecución de las operaciones se adhieran a las políticas establecidas por la administración de la empresa.

### Componentes del Control Interno

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí que son inherentes al estilo de gestión de la empresa.

El control interno de una organización incluye cinco componentes:

a) Ambiente de control:

El ambiente de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.

b) Evaluación de los riesgos:

La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo

han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

La entidad debe conocer y abordar los riesgos con que se enfrenta, estableciendo mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes en las distintas áreas.

c) Actividades de control:

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa.

Las actividades de control incluye: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones.

d) Información y comunicación:

Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades.

e) Supervisión o monitoreo:

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. (Betancourt, 2006, p. 10)

## Gestión

La gestión se encarga de ejecutar todas aquellas órdenes planificadas por la administración, en este caso, de empresas.

Más específicamente, la definición de gestión indica que se trata de realización de diligencias enfocadas a la obtención de algún beneficio, tomando a las personas que trabajan en la compañía como recursos activos para el logro de los objetivos.

La gestión se divide en todas las áreas que comprenden a una empresa, ya que todos los departamentos que la administración tiene bajo su cargo, deben estar involucrados con la gestión empresarial.(Gestión y Administración, 2013)

## Riesgo

Es una amenaza, peligro o incertidumbre a la cual se enfrenta una sociedad, por un evento o acción relacionada con sus objetivos estratégicos, líneas de negocios, operaciones y demás actividades, que pudieran afectar su situación financiera.

El riesgo es cualquier evento futuro incierto que puede obstaculizar el logro de los objetivos estratégicos, operativos y/o financieros de la organización.

Por último, se puede decir que el riesgo es la probabilidad de un resultado indeseable, provocando un daño o una pérdida.(Morales, 2007, p. 21)

## Gestión de Riesgos

La gestión de riesgos es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen

evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigación del riesgo utilizando recursos gerenciales. Las estrategias incluyen transferir el riesgo a otra parte, evadir el riesgo, reducir los efectos negativos del riesgo y aceptar algunas o todas las consecuencias de un riesgo particular.

Por otra parte, la gestión de riesgo financiero se enfoca en los riesgos que pueden ser manejados usando instrumentos financieros y comerciales.

La gestión de riesgos financieros ha cobrado una especial relevancia a nivel internacional, debido en parte a las crisis financieras de los años noventa, y se ocupa de diversos tipos de riesgos financieros.(Gestión de Crédito, 2013)

#### Tipos de Riesgos Financieros

- a) Riesgo de mercado: asociado a las fluctuaciones de los mercados financieros, y en el que se distinguen:
- Riesgo de cambio, consecuencia de la volatilidad del mercado de divisas.
  - Riesgo de tipo de interés, consecuencia de la volatilidad de los tipos de interés.
  - Riesgo de mercado (en acepción restringida), que se refiere específicamente a la volatilidad de los mercados de instrumentos financieros tales como acciones, deuda, derivados, etc.
- b) Riesgo de crédito: consecuencia de la posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero no asuma sus obligaciones.
- c) Riesgo de liquidez o de financiación, y que se refiere al hecho de que una de las partes de un contrato financiero no pueda obtener la liquidez necesaria para asumir sus obligaciones a pesar de disponer de los activos y la voluntad de hacerlo, es decir que no pueda vender con la suficiente rapidez y al precio adecuado.

- d) Riesgo operativo que se define en el acuerdo de Basilea II utilizado para la regulación del sector bancario en Europa como el "riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos". En esta definición se incluye el riesgo legal, y se excluyen los riesgos clasificados como estratégicos y de reputación.(Gestión de Crédito, 2013)

### Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito, también llamado de insolvencia, es el riesgo de una pérdida económica como consecuencia de que una de las partes contratantes deje de cumplir con sus obligaciones y produzca, en la otra parte, una pérdida financiera.

Sin embargo, en términos generales también se puede definir como riesgo de crédito la disminución del valor de los activos debido al deterioro de la calidad crediticia de la contrapartida, incluso en el caso en que la contrapartida cumpla totalmente con lo acordado.

No solo las entidades financieras están expuestas al riesgo de crédito, ya que lo está toda persona que presta dinero o da crédito o préstamo de manera informal.(Riesgo de Crédito, 2007)

### Manual

Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.(Manuales Administrativos, 2013)

## Política

Una política es una forma que tiene una entidad o persona de llevar o dirigir sus asuntos. Es una actividad orientada a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos. Una política es una forma que tiene una entidad o persona de llevar o dirigir sus asuntos. Es una actividad orientada a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos.(Definición de Política, 2007)

## Procedimientos

El término procedimientos corresponde al plural de la palabra procedimiento, por lo tanto, se refiere a la acción, modo de proceder o método que se implementa para llevar a cabo ciertas cosas o tareas.

Básicamente, un procedimiento consiste de una serie de pasos bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa posible.(Procedimientos Administrativos, 2007)



## Capítulo 2

### 2.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se aplicó es descriptiva y los datos fueron obtenidos de una fuente primaria.

### 2.2 Sujetos de la investigación

Son todos aquellos involucrados en la investigación, que participaron en forma directa o indirecta en la ejecución de las actividades de la empresa.

#### a) Empresa

- ASOBAN, entidad objeto de estudio.
- Banco DBA, S.A., entidad involucrada indirectamente.

#### b) Personas involucradas directamente

- Administrador de la Asociación
- Comité de Préstamos

#### c) Personas involucradas indirectamente

- Fiscal Patronal
- Fiscal Laboral

#### d) Informes y Documentos

- Estados Financieros
- Manual General
- Manual Contable

## 2.3 Instrumentos

La metodología empleada en el presente trabajo de investigación, es la siguiente:

- Análisis de Información Documental
- Entrevista no estructurada: preguntas abiertas las cuales se responden dentro de una conversación, la persona interrogada da una respuesta, con sus propios términos.
- Aplicación de Cuestionarios
- Análisis FODA

## 2.4 Procedimientos

### Análisis de Información Documental

La investigación se apoyó en el Análisis de Información Documental, como lo es el Manual General de la Asociación y el Manual Contable de la Asociación.

### Entrevista

La entrevista es una herramienta importante, ya que por medio del intercambio verbal, se obtiene información, para analizarla posteriormente, teniendo cuidado de interpretarla cuidadosamente. Las entrevistas fueron realizadas en forma de conversación y no de interrogación.

### Cuestionarios

Se aplicaron cuestionarios al personal involucrado en la evaluación de préstamos y anticipos, para obtener información y analizarla posteriormente. Los cuestionarios se realizaron con preguntas abiertas y cerradas, conforme el tema a tratar.

## Análisis FODA

Instrumento de administración utilizado para identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la Asociación.

### 2.5 Aportes

#### Al País

Aportar un medio de consulta que contenga conocimientos técnicos relacionados con los controles internos que debe adoptar una Asociación Solidarista para la gestión del Riesgo de Crédito.

#### A la Empresa

Proporcionar a la empresa ASOBAN medidas de protección para evitar pérdidas financieras al momento del retiro de un socio, lo que permitirá la protección adecuada del patrimonio arrendado.

#### A la Universidad

Presentar un documento técnico para las personas interesadas en conocer medidas de Control Interno relacionadas con una Asociación Solidarista.

#### Al Estudiante

Mostrar un material de consulta para estudiantes de la carrera de Contaduría Pública y Auditoría interesados en conocer sobre el tema y sobre la estructura y contenido de un informe relacionado con controles internos para el área de préstamos y anticipos en una Asociación Solidarista.

## Capítulo 3

### 3.1 Resultados de la investigación

Para llevar a cabo la investigación, se realizó una evaluación a la Asociación ASOBAN, con relación a los aspectos financieros, fiscales y administrativos, con el fin de determinar áreas de riesgos y de oportunidad de mejora.

Los procedimientos utilizados para realizar la evaluación fueron: el análisis de información documental, entrevistas, aplicación de cuestionarios y análisis, lo cual permitió obtener información y documentación objetiva para determinar las ventajas y desventajas de la Asociación.

Derivado de la evaluación realizada, se determinó que el monto de los saldos no recuperados por bajas se incrementó en el año 2012 en un 83%, lo cual se ha generado en gran parte por la falta de controles internos para el análisis y control de préstamos.

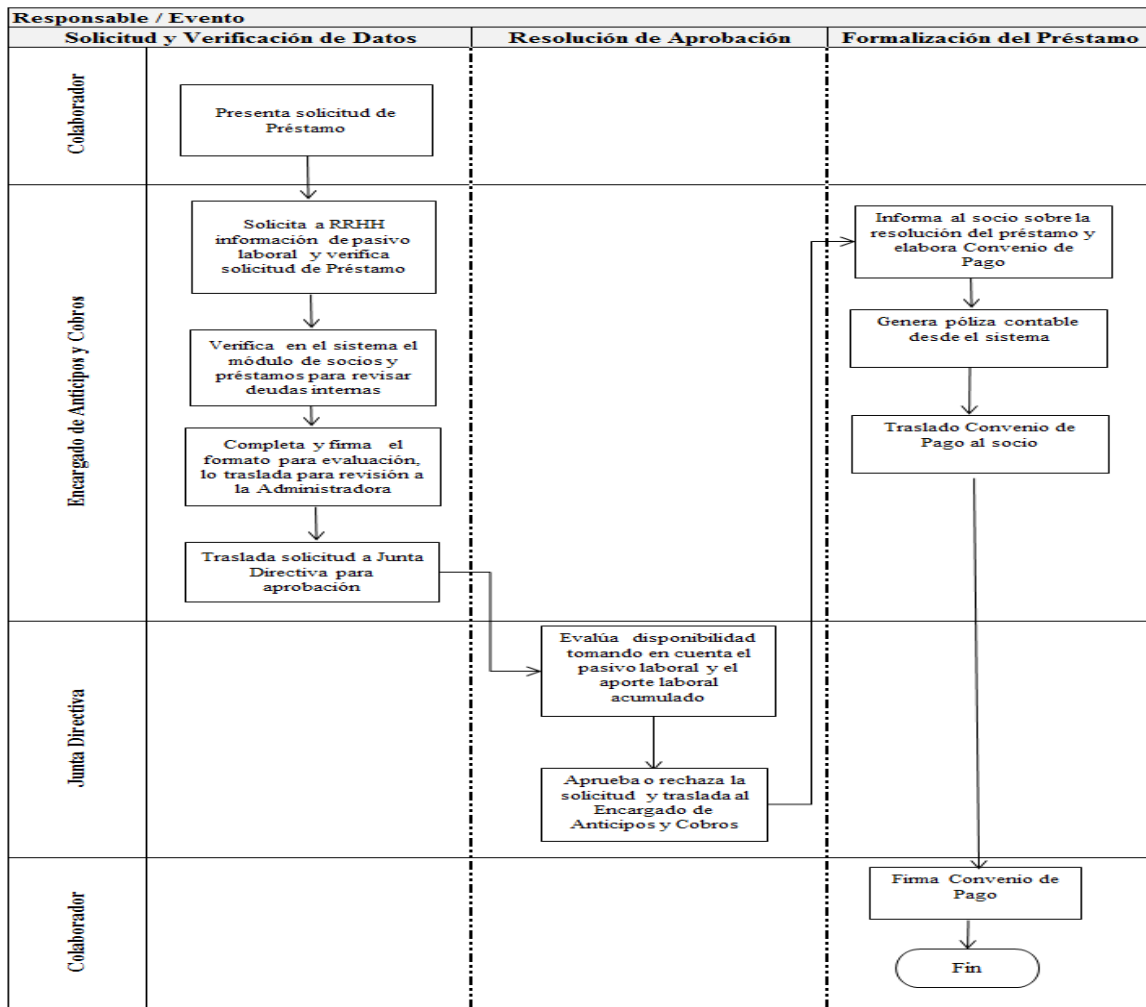
Se observó que el Manual General, establece que para determinar el monto del préstamo a otorgar se debe tomar el 70% del pasivo laboral que el socio tenga acumulado en el Banco DBA, S.A., sin embargo, el banco no tiene como política el pago de indemnización universal, lo cual ha generado que al momento en que se retira un socio por renuncia o despido con causa justificada, el monto de los préstamos otorgados no sea recuperado ya que el monto de la liquidación laboral no cubre la totalidad de la deuda.

A continuación se presenta el flujograma del proceso actual de otorgamiento y análisis de préstamos, el cual muestra que se evalúa cada préstamo tomando como parámetro el monto del aporte laboral que el socio tenga acumulado y el pasivo laboral que proporciona el área de Recursos Humanos.

Adicional se observó que no se tiene el alcance suficiente para revisar la información del asociado en cuanto a las deudas externas, ya que solo se evalúa la información interna y la que tenga con el Banco DBA, S.A.

Lo anterior refleja que con los controles existentes y por el monto actual de la cartera de préstamos, el proceso utilizado para el análisis y otorgamiento de préstamos debe ser fortalecido con controles internos que contemplen parámetros de evaluación que no pongan en riesgo la recuperación de la cartera.

**ASOBAN**  
**Diagrama de Flujo**  
**Proceso actual de Solicitud, Autorización y Desembolso de Préstamos**



Fuente: Información proporcionada por la Asociación.

Adicionalmente, es importante hacer mención que al cierre del año 2012 el monto de las cuentas incobrables que fueron regularizadas contra la Reserva para Eventualidades asciende a Q 147,387.60, que representan 60 casos en los cuales no se pudo recuperar el saldo por medio de liquidación laboral y que no fueron localizados posteriormente por medio de la labor de cobro realizada. Las regularizaciones fueron realizadas durante los meses de septiembre y diciembre 2012, tal y como se refleja a continuación:

**Cuadro No. 2**  
**Integración de Reserva para Eventualidades**  
**ASOBAN**  
**Al 31 de diciembre de 2012**  
**Cifras expresadas en quetzales**

<b>Fecha</b>	<b>Póliza</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
01/01/2012		<b>Saldo Inicial</b>	Q111,311.84
31/01/2012	PD 196	Provisión Enero 2012	Q20,000.00
29/02/2012	PD 309	Provisión Febrero 2012	Q20,000.00
31/03/2012	PD 425	Provisión Marzo 2012	Q20,000.00
30/04/2012	PD 223	Provisión Abril 2012	Q20,000.00
31/05/2012	PD 392	Provisión Mayo 2012	Q20,000.00
30/06/2012	PD 240	Provisión Junio 2012	Q20,000.00
31/07/2012	PD 237	Provisión Julio 2012	Q20,000.00
31/08/2012	PD 275	Provisión Agosto 2012	Q20,000.00
30/09/2012	PD 194	Provisión Septiembre 2012	Q20,000.00
30/09/2012	PD 217	Cuentas incobrables a Junio 2012	(Q115,151.39)
31/10/2012	PD 161	Provisión Octubre 2012	Q20,000.00
30/11/2012	PD 115	Provisión Noviembre 2012	Q20,000.00
31/12/2012	PD 430	Provisión Diciembre 2012	Q20,000.00
31/12/2012	PD 440	Cuentas incobrables a Diciembre 2012	(Q32,236.21)
<b>Saldo final</b>			<b>Q203,924.24</b>

Fuente: Información proporcionada por la Asociación.

Derivado de lo anterior y considerando que la cartera de préstamos representa un 64% sobre el total de activos de la Asociación y que asciende a Q 7,288,150, el incremento de los saldos no recuperados al cierre del año y la falta de controles internos para el análisis del otorgamiento de préstamos derivado de los factores que se utilizan para la evaluación, se concluyó en presentar a la Junta Directiva, la propuesta de diseño e implementación de controles internos a través de un Manual de Políticas y Procedimientos, para el área de préstamos como un

instrumento que ayude a minimizar la no recuperación de los saldos y a tener un control adecuado sobre dicho rubro.

## 3.2 Análisis de los resultados

### 3.2.1 Análisis FODA

Se realizó el análisis FODA, obteniéndose la siguiente información principalmente en el área de debilidades: (Ver anexo 8)

a) Deficiencias en la funcionalidad y rendimiento del software para la gestión Contable - Administrativa

- Situación observada: El software no tiene la funcionalidad y rendimientos necesarios para apoyar eficazmente el negocio de forma sistemática y precisa. Entre las principales deficiencias se pueden mencionar:
  - No calcula ni registra intereses moratorios.
  - Falta de reportes administrativos para análisis y toma de decisiones, entre los cuales se puede mencionar: cartera morosa, socios activos con saldo de ahorro acumulado.
  - Duplicidad de operaciones
  - Descuadre en rubros contables

El proveedor del software únicamente ha realizado visitas a la Asociación para corregir el resultado de las fallas reportadas, sin embargo no se ha dado solución a los problemas de raíz, que son de programación y parametrización.

- Implicaciones:
  - Exposición a que los datos utilizados para el procesamiento de información administrativa, contable y para la toma de decisiones no sean confiables.
  - Dependencia del proveedor del sistema para realizar el cierre mensual, y no existe atención oportuna.

b) Factores que se consideran para la autorización de préstamos a los asociados.

- Situación observada: Con el fin de otorgar préstamos a los asociados mayores al monto del ahorro acumulado se incorporó el factor de tomar en cuenta un porcentaje del pasivo laboral (70%) que el socio tiene acumulado en el Banco DBA, S.A., sin embargo, el banco no tiene como política el pago de Indemnización Universal.
- Implicaciones:
  - Al momento del retiro de un socio por renuncia o despido con causa justificada, el monto de los préstamos otorgados puede no ser recuperado, lo cual ha incrementado el saldo de la cartera castigada y el rendimiento de la Asociación.

c) Capital de trabajo destinado principalmente a préstamos para los asociados.

- Situación observada: El 70% del capital de trabajo se encuentra concentrado en los préstamos a los asociados.
- Implicaciones:
  - Existe el riesgo que se incrementen los saldos no recuperados cuando se retire algún socio y no cubra el saldo de los préstamos.



- Existe el riesgo que si se presenta un retiro masivo de socios no se cuente con la liquidez necesaria, para realizar las devoluciones de aportes laborales y patronales.

### 3.2.2 Aspectos contables y de auditoría

Se procedió a realizar análisis horizontal y vertical de los estados financieros de ASOBAN, correspondientes a los años 2011 y 2012.

El análisis horizontal permitió determinar la variación que cada rubro sufrió en los años objeto de estudio, y el análisis vertical permitió determinar la composición y estructura de los estados financieros. (Ver cuadros Nos. 2 y 3).

Aspectos generales:

- El rubro que más peso presentó durante el año 2011 y 2012 en el Activo es el de Préstamos otorgados a los socios, que en el año 2012 representaba un 64% del total de activos. Lo anterior demuestra que el capital de trabajo de la Asociación está concentrado en el otorgamiento de préstamos a los socios.
- En el año 2012 se presentó un incremento de Q 2,000,000 en las Inversiones, lo cual es resultado del aumento en el número de socios activos, ya que los aportes laborales y patronales se han invertido en el Banco BDA, S.A., para aumentar el capital de trabajo de la Asociación.
- En el año 2012 el rubro de Reserva para Eventualidades presentó una variación relativa del 83%, lo cual se ha originado por los casos de saldos de préstamos a asociados que no se han recuperado, debido a las políticas y procedimientos utilizados para la aprobación de préstamos y descuento de cuotas y saldos.
- El rubro que más peso presentó durante el año 2011 y 2012 en el Pasivo es el de Aportes Laborales y Patronales que en el año 2012 representaba un 91% del total de

Pasivo más Patrimonio, lo cual se ha originado por el incremento en el número de asociados ya que al cierre del año 2012 ya se tenía asociado al 93% del total de empleados del Banco DBA, S.A.

### 3.2.2.1 Análisis de variación del Estado de Situación Financiera

<b>Cuadro No. 3</b>						
<b>Estado de Situación Financiera</b>						
<b>ASOBAN</b>						
<b>Al 31 de diciembre de 2011-2012</b>						
<b>Cifras expresadas en quetzales</b>						
<b>Rubro Contable</b>	<b>2012</b>	<b>%</b>	<b>2011</b>	<b>%</b>	<b>Variaciones</b>	<b>%</b>
<b>Activo Corriente</b>						
<b>Caja y Bancos</b>	<b>832,589</b>	<b>7%</b>	<b>1,236,127</b>	<b>11%</b>	<b>(403,538)</b>	<b>-83%</b>
<b>Cuentas por Cobrar</b>	<b>284,219</b>	<b>2%</b>	<b>431,904</b>	<b>4%</b>	<b>(147,685)</b>	<b>-30%</b>
Cuentas por Cobrar DBA	391,425	3%	414,461	4%	(23,036)	-5%
Otras Cuentas por Cobrar	15,618	0%	6,610	0%	9,008	2%
Cuentas por cobrar retiro asociados	81,101	1%	122,145	1%	(41,044)	-8%
(-) Reserva para Eventualidades	(203,924)	-2%	(111,312)	-1%	(92,612)	-19%
<b>Préstamos</b>	<b>7,288,150</b>	<b>64%</b>	<b>8,241,005</b>	<b>75%</b>	<b>(952,855)</b>	<b>-195%</b>
Préstamos a asociados	5,353,208	47%	5,949,979	54%	(596,771)	-122%
Préstamos con garantía prendaria	1,608,394	14%	1,884,205	17%	(275,811)	-56%
Préstamos -Anticipos de Bono 14	326,548	3%	406,821	4%	(80,273)	-16%
Préstamos -Anticipos de Aguinaldo	-	0%	-	0%	-	0%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>8,404,958</b>	<b>73%</b>	<b>9,909,036</b>	<b>90%</b>	<b>(1,504,078)</b>	<b>-308%</b>
<b>Activo no Corriente</b>						
Propiedad, Planta y Equipo	11,909	0%	18,377	0%	(6,468)	-1%
Gastos de Organización	675	0%	1,575	0%	(900)	0%
<b>Total Activo no Corriente</b>	<b>12,584</b>	<b>0%</b>	<b>19,952</b>	<b>0%</b>	<b>(7,368)</b>	<b>-2%</b>
<b>Otros Activos</b>						
Gastos Anticipados	52,492	0%	52,492	0%	-	0%
Inversiones	3,000,000	27%	1,000,000	10%	2,000,000	409%
<b>Total Activo</b>	<b>11,470,034</b>	<b>100%</b>	<b>10,981,479</b>	<b>100%</b>	<b>488,554</b>	<b>100%</b>
<b>Pasivo Corriente</b>						
<b>Cuentas por Pagar</b>	<b>49,521</b>	<b>0%</b>	<b>25,036</b>	<b>0%</b>	<b>24,485</b>	<b>5%</b>
<b>Otras Cuentas por Pagar</b>	<b>59,272</b>	<b>1%</b>	<b>49,302</b>	<b>0%</b>	<b>9,970</b>	<b>2%</b>
<b>Aporte Patronal por Pagar</b>	<b>107,869</b>	<b>1%</b>	<b>55,125</b>	<b>1%</b>	<b>52,744</b>	<b>11%</b>
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>216,662</b>	<b>2%</b>	<b>129,463</b>	<b>1%</b>	<b>87,199</b>	<b>18%</b>
<b>Pasivo no Corriente</b>						
<b>Aportaciones</b>						
Aportaciones asociados	5,176,817	45%	5,015,831	46%	160,986	33%
Aportación patronal	5,176,817	45%	5,015,831	46%	160,986	33%
Aporte labroal extraordinario	76,229	1%	30,355	0%	45,874	9%
<b>Total Pasivo no Corriente</b>	<b>10,429,862</b>	<b>91%</b>	<b>10,062,017</b>	<b>92%</b>	<b>367,846</b>	<b>75%</b>
<b>Total Pasivo</b>	<b>10,646,524</b>	<b>93%</b>	<b>10,191,480</b>	<b>93%</b>	<b>455,045</b>	<b>93%</b>
<b>Patrimonio</b>						
Patrimonio	10,000		10,000		-	0%
Rendimiento del periodo	813,510		780,000		33,510	7%
<b>Total Pasivo más Patrimonio</b>	<b>823,510</b>	<b>7%</b>	<b>790,000</b>	<b>7%</b>	<b>33,510</b>	<b>7%</b>
<b>Total Pasivo más Patrimonio</b>	<b>11,470,034</b>	<b>100%</b>	<b>10,981,479</b>	<b>100%</b>	<b>488,556</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información proporcionada por la Asociación.

Aspectos específicos:

- En Caja y Bancos se tuvo una disminución de Q 403,538 contra el año 2011, lo cual se originó por el incremento que se hizo en el monto de las inversiones que se tienen en el Banco DBA, S.A.
- En el rubro de cuentas por cobrar se registran los aportes que fueron descontados por el área de Recursos Humanos y que a la fecha del cierre no han sido trasladados a la Asociación debido a la fecha de pago de nómina que se maneja para el personal de Ventas, además, se registran los saldos no recuperados por medio de liquidaciones laborales emitidas por el Banco DBA, S.A.

En el año 2012 se observa una disminución del 2% cuyo factor principal es el incremento en la Reserva para Eventualidades.

A continuación se detalla la integración del rubro Cuentas por Cobrar al cierre de diciembre 2012:

Cuadro No. 4  
ASOBAN  
Integración Cuentas por Cobrar  
Al 31 de diciembre de 2012  
Cifras expresadas en Quetzales

FECHA	DESCRIPCION	VALOR	SUBTOTAL	TOTAL
31/12/2012	Cuotas de préstamos nómina de Ventas pendientes de traslado	126,747		
31/12/2012	Aporte Laboral y Patronal nómina de Ventas pendiente de traslado	222,038		
31/12/2012	Descuentos de préstamos en liquidaciones laborales - Diciembre 2012	42,639	391,425	
31/12/2012	Demandas realizadas		15,618	
31/12/2012	Cuotas de préstamo no cubiertas en liquidación laboral - Diciembre 2012		81,101	
<b>Total Cuentas por Cobrar</b>				<b>488,143</b>

Fuente: Información proporcionada por la Asociación.

- El rubro más representativo del activo es el de Préstamos que presenta una disminución de un 12% con relación al año 2011, lo cual se debe a que durante el año 2012 el Banco DBA, S.A. cambio las condiciones de crédito para los empleados y esto originó que muchos socios no aplicarían a un préstamo por medio de la Asociación por el nivel de endeudamiento que presentaban.

La disminución en la colocación de préstamos se presentó en el período de junio a diciembre de 2012.

- El rubro más representativo del activo es el de Préstamos que presenta una disminución de un 12% con relación al año 2011, lo cual se debe a que durante el año 2012 el Banco DBA, S.A. cambio las condiciones de crédito para los empleados y esto originó que muchos socios no aplicarían a un préstamo por medio de la Asociación por el nivel de endeudamiento que presentaban.
- El rubro de inversiones está integrado por cuatro Certificados de Depósito a Plazo Fijo, aperturados durante el año 2012, todos con plazo de 365 días y una tasa de interés promedio de 8.88% anual. Lo cual originó un incremento del 17% con relación al año 2011.
- El Pasivo Corriente presenta un incremento de Q 87,199.00 originado principalmente por el monto pendiente de devolución al Banco DBA, S.A., por concepto de aporte patronal de socios que fueron dados de baja al cierre del año 2012.
- El Pasivo no Corriente presenta un incremento de Q 367,846, el cual corresponde al aumento en el número de asociados durante el año 2012 y al aporte extraordinario realizado en forma voluntaria por algunos asociados.

### 3.2.2.2 Análisis de variación del Estado de Resultados

<b>Cuadro No. 5</b>						
Estado de Resultados Comparativo						
ASOBAN						
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011-2012						
Cifras expresadas en quetzales						
Rubro Contable	2012	%	2011	%	Variación	%
<b>Intereses</b>						
Intereses Cuenta de Ahorro e Inversiones	166,789	11%	108,661.7	7%	58,127	57%
<b>Donaciones</b>	<b>1,386,203</b>	<b>89%</b>	<b>1,341,890</b>	<b>93%</b>	<b>44,313</b>	<b>43%</b>
Donaciones Asociados	1,188,854	77%	1,172,907	81%	15,947	16%
Donaciones Actividades nuevas	153,417	10%	167,202	12%	(13,786)	-13%
Donaciones Asociados Retirados	43,933	3%	1,780	0%	42,152	41%
<b>Total Ingresos</b>	<b>1,552,992</b>	<b>100%</b>	<b>1,450,551</b>	<b>100%</b>	<b>102,441</b>	<b>100%</b>
<b>Gastos de Operación</b>	<b>46,782</b>	<b>3%</b>	<b>53,975</b>	<b>4%</b>	<b>(7,193)</b>	<b>-7%</b>
Ayuda Canasta Básica Bajas	12,437	1%	9,006	1%	3,431	3%
Insumo para Ayuda Asociados	21,076	1%	17,428	1%	3,648	4%
Cuotas Unión Solidarista	6,000	0%	6,000	0%	-	0%
Gastos Junta Directiva	3,350	0%	7,572	1%	(4,222)	-4%
Gastos de Asamblea	1,522	0%	10,011	1%	(8,488)	-8%
Atención Asociados	2,397	0%	3,958	0%	(1,561)	-2%
<b>Ganancia Financiera</b>	<b>1,506,210</b>	<b>97%</b>	<b>1,396,576</b>	<b>96%</b>	<b>109,634</b>	<b>93%</b>
<b>Gastos Administrativos</b>	<b>452,700</b>	<b>29%</b>	<b>376,576</b>	<b>26%</b>	<b>76,124</b>	<b>74%</b>
Sueldo Ordinario	281,400	18%	234,425	16%	46,975	46%
Sueldo Extraordinario	-	0%	463	0%	(463)	0%
Bonificación Incentivo Dto. 37-2001	12,000	1%	9,992	1%	2,008	2%
Aguinaldo	23,441	2%	19,398	1%	4,043	4%
Bono 14	23,441	2%	15,890	1%	7,550	7%
Vacaciones	0	0%	9,672	1%	(9,672)	-9%
Indemnizaciones	14,070	1%	11,611	1%	2,459	2%
Atención a Empleados	9,080	1%	3,055	0%	6,025	6%
Cuota Patronal	32,839	2%	27,997	2%	4,843	5%
Entrenamiento y Capacitación	1,725	0%	300	0%	1,425	1%
Honorarios Profesionales	2,056	0%	1,350	0%	706	1%
Papelería y Útiles	8,263	1%	11,112	1%	(2,849)	-3%
Combustibles y Lubricantes	100	0%	-	0%	100	0%
Fletes y Acarreos	-	0%	966	0%	(966)	-1%
Eventos	9,775	1%	3,937	0%	5,838	6%
Seguros	3,892	0%	2,022	0%	1,870	2%
Parqueos	1,282	0%	-	0%	1,282	1%
Depreciaciones	8,961	1%	7,564	1%	1,397	1%
Amortizaciones	900	0%	900	0%	-	0%
Servicios Contables	-	0%	2,000	0%	(2,000)	-2%
Gastos Generales	332	0%	3,184	0%	(2,852)	-3%
Servicios Adquiridos	-	0%	600	0%	(600)	-1%
Gasto Bancario	17,067	1%	10,138	1%	6,929	7%
Mantenimiento	2,075	0%	-	0%	2,075	2%
<b>Ganancia en Operación</b>	<b>1,053,510</b>	<b>68%</b>	<b>1,020,000</b>	<b>70%</b>	<b>33,510</b>	<b>19%</b>
Reservas	240,000	15%	240,000	17%	-	0%
<b>Rendimiento del período</b>	<b>813,510</b>	<b>52%</b>	<b>780,000</b>	<b>54%</b>	<b>33,510</b>	<b>19%</b>

Fuente: Información proporcionada por la Asociación.

- En el año 2012 el incremento en las Inversiones Bancarias y el disponible manejado en la cuenta de ahorro originó un aumento en los ingresos percibidos por concepto de intereses de Q 58,127.00.
- En el año 2012 el ingreso derivado de la tasa de interés cobrada en los préstamos a los asociados y los donativos percibidos de los proveedores, solamente generó un incremento de Q 44,313.00 ya que fue afectado por la disminución en los donativos percibidos de los proveedores.

Es importante hacer mención que el nombre del rubro contable utilizado para registrar la tasa de interés cobrada en los préstamos, genera una mala apreciación contable, ya que el nombre que debería utilizarse es el de Ingresos sobre Préstamos.

- Los Gastos de Operación presentan una disminución del 1% debido a que durante el año 2012, se ajustaron algunas políticas con el fin de disminuir los gastos relacionados con la Junta Directiva y Asamblea General.
- Se refleja un incremento de los Gastos Administrativos originado en un 75% por el aumento en los sueldos ordinarios, cuota patronal de IGSS y prestaciones laborales que equivalen a Q 57,743 derivado de los ajustes salariales realizados durante el año 2012. Adicionalmente, un 9% corresponde al monto pagado de Impuesto sobre Productos Financieros derivado de las Inversiones Bancarias y el 16% restante corresponde a los gastos relacionados con el giro normal de la Asociación.

Al cierre del año 2012 no se reflejó ningún gasto de provisión de Vacaciones debido a que la Junta Directiva tomó la decisión de realizar un ajuste a la provisión de Q 16,835.75, debido a que todo el personal de la Asociación ya había gozado el período de vacaciones correspondiente a dicho período. Sin embargo, se considera que debía quedar reflejada la proporción que corresponde al nuevo período de vacaciones.

Dentro de los Gastos Administrativos se encuentra incluido el rubro de Gastos Bancarios en el cual se registraba el Impuesto sobre Productos Financieros que se origina por las inversiones que se tienen en el Banco DBA, S.A., sin embargo este gasto debe ser registrado como un Gasto Financiero.

- Se observa una variación relativa en el rendimiento entre los períodos 2011 y 2012 del 2%, lo cual muestra que es necesario buscar más proyectos de inversión del capital de trabajo, y no solo concentrarse en otorgar Préstamos a los asociados.

### 3.2.2.3 Hallazgos de aspectos Contables y de Auditoría

En relación a los aspectos contables y de auditoría se determinaron los siguientes hallazgos:

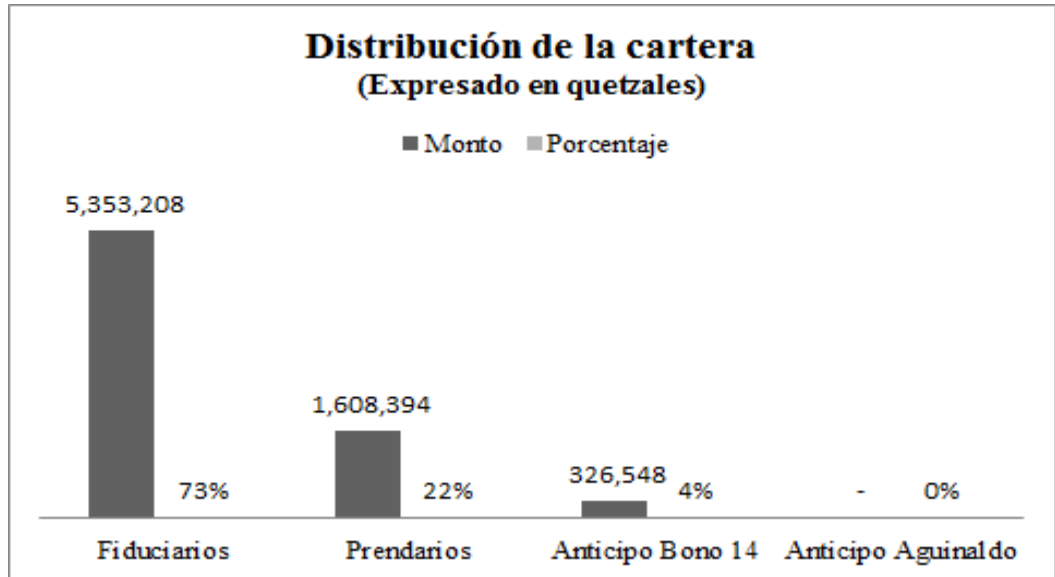
- a) Elaboración manual de Estados Financieros.
  - Situación encontrada: Se observó que la elaboración de estados financieros de ASOBAN es manual debido a que el sistema no lo proporciona en forma automática.
  - Implicación: La deficiencia en la funcionalidad del sistema ha generado que toda la información en cada cierre mensual no pueda obtenerse en forma automática, lo cual ha ocasionado que los estados financieros deban elaborarse en forma manual y no se tenga el cierre en forma oportuna, originando el riesgo que se presente información incorrecta en los estados financieros por el riesgo de error humano.
- b) Préstamos a asociados contabilizados bajo el mismo rubro contable.
  - Situación encontrada: Todos los préstamos con garantía fiduciaria están contabilizados bajo el mismo rubro contable “Préstamos a Asociados”, sin embargo, por el saldo y el número de préstamos que integra dicho rubro, es

necesario contar con una sub – clasificación de los préstamos por tipo de destino.

- Implicación: No contar con alguna sub-clasificación de los préstamos a asociados con garantía fiduciaria, no permite a la Junta Directiva poder identificar con facilidad el destino de los préstamos que se realizan y así generar nuevos planes de inversión que ayuden a satisfacer las necesidades de los asociados.

A continuación se muestra una gráfica con la composición total de la cartera donde puede observar la representatividad que tienen los préstamos fiduciaros:

Gráfica No. 2  
ASOBAN  
Distribución de la cartera de préstamos



Fuente: Elaborado con base a documentación proporcionada por la empresa.

Esta gráfica muestra que la cartera está concentrada en los préstamos con garantía fiduciaria con un peso del 73% y con garantía prendaria con un 22%.



El porcentaje que representan los préstamos con garantía fiduciaria evidencia la importancia de contar con sub-clasificaciones contables, las cuales permitirán crear planes estratégicos para atender necesidades específicas de los asociados.

La sub – clasificación que debe manejarse en el rubro de Préstamos a Asociados es la siguiente:

- Préstamo Personal: para gastos no especificados por el asociado.
- Préstamo Solidario: para gastos de salud y educación.
- Préstamo Comercial: compras realizadas con las alianzas comerciales que tenga la Asociación.
- Préstamo Vacacional: gastos de recreación, viajes, etc.
- Préstamo Vales: equivalente a un anticipo de salario mensual.

c) Falta de un manual de políticas y procedimientos para el análisis y control de préstamos

- Situación encontrada: Se detectó que no se cuenta con un manual de políticas y procedimientos para el área de préstamos, lo cual conlleva a que se tomen factores no adecuados en el proceso de otorgamiento de préstamos y que no se evalúe correctamente el endeudamiento y disponibilidad de cada socio.
- Implicación: La falta de políticas y procedimientos adecuados para el área de préstamos está originando el incremento en saldos no recuperados al momento de la baja de un socio, y no le permite a la Asociación evitar el deterioro de su cartera.

d) Falta de políticas y procedimientos para la elaboración y seguimiento en las integraciones contables mensuales.

- Situación encontrada: Existen integraciones contables con rubros y saldos que deben depurarse, por contar con más de 6 meses de antigüedad. Adicional, no existe una política que establezca el formato y características que deben contener las integraciones, así como el seguimiento que debe realizarse con los saldos antiguos.

Los rubros contables que presentan saldos antiguos son Otras Cuentas por Cobrar, donde se registran los saldos relacionados con demandas realizadas y Otras Cuentas por Pagar donde se registran los saldos relacionados con las prendas de los préstamos otorgados.

- Implicación: Al no contar con una política definida existe el riesgo que se sigan incrementando los saldos con antigüedad mayor a 6 meses y se presente alguna pérdida para la Asociación, así como que los formatos utilizados para elaborar las integraciones pueden no reflejar la información necesaria para su seguimiento.

e) Falta de política para elaboración de presupuestos

- Situación encontrada: No existe una política o procedimiento establecido para elaborar el presupuesto, el mismo se prepara con base al historial de la entidad.
- Implicación: Al no contar con una directriz sobre los parámetros para la elaboración del presupuesto y basarse solamente en el historial de años anteriores, existe el riesgo que los presupuestos autorizados no contemplen todos los aspectos necesarios, que ayuden a la Asociación al cumplimiento de los objetivos anuales establecidos.

f) Falta de cálculo y registro de intereses moratorios

- Situación encontrada: El software presenta la deficiencia que no calcula ni registra intereses moratorios sobre los préstamos que caen en mora, lo cual ha originado que al momento en que se atrasa algún socio en el pago de sus cuotas por estar suspendido por el IGSS por enfermedad, accidente o maternidad, no se le realice ningún cargo adicional por el incumplimiento en el pago.
- Implicación: La Asociación está dejando de percibir ingresos por los saldos en mora que se presentan mensualmente.

g) Firmas en cuentas bancarias.

- Situación encontrada: Se detectó que en las cuentas bancarias, solamente se encuentra registrada la firma del Presidente y Tesorero, siendo las únicas personas que autorizan pagos.
- Implicación: Limitación en la fluidez de pago así como falta de segregación de funciones dentro de la Junta Directiva.

h) Incumplimiento de requisitos para el ingreso a la Asociación

- Situación encontrada: En los estatutos establece que es requisito para el ingreso a la Asociación que el solicitante tenga como mínimo dos meses de antigüedad de laborar en el Banco, en la actualidad los nuevos socios ingresan desde el proceso de inducción que reciben en el Banco DBA, S.A.
- Implicación: El permitir que se asocien personas con una antigüedad menor a la definida en los estatutos, está generando el riesgo de incrementar el monto de los saldos de préstamos no recuperados, ya que la rotación en el banco es de un

6% mensual y lo que perciban al momento de ser liquidados durante el período de prueba no cubriría los saldos que tengan con la Asociación.

### 3.2.3 Aspectos fiscales

Se verificó lo concerniente a los aspectos fiscales, determinándose que los impuestos son calculados y pagados oportunamente, en el plazo y período establecido por las leyes que le aplican a la Asociación.

De la revisión realizada se validó que a la fecha la Asociación no ha tenido una revisión por parte de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).

Se verificó que la empresa haya cumplido con los pagos de los siguientes impuestos y contribuciones:

- Ley del Impuesto sobre la Renta (Decreto No. 26-92 del Congreso de la República de Guatemala, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2012)

Se revisaron las declaraciones mensuales del Impuesto sobre la Renta para validar el adecuado cálculo de las retenciones de asalariados, así como la correcta presentación de los formularios, no estableciéndose ninguna inconsistencia.

Adicionalmente, se revisó la adecuada presentación de la Conciliación Anual de Retenciones correspondiente al año 2012 y 2011.

Se validó que la declaración jurada anual de los períodos 2012 y 2011, fue presentada en el plazo establecido y que el formulario no contenía inconsistencias con la información que fue consignada.

- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-

Se revisó el pago de Planillas de Seguridad Social del año 2012 y 2011, estableciéndose que los pagos fueron realizados conforme el calendario establecido por el IGSS, así mismo, se revisó el cálculo de las cuotas laborales y patronales, no estableciéndose ninguna diferencia en los mismos.

- Ley de Impuesto Sobre Productos Financieros. (Decreto No. 26-95 del Congreso de la República de Guatemala, vigente hasta el 31 de diciembre de 2012).

Por medio de la revisión de los movimientos de la cuenta de ahorro que la Asociación tiene en el Banco DBA, S.A., se validó que al momento en que se acreditan los intereses por las inversiones o por la cuenta de ahorro se haya debitado el 10% del Impuesto sobre Productos Financieros que estuvo vigente hasta el 31 de diciembre de 2013.

- Ley del Impuesto al Valor Agregado (Decreto 27-92 y sus reformas)

Actualmente la Asociación no realiza actos gravados debido a que en los bazares que se organizan los proveedores son quienes emiten las facturas por las compras realizadas por los asociados.

Con el fin de validar lo anteriormente indicado, se revisó aleatoriamente que en los diferentes bazares realizados por la Asociación durante el año 2012 se hayan recibido por parte de los proveedores las facturas correspondientes y que las mismas se hayan entregado a los asociados.

Es importante mencionar, que al momento en que un asociado realiza una compra en la boleta que debe completar, es un requisito obligatorio el indicar el número de identificación tributaria (NIT) para que el proveedor pueda emitir la factura.

### 3.2.4 Aspectos económicos y financieros

Se realizó análisis económico y financiero de la Asociación, de los períodos 2011 y 2012, aplicándose razones financieras, las cuales se muestran a continuación:

#### a) Razón de solvencia:

Es la razón más utilizada para medir la solvencia a corto plazo, ya que indica a qué grado es posible cubrir las deudas de corto plazo sólo con los activos que se convierten en efectivo a corto plazo.

		Año 2012	Año 2011
Indice de solvencia		38.79	76.54
	=		
$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$		$\frac{8,404,957.66}{216,661.14}$	$\frac{9,909,035.64}{129,462.80}$

Esta razón financiera muestra que la Asociación en el año 2012 contaba con Q 38.79 del activo corriente por cada quetzal de deuda y en el año 2011 con Q 76.54 de lo cual se deduce que en ambos períodos se tenía la capacidad de pago inmediato ante los compromisos adquiridos a corto plazo.

#### b) Razón de endeudamiento:

Con esta razón financiera se mide la proporción de los activos que están financiados por terceros y se determina dividiendo el pasivo total entre el activo total.

	Año 2012	Año 2011
Razón de endeudamiento	0.9282	0.9281
$\frac{\text{Pasivos Totales}}{\text{Activos Totales}}$	$= \frac{10,646,523.88}{11,470,034.18}$	$\frac{10,191,479.51}{10,981,479.77}$

El resultado de aplicar esta razón financiera muestra que la Asociación tiene un endeudamiento de sus activos en un 92.82% para el año 2012 y 92.81% para el año 2011, lo anterior originado porque en su mayoría el capital de trabajo se ha utilizado para otorgar préstamos a los asociados y no se han realizado otras actividades que generen otro tipo de ingresos.

c) Razón de rendimiento de la cartera crediticia:

Se obtiene al dividir los intereses ganados en préstamos entre el monto de la cartera crediticia promedio del período. Por medio de esta razón financiera es posible conocer si el resultado es el reflejo fiel de la tasa de interés que se cobra en los préstamos; cualquier variación permite conocer si hay registros contables erróneos, si algún préstamo no paga interés o eventuales desvíos de fondos.

Los intereses ganados están integrados por la suma de donaciones asociados y donaciones asociados retirados.

	Año 2012	Año 2011
Rendimiento de la cartera crediticia	0.1544	0.1476
$\frac{\text{Intereses ganados}}{\text{Cartera crediticia promedio}}$	$= \frac{1,232,786.19}{7,985,256.81}$	$\frac{1,174,687.27}{7,960,842.87}$

En el caso de la Asociación el resultado de ambos años refleja la tasa de interés promedio que se le está cobrando a los asociados que es de un 15%.

d) Relación de gastos administrativos a ingreso total:

Esta razón permite medir la eficiencia operativa y analizar si es posible realizar algunos ajustes en los gastos administrativos. Cuando el resultado de la razón es muy alto, da la pauta para investigar si están incluidas algunas partidas que no corresponden a gastos administrativos y que deban ubicarse como beneficios al asociado.

	Año 2012	Año 2011
Relación de gastos administrativos a ingreso total	0.56	0.48
$\frac{\text{Gasto administrativo}}{\text{Excedente neto}}$	$= \frac{452,700.02}{813,509.78}$	$\frac{376,576.10}{780,000.00}$

Se puede observar que para el año 2012 los gastos administrativos representan un 56% del total de excedente del período y para el año 2011 un 48%, lo cual demuestra que deben revisarse los gastos administrativos para que sea más eficiente dicha gestión.

e) Rendimiento sobre el ahorro:

Esta razón sirve como herramienta para mostrarle a los asociados las ventajas que tienen al pertenecer a la Asociación por el rendimiento que obtiene el ahorro. La razón se obtiene al dividir el excedente total entre el ahorro de los asociados (integrado por la suma de aportaciones asociados más el aporte extraordinario).

	Año 2012	Año 2011
Rendimiento sobre el ahorro	0.15	0.15
$\frac{\text{Excedente total}}{\text{Ahorro de los asociados}}$	$\frac{813,509.78}{5,253,046.00}$	$\frac{780,000.00}{5,046,000.00}$

Para el año 2012 y 2011 el rendimiento que está obteniendo el ahorro de los asociados es de un 15% lo cual está por arriba de las tasas de interés que pagan las instituciones bancarias por cuentas de ahorro.



### 3.2.5 Aspectos administrativos

#### a) Incumplimiento de los estatutos

- Situación encontrada: Conforme los fines y objetivos definidos en los estatutos de ASOBAN, actualmente no se están realizando actividades relacionadas con los siguientes puntos:
  - Programas educativos y culturales de interés para los asociados.
  - Desarrollo cultural, económico y social de los asociados.
  - Fomento de la práctica del deporte.
  - Fomento y desarrollo de planes para la obtención de viviendas de los asociados.
  - Fomento de la solidaridad entre los asociados, por medio de centros de recreación, de actividades deportivas, sociales y culturales.
  - Desarrollo de programas de capacitación y superación personal de los asociados y sus familias.
- Implicación: Al no realizar actividades relacionadas con lo establecido en los estatutos, se está perdiendo la oportunidad de implementar nuevos proyectos de inversión que puedan ayudar a dar más rendimientos.

#### b) Falta de comunicación de Visión y Misión de la Asociación:

- Situación encontrada: no se cuenta con un documento formal donde haya quedado registrado la Visión y Misión de la empresa, la misma fue elaborada por la Administradora y el Tesorero de ASOBAN y no es comunicada por ningún medio a los socios activos.
- Implicación: al no comunicar la Visión y Misión al 100% de socios activos se está perdiendo la posibilidad de afianzar dichos conceptos en la mente de los asociados y no aprovechando la oportunidad que por medio de ellos se pueda atraer a los empleados que aún no se han asociado.

c) Falta de comunicación periódica de los resultados financieros

- Situación encontrada: la comunicación de los resultados financieros solo se realiza una vez al año en la Asamblea General, no hay comunicación periódica de los mismos.
- Implicación: al no comunicar en forma periódica los resultados financieros obtenidos se puede generar malestar en los asociados por no conocer la situación financiera de la Asociación.

## Capítulo 4

### 4.1 Propuesta de solución o mejora

#### 4.1.1 Introducción y Antecedentes

En el campo Solidarista existe la tendencia que un 50% o más del capital de trabajo se dedica a otorgar préstamos a los asociados, lo cual muestra la importancia de este rubro dentro del esquema financiero contable de la Asociación.

Con base al análisis efectuado a la empresa ASOBAN, los hallazgos encontrados y a la materialidad del rubro de préstamos a asociados, se determinó la necesidad de contar con un manual que contenga controles internos que permitan gestionar el riesgo de crédito y así como evitar alguna pérdida financiera y deterioro de la cartera ya que es uno de los activos más importantes de la Asociación.

Teniendo conocimiento que el Riesgo de Crédito es la posibilidad que una entidad incurra en pérdidas o se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que sus deudores o contraparte fallen en el cumplimiento oportuno o no cumplan los términos acordados en los contratos de crédito, la implementación de controles internos para gestionar dicho riesgo ayudará salvaguardar este activo y a no afectar el rendimiento que se genera por el aporte laboral y patronal.

Derivado de lo anterior se presentó a la Junta Directiva de ASOBAN, el diseño e implementación de controles internos a través de un Manual de Políticas y Procedimientos para el área de Préstamos, ya que les servirá para afinar más el proceso de otorgamiento de préstamos, y así evitar que se sigan incrementando los casos de saldos no recuperados al momento de la baja de un asociado.

La Junta Directiva estuvo de acuerdo en implementar la propuesta ya que actualmente solo cuentan con un Manual General de procesos que no contiene detalladas todas las políticas y procedimientos necesarios.

#### 4.1.2 Justificación

La importancia del diseño e implementación de un manual de políticas y procedimientos para el área de préstamos, radica en que las asociaciones deben mantener un sistema de monitoreo y control del riesgo crediticio que le permita mejorar la rentabilidad de la institución, la calidad crediticia, eficiencia operativa y generar reservas adecuadas.

Estos controles ayudarán a evitar el deterioro de la estructura financiera del balance por el incremento de activos improductivos y apoyará a salvaguardar el aporte laboral y patronal de los asociados y el banco.

La gestión del Riesgo de Crédito puede traer consigo los siguientes beneficios:

- Mayor posibilidad de lograr los objetivos de la Asociación
- Mejor enfoque interno en hacer las cosas correctas
- Buena base para el planteamiento de las estrategias
- Mejorar la calidad y composición del portafolio de préstamos para optimizar la relación riesgo rendimiento
- Proveer a la Junta Directiva información confiable y oportuna para apoyar la toma de decisiones en materia de préstamos

#### 4.1.3 Planteamiento de la propuesta de mejora

Conforme los resultados obtenidos en la investigación y con base al análisis realizado a la información financiera y documental, se presenta una propuesta de mejora, que consiste en diseñar e implementar controles internos a través de un manual de políticas y procedimientos

para el área de préstamos, que sirvan de herramienta útil en el proceso de análisis y control de préstamos, lo cual permitirá salvaguardar uno de los activos más importantes de la Asociación.

#### 4.1.4 Objetivos de la propuesta de mejora

##### 4.1.4.1 Objetivo general

- Diseñar e implementar un manual de políticas y procedimientos para el área de préstamos en la Asociación Solidarista ASOBAN.

##### 4.1.4.2 Objetivos específicos

- Implementar controles útiles para el proceso de análisis de préstamos a asociados.
- Crear medidas de control interno que permitan mantener un adecuado control del rubro de préstamos a asociados.

#### 4.1.5 Contenido

A continuación se da a conocer la propuesta de mejora para la implementación del manual de políticas y procedimientos para el área de préstamos en la Asociación Solidarista ASOBAN.

<b>Asociación Solidarista</b> ASOBAN		CONFIDENCIAL DE USO INTERNO
<b>VIGENCIA:</b> 01/JULIO/2013		<b>CÓDIGO:</b> ASOBAN-001-2013
<b>TITULO:</b>		
<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS</b>		
<b>ETAPAS</b>	<b>NOMBRE Y CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
ELABORADO POR:	Astrid Marlene Chicas García	
APROBADO POR:	Junta Directiva ASOBAN	

## **1. OBJETIVO**

Regir a través del presente Manual la operatoria de las actividades que se realizan en la Asociación Solidarista ASOBAN, tales como préstamos y anticipo, los cuales ayudarán a tener un mejor control interno, beneficiando a todos los asociados a ella.

## **2. ALCANCE**

El alcance del manual es para todos los asociados inscritos en la Asociación Solidarista ASOBAN.

Rige a partir del **01/JUNIO/2013** y permanecerá vigente hasta la aprobación y publicación de otro documento que lo sustituya, siempre y cuando haya sido autorizado por la Junta Directiva en pleno.

## **3. POLITICAS GENERALES**

Con la finalidad de mejorar la calidad de vida del asociado, ASOBAN otorgará préstamos y anticipos en forma ágil y a tasas de interés razonables a los asociados.

A continuación se detallan las políticas generales que aplican para préstamos y anticipos:

1. Los asociados que deseen un préstamo, deberán llenar la solicitud de préstamo y entregarla a la Secretaria para que sea evaluada por el Comité de Préstamos de la Asociación, quienes decidirán si se aprueba o rechaza.
2. La aprobación de la solicitud será en un rango de 3 a 4 días hábiles, siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos:
  - a) Poseer tres meses como mínimo en calidad de asociado o un año de antigüedad laboral en el banco.
  - b) Estar al día con sus obligaciones con la Asociación.

- c) Firmar autorización para descontar mensualmente de la planilla el monto de las cuotas y cuando corresponda descontar el saldo pendiente de la liquidación laboral que el banco le otorgue.
  - d) Presentar la garantía solicitada por el Comité de anticipos (cuando corresponda).
  - e) En solicitudes autorizadas para desembolsos de montos iguales y/o mayores a Q. 10,000.00 el solicitante deberá adjuntar copia de las boletas de pago de los últimos tres meses, copia de los últimos tres estados de cuenta bancarios.
3. Todos los socios que apliquen a préstamo deben ser perfilados según su ingreso y su edad.
  4. Todo socio que tenga una antigüedad laboral menor a un (1) año aplica únicamente a un monto máximo de préstamo equivalente al total del ahorro que tenga acumulado a la fecha.
  5. Como máximo se podrán aportar dos avales por cada operación, que deben ser socios activos y tener como mínimo 18 meses de antigüedad laboral en el banco.
  6. Los avales no podrán ser fiadores de más de un anticipo y deberán tener una antigüedad en la Asociación de 18 meses.
  7. El monto del préstamo no debe exceder el monto máximo ni sobrepasar el 50% del índice de endeudamiento, cuya forma de cálculo se encuentra en el apartado 5.1.2 del presente manual.
  8. Se debe elaborar un expediente por cada socio que contenga la solicitud de préstamo y todos los documentos utilizados para el análisis, este expediente debe quedar bajo la custodia de la Asociación Solidarista.
  9. Para el análisis de otorgamiento del crédito, se debe considerar todos los créditos del socio, tanto en la organización como con otros entes financieros. Las consultas deben realizarse por medio del buró de crédito que el Banco DBA, S.A. ha puesto a disponibilidad de la Asociación.



10. Todo socio debe contar con una hoja de vida, en la cual se debe colocar la forma en que se maneja el préstamo, y en caso de atraso se debe dejar constancia de los compromisos y acuerdos de pago.
11. Los préstamos se otorgarán con un plazo mínimo de 3 meses y un plazo máximo de 48 meses. Cualquier excepción debe ser evaluada por el Comité de Anticipos y no podrá exceder de un máximo de 60 meses, siempre y cuando la Junta Directiva en pleno lo apruebe por mayoría de votos.
12. Se establece el siguiente rango de plazos para el otorgamiento de préstamos:

<b>Monto</b>	<b>Plazo</b>
Q100.00-Q500.00	3 meses
Q501.00-Q1000.00	3 a 12 meses
Q1001.00- Q5000.00	3 a 36 meses
Q.5001.00- o más	3 a 48 meses
Vehículos usados prendados	Hasta 60 meses
Vehículos nuevos prendados	Hasta 60 meses

13. El Asociado solo podrá obtener un máximo de tres (3) préstamos o anticipos. En caso solicite uno nuevo el Administrador renegociará las condiciones.
14. Cuando sea solicitado un préstamo por un miembro de Junta Directiva el interesado no podrá participar en el análisis y decisión final sobre el otorgamiento del préstamo.
15. Por concepto de gastos administrativos se cobrará un donativo del 1% por única vez sobre el total del préstamo aprobado. El donativo se deducirá al momento de realizar el acreditamiento del préstamo.
16. Ningún asociado podrá variar el destino del préstamo que le haya sido otorgado. Si así lo hiciere se procederá a variar el tipo de interés del préstamo con efecto retroactivo.
17. Todos los desembolsos de préstamos se deben acreditar a la cuenta de ahorro que el asociado posee para el pago de nómina.

18. Cada trimestre se le debe enviar un estado de cuenta a cada asociado, en el que conste el monto acumulado del aporte laboral y el aporte patronal, junto con el saldo de sus préstamos.
19. Cuando un asociado acumule 2 cuotas en mora, se descontará el monto total del aporte laboral.
20. Cuando se retire un asociado por terminación de la relación de trabajo en el Banco DBA, S.A. y el total de su aporte laboral no cubra el saldo de los préstamos vigentes, se debe realizar un nuevo cálculo de cuotas conforme lo establecido y firmado por el asociado al momento del otorgamiento del préstamo.

Los plazos que se manejarán para este tipo de casos son los siguientes:

Saldo		Plazo
De	A	
1.00	3,000.00	3 meses
3,000.01	5,000.00	6 meses
5,000.01	8,000.00	10 meses
8,000.01	en adelante	12 meses

Cualquier excepción o modificación en los plazos ya establecidos debe ser autorizado por toda la Junta Directiva.

El procedimiento de cobro de este tipo de casos se detalla en el apartado número 14.

21. Se otorgarán préstamos especiales con garantía sobre el saldo devengado de Aguinaldo o Bono 14 y deben ser cancelados a una sola cuota al momento en que el Banco DBA, S.A. acredite dicha remuneración.

#### **4. CLASIFICACIÓN DE PRÉSTAMOS**

Los préstamos que otorga la Asociación están segmentados de la siguiente manera:

- a) Personal: se debe utilizar para gastos no especificados por el asociado y tendrá garantía fiduciaria.
- b) Solidario: se debe utilizar para gastos de salud y educación y su garantía será fiduciaria.
- c) Comercial: se debe utilizar cuando el asociado haga uso de los convenios que se tiene con empresas comerciales para compra de bienes y servicios. La garantía será fiduciaria.
- d) Vacacional: se debe utilizar para gastos de recreación, tours, viajes, estadías en hoteles y similares. La garantía será fiduciaria.
- e) Vales: se debe utilizar cuando el asociado necesite un adelanto de salario cuya garantía principal corresponde a su salario mensual líquido.
- f) Anticipos Especiales: son los que se otorgan con garantía sobre el monto que tenga devengado el socio por concepto de Aguinaldo o Bono 14, los cuales se deben cancelar a una sola cuota y se descuentan al momento en que el banco acredite la prestación.
- g) Prendarios: este préstamo es única y exclusivamente para la adquisición de vehículos cuyo modelo no tenga más de 10 años de antigüedad.

El avalúo y gastos legales para el registro de la prenda deben ser realizados por la entidad que defina la Asociación, y el monto de los cargos de operación deben ser cubiertos por el asociado.

Dependiendo de la evaluación crediticia del socio, la Asociación puede cubrir hasta el 100% sobre el valor del avalúo.

Para los préstamos prendarios aplican las siguientes condiciones:

- Es obligatorio que el vehículo prendado cuente con una póliza de seguro contra todo riesgo, y que el certificado de endoso de garantía esté a favor de

ASOBAN. La póliza debe estar vigente durante todo el período de vigencia del préstamo.

- El vehículo prendando no puede venderse, hasta que ASOBAN emita el finiquito correspondiente, de lo contrario debe proceder legalmente.
- El trámite de quitar la prenda corre por cuenta del asociado, y debe realizarse posterior a la entrega del finiquito.

## **5. POLITICA PARA OTORGAR PRÉSTAMOS O ANTICIPOS**

### **5.1.1. VARIABLES A CONSIDERAR**

En el proceso de otorgamiento de préstamos se deben considerar las siguientes variables:

1. Carácter (moralidad): el historial de pagos anteriores.
2. Capacidad de Pago: la posibilidad del socio para pagar el préstamo requerido.
3. Capital: la solidez financiera del solicitante.
4. Colaterales: garantías
5. Condiciones: cualquier circunstancia peculiar que afecte la recuperación del crédito.

En el análisis del crédito se debe centrar la atención en el carácter y capacidad de pago, porque son parte de los requisitos básicos para la concesión de un préstamo. El resto de variables son importantes para la elaboración del contrato y toma de decisiones del otorgamiento del mismo.

### 5.1.2. DETERMINACIÓN INDICE DE ENDEUDAMIENTO Y MONTO MÁXIMO A OTORGAR

El índice de endeudamiento es un indicador utilizado para determinar el nivel de endeudamiento del socio. La manera de calcularlo es la siguiente:

$$IE = \frac{\sum CExt + CInt + NP}{IL}$$

- IE: Índice de endeudamiento
- $\sum CExt$ : Suma de todas las cuotas de créditos y pagos estimados de tarjeta de crédito que el socio tenga en el sistema financiero con base a las consultas de los burós de crédito. En caso no se encuentre disponible la información de la cuota exacta, se asumirá una cuota del siete por ciento (7%) sobre el monto original y si no cuenta con el monto original se calculará el diez por ciento (10%) del saldo del préstamo.
- $\sum CInt$ : Suma de todas las cuotas de préstamos que el socio tenga en la Asociación.
- NP: Cuota mensual del nuevo préstamo solicitado.
- IL: Ingreso líquido mensual que será el ingreso bruto declarado menos los descuentos realizados por el banco.

Para determinar el monto máximo a otorgar se utilizará la siguiente fórmula:

Monto máximo = Salario líquido mensual \* Número de salarios de acuerdo al perfil del socio

### 5.1.3.DETERMINACIÓN DE LA COMPOSICIÓN DEL INGRESO LÍQUIDO

Debido a que en su mayoría los socios perciben por parte del banco ingresos fijos y variables, se debe utilizar el siguiente esquema para determinar qué porcentaje de ingreso variable debe considerarse para determinar el ingreso a utilizar al realizar el cálculo del Índice de endeudamiento y monto máximo a otorgar.

Es importante mencionar que el ingreso fijo se encuentra integrado por el Sueldo Ordinario y la Bonificación Decreto que percibe el asociado en el Banco DBA, S.A., y el ingreso variable se conforma por la suma de Comisiones, Bonos o Premios que perciba el empleado mensualmente.

Los pasos para determinarlo son los siguientes:

- a) Determinar el porcentaje que representa el ingreso fijo sobre el variable:

$$\text{Porcentaje de ingreso fijo} = \frac{\text{Ingreso fijo}}{\text{Ingreso total}}$$

- b) Al contar con el porcentaje de ingreso fijo se debe aplicar la siguiente tabla, la cual tiene la finalidad de penalizar un porcentaje de la remuneración variable:

<b>COMPOSICIÓN DEL INGRESO</b>		
<b>Porcentaje de Ingreso Fijo</b>		<b>Porcentaje de Ingreso Variable a considerar</b>
0.01%	50%	75%
50.01%	100%	100%

Con la finalidad de explicar el esquema se presenta el siguiente ejemplo:

#### **Composición del ingreso**

Ingreso fijo	Q 2,000.00
Ingreso variable	<u>Q 3,000.00</u>
Ingreso total	Q 5,000.00

**Cálculo del porcentaje de ingreso fijo:**

$$\text{Porcentaje de ingreso fijo} = \frac{2,000.00}{5,000.00} = 40\%$$

Con base a la tabla propuesta se debe considerar el 75% de ingreso variable para determinar el ingreso a utilizar para realizar el cálculo de índice de endeudamiento y monto máximo a otorgar.

**Ingreso a utilizar para realizar el cálculo de índice de endeudamiento y monto máximo a otorgar**

Ingreso fijo	Q 2,000.00
Ingreso variable	<u>Q 2,250.00</u> (Q 3,000.00 * 75%)
Ingreso total	Q 4,250.00

**5.1.4. ANÁLISIS Y APROBACIÓN DE SOLICITUDES**

El proceso de análisis y aprobación es realizado por el Comité de Préstamos y Anticipos que está integrado por el Presidente, Vicepresidente, Tesorero y Secretaria.

Las decisiones del Comité tendrán validez cuando estén reunidos al menos dos de sus integrantes.

Las atribuciones que tiene el Comité son las siguientes:

- a) Recibir todas las solicitudes de préstamos y anticipos para análisis y resolución.
- b) Aprobar o denegar préstamos o anticipos.
- c) Solicitar resolución de la Junta Directiva para las solicitudes que sean consideradas fuera de política o de excepción.
- d) Debe emitir resolución por escrito cada caso analizado ya sea aprobado o rechazado. En el caso de autorizaciones deberá indicar las condiciones que le aplican: monto, plazo, aval o garantía.

- e) Tienen la potestad de denegar préstamos o anticipos aunque la solicitud cumpla con los requisitos si por opinión de la mayoría de los miembros de Junta Directiva no se debe autorizar.

Todo asociado y su aval debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- a) No registrar créditos y/o tarjetas de crédito vencidas o con mora al momento de la evaluación.
- b) No registrar mora mayor a 30 días en los últimos 12 meses.
- c) No registrar cobranza judicial en los últimos 24 meses.

Para realizar el análisis debe completarse el formato de autorización de Préstamos establecido para el efecto, el cual ya incluye el cálculo del índice de endeudamiento y el monto máximo a otorgar.

Al completar el formato anteriormente mencionado en la parte inferior derecha aparecerá una clasificación por medio de color verde o roja, la cual es un indicador para determinar si procede o no otorgar el préstamo.

### 5.1.5.PERFIL DE SOCIOS

Para el proceso de evaluación de préstamos, se debe manejar la siguiente tabla de perfiles la cual permitirá tener segmentados a los socios e identificar que parámetros aplican para cada perfil.

El asociado debe cumplir con los parámetros específicos para cada tipo de perfil.

PARÁMETRO	TIPO DE PERFILES DE SOCIOS						
	RIESGO CLÁSICO I	RIESGO CLÁSICO II	RIESGO LADERA I	RIESGO LADERA II	RIESGO LADERA III	RIESGO CUMBRE I	RIESGO CUMBRE II
Edad	21 - 24 años	21-24 años	25 - 39 años	25 - 39 años	25 - 39 años	40 - 70 años	40 - 70 años
Ingreso Líquido Depurado	Q 1,000.00 - Q 2,000.99	Q 2,001.00 - en adelante	Q 1,000.00 - Q 2,000.99	Q 2,001.00 - Q 3,500.99	Q 3,501.00 - en adelante	Q 1,000 - Q 3,500.99	Q 3,501.00 - en adelante
Plazo del Crédito	6 -24 meses	6 -24 meses	6 -24 meses	6 -36 meses	6 -48 meses	6 -36 meses	6 -48 meses
Porcentaje (%) Máximo Índice de Endeudamiento (IE)	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
Monto Máximo	Según IE	Según IE	Según IE	Según IE	Según IE	Según IE	Según IE



## 6. TASAS DE INTERES

Las tasas de interés variarán de acuerdo al comportamiento de mercado, se procurará que sean menor a las establecidas en el sistema bancario, están pueden ser:

	Fiduciario	Prendario vehículos nuevos	Prendario vehículos usados
Socios	15.00%	10.00%	12.00%
No Socios	25.00%	12.00%	14.00%

## 7. PAGO DE CUOTAS

El pago de las cuotas del préstamo se realizará mensualmente por medio de descuento en nómina a través del departamento de Recursos Humanos del Banco DBA, S.A.

En caso no se cubra la cuota por medio del descuento derivado de alguna suspensión del seguro social, el asociado queda obligado a realizar el pago correspondiente a la cuota mensual, en un plazo no mayor a cinco (5) días, o bien puede enviar una nota a la Junta Directiva en la que se solicite que el monto de la cuota atrasada sea descontada del monto de ahorro.

El monto total de las cuotas descontadas mensualmente, deben ser trasladadas por el departamento de Recursos Humanos por medio de una nota de crédito en la cuenta de ahorro que maneja la Asociación.

## 8. AMPLIACIÓN DE PRÉSTAMOS

Cuando el asociado necesite una ampliación del préstamo, deberá presentar la Solicitud de Préstamo, e indicar en destino si es para la ampliación del plazo, si necesita fondos adicionales o si es solamente reestructuración de las cuotas del Anticipo, para que sea evaluado por la Junta Directiva.

Cuando se apruebe la ampliación o disminución del préstamo, se aplicará como préstamo nuevo y se procederá a cancelar el préstamo anterior, siempre y cuando lleve canceladas 6 cuotas, sin embargo el Comité de Préstamos podrá evaluar y hacer excepciones cuando lo considere necesario.

## **9. CANCELACIÓN DEL PRÉSTAMO O ANTICIPO**

Las razones por las que se puede cancelar un anticipo son:

- a) Por solicitud de Ampliación de Anticipo: en este caso se procede a cancelar el préstamo que tenga el socio y se otorgará uno nuevo, el cual cancelará el monto adeudado del anticipo anterior y la diferencia a favor del empleado, se depositará en su cuenta de ahorro.
- b) Por finalización: se refiere cuando el préstamo del asociado se le haya descontado la última cuota y ya no tenga saldo pendiente con la Asociación.
- c) Por retiro de la Asociación: se debe cancelar el préstamo con el monto total del aporte laboral que tenga acumulado. Si no se cubre la totalidad de la deuda se debe cancelar el préstamo y otorgar uno nuevo con tasa de interés que autorice la Junta Directiva.

En estos casos la Secretaria de la Asociación debe gestionar la baja en el sistema y notificar al departamento de Recursos Humanos para que realicen los cambios respectivos en la nómina.

- d) Por Finalización de relación laboral con el Banco DBA, S.A., el Departamento de Recursos Humanos notificará la baja y solicitará la solvencia.

La Secretaria es la responsable de verificar el estado del préstamo y verificar que el saldo del préstamo se cubre con el aporte laboral o de lo contrario debe notificar al Departamento de Recursos Humanos que se incluya el descuento en la liquidación laboral del asociado.

En caso no cubra la deuda con la liquidación se le traslada la deuda al aval o avales del socio dado de baja, y si no tiene aval debe llenar un convenio de pago con un plazo máximo de 10 meses para cancelarlo, y se le realiza nuevamente el cálculo de la deuda con tasa de no socio, y una tasa por mora del 5%.

Si el Anticipo fue cancelado por completo, no importando el motivo de la cancelación del préstamo, el Administrador, debe emitir un finiquito indicando que el trabajador ya no tiene ninguna deuda pendiente con la Asociación.

## **10. ABONOS A CAPITAL**

Los asociados podrán hacer abonos a capital, mediante depósitos a la cuenta de la Asociación y reportarlo a oficinas centrales de ASOBAN, quien está obligada a otorgar un estado de cuenta que refleje este abono realizado a sus registros.

## **11. INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O COMPROMISOS**

El asociado que incumpla algún requisito o compromiso que estipule en forma particular alguna línea de préstamo, se le suspenderá toda aprobación de préstamos posteriores por un período de 9 meses a partir de la fecha de vencimiento, así como las condiciones de los préstamos actuales se variarán con una mayor tasa de interés.

## **12. CALIFICACIÓN DE PRÉSTAMOS POR NIVEL DE RIESGO**

A continuación se presenta el modelo para calificar la cartera de préstamos por nivel de riesgo, la cual permitirá realizar evaluaciones de cartera en forma objetiva:

La evaluación de la cartera de préstamos debe realizarse con base a los siguientes criterios:

- Capacidad de pago, ingresos y egresos del deudor, considerando las condiciones del préstamo (plazo, período de pago, otros), de conformidad con la información financiera actualizada y documentada.

- Solvencia del deudor, a través de variables como el nivel de endeudamiento y la calidad y composición de los activos, pasivos y patrimonio del deudor.
- Naturaleza, liquidez, cobertura y valor de las garantías, teniendo en cuenta la celeridad con que puedan hacerse efectivas.
- El número de veces que el préstamo ha sido reestructurado y la naturaleza de la respectiva reestructuración. Se entiende que entre más operaciones reestructuradas se hayan otorgado a un mismo socio, mayor será el riesgo de no pago de la obligación.

Las categorías que deben utilizarse para la calificación de préstamos por nivel de riesgo es la siguiente:

<b>Categoría</b>	<b>Descripción</b>
A	Riesgo normal
B	Riesgo aceptable
C	Riesgo apreciable
D	Riesgo significativo
E	Riesgo de incobrabilidad

De acuerdo con la edad de vencimiento la cartera debe clasificarse de la siguiente manera:

<b>Categoría</b>	<b>Descripción</b>	<b>Días de atraso (Fiduciaria y Prendaria)</b>
A1	Riesgo normal	Al día
A2	Riesgo normal	1 a 30 días
B	Riesgo aceptable	31 a 60 días
C1	Riesgo apreciable	61 a 90 días
C2	Riesgo apreciable	91 a 120 días
D1	Riesgo significativo	121 a 150 días
D2	Riesgo significativo	151 a 180 días
E	Riesgo de incobrabilidad	181 días a más

La Asociación debe utilizar criterios adicionales para la calificación, como por ejemplo, la capacidad de pago del socio, ya que si la probabilidad de recuperación es dudosa, el préstamo debe calificarse en una categoría de mayor riesgo.

### 13. PROVISIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES

La Junta Directiva debe crear una estimación sobre la cartera de préstamos para prevenir cualquier pérdida de cuentas que no sean canceladas por los socios con base a la siguiente tabla:

<b>Categoría</b>	<b>Días de atraso (Fiduciaria y Prendaria)</b>	<b>Porcentaje de provisión</b>
A1	Al día	0
A2	1 a 30 días	0.00
B	31 a 60 días	0.05
C1	61 a 90 días	0.20
C2	91 a 120 días	0.20
D1	121 a 150 días	0.50
D2	151 a 180 días	0.50
E	181 días a más	1.00

Esta provisión debe manejarse a nivel contable y busca mantener una estimación para cuentas incobrables alineada con lo que maneja en el Banco DBA, S.A., y así manejar una estimación conforme los días de atraso que tenga la cartera de préstamos.

A continuación se presenta el escenario de aplicar estos porcentajes de provisión al cierre de diciembre 2012:

<b>PROVISIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES</b>					
<b>CLASIFICACION</b>	<b>DIAS DE ATRASO</b>	<b>CAPITAL</b>	<b>CASOS</b>	<b>% PROV</b>	<b>PROVISIÓN</b>
A1	AL DIA	7,142,196.04	1,007	-	-
A2	DE 1 A 30	Q33,592.57	67	-	-
B	DE 31 A 60	Q17,959.58	20	0.05	897.98
C1	DE 61 A 90	Q4,791.60	10	0.20	958.32
C2	DE 91 A 120	Q16,360.87	8	0.20	3,272.17
D1	DE 121 A 150	Q6,384.19	4	0.50	3,192.10
D2	DE 151 A 180	Q3,582.84	3	0.50	1,791.42
E	DE 181 A MAS	Q63,281.96	6	1.00	63,281.96
<b>TOTALES</b>		<b>Q7,288,149.65</b>	<b>1,125</b>		<b>73,393.95</b>

## **14. COBRO DE SALDOS DE PRÉSTAMOS, NO CUBIERTOS EN LIQUIDACIÓN LABORAL**

Cuando se retire un asociado por terminación de la relación laboral con el Banco DBA, S.A. y deba cobrarse el saldo de préstamo no cubierto por medio de liquidación laboral, previo al vencimiento de la primera cuota solamente se realizará labor de cobranza por medio de la persona responsable del tema en la Asociación.

Si existe incumplimiento de pago se contratará el servicio de la empresa ASTECAD, quien será la responsable de realizar la labor de cobranza correspondiente.

A la empresa ASTECAD se le debe trasladar un documento firmado por la Junta Directiva donde se detalle la siguiente información por cada caso que deba cobrarse por esta vía:

- Datos generales de la persona
- Detalle de la labor de cobro realizada internamente
- Integración del saldo de préstamo pendiente de cobro, detallando capital e intereses

La forma de trasladar los saldos recuperados por medio de la empresa externa se debe realizar conforme lo estipulado en el contrato suscrito.

En los casos que no se recupere el saldo por medio de la labor de cobro realizada por la empresa ASTECAD, conforme lo establecido previamente se procederá a realizar las gestiones de demanda para recuperar el saldo por la vía legal.

## **15. CAPACITACIÓN**

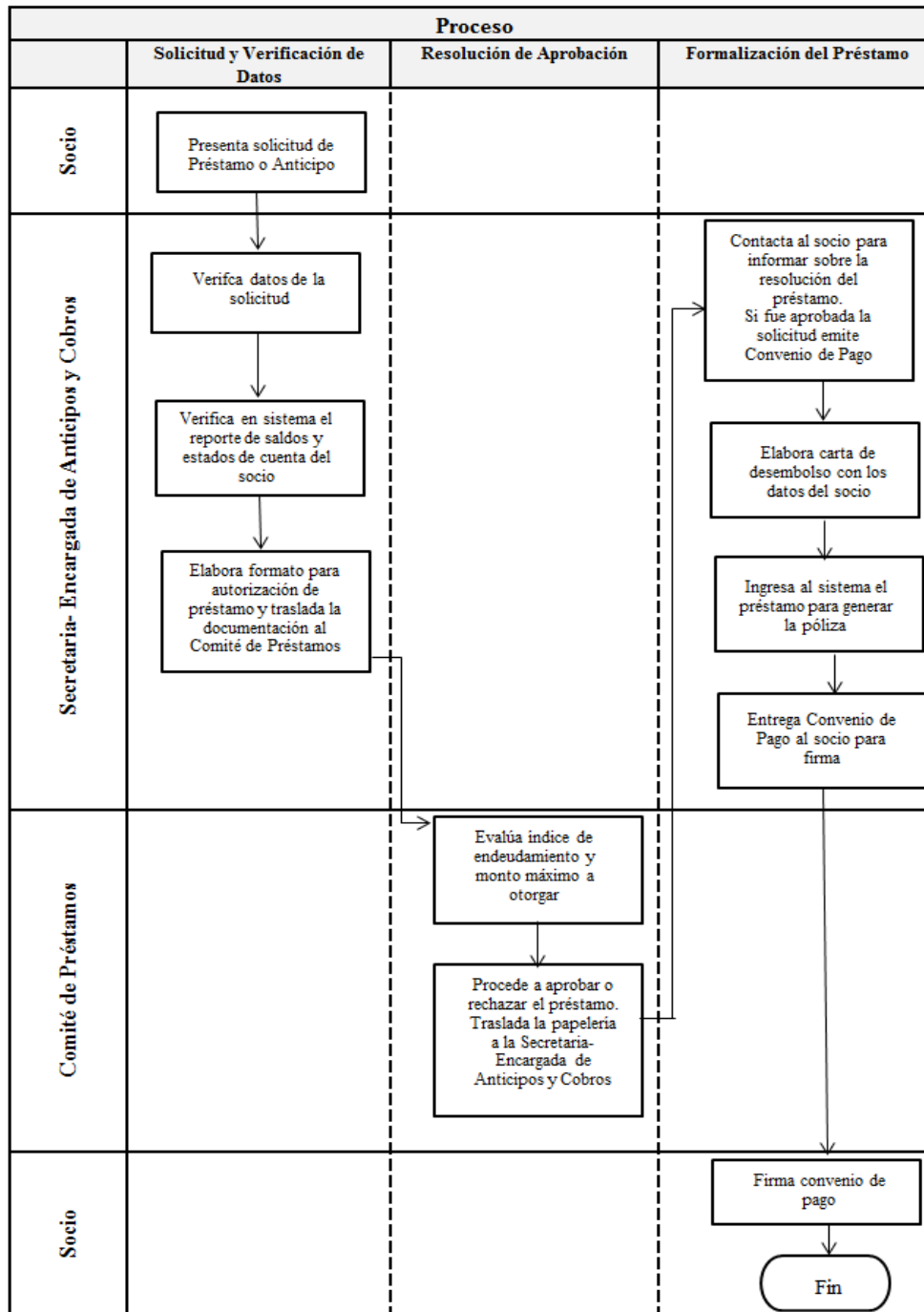
A partir de la vigencia del presente manual, debe convocarse a una reunión extraordinaria de Junta Directiva para que se les imparta la capacitación del Manual de Préstamos y Anticipos.

Posteriormente la Administradora será la responsable de brindar la capacitación del mismo al personal activo de la Asociación. Asimismo, será la responsable de capacitar al personal que sea contratado posteriormente por la Asociación o a nuevos miembros de la Junta Directiva.

## 16. PROCEDIMIENTOS

### 16.1. DIAGRAMA DE FLUJO

#### 16.1.1. SOLICITUD, AUTORIZACIÓN Y FORMALIZACIÓN DE PRÉSTAMOS





## **17. FORMATOS DEL MANUAL DE PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS**

- Formato 1: Solicitud de Préstamo con garantía fiduciaria
- Formato 2: Solicitud de Anticipo de Aguinaldo
- Formato 3: Solicitud de Anticipo de Bono 14
- Formato 4: Solicitud de Préstamo con garantía prendaria
- Formato 5: Formato para autorización de préstamos y anticipos

**FORMATO 1**

**SOLICITUD DE PRÉSTAMO CON GARANTIA FIDUCIARIA**

Guatemala, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Señores  
Junta Directiva  
ASOBAN

Yo, \_\_\_\_\_, con No. de documento de identificación \_\_\_\_\_  
en mi calidad de miembro de ASOBAN, solicito a ustedes un préstamo por \_\_\_\_\_,  
el cual cancelaré en \_\_\_\_\_ meses y autorizo al departamento de Recursos Humanos de Banco DBA,  
S.A. a realizar los descuentos que correspondan mensualmente o al momento de finalizar mi relación  
laboral de trabajo.

Voluntariamente haré un donativo anual de

- 15% Socio  
 25% No Socios

Código de Empleado: \_\_\_\_\_  
Nómina: \_\_\_\_\_  
Agencia: \_\_\_\_\_  
Puesto: \_\_\_\_\_  
Fecha de ingreso al banco: \_\_\_\_\_  
Domicilio: \_\_\_\_\_  
Teléfono(s): \_\_\_\_\_  
Destino del anticipo: \_\_\_\_\_  
No. de cuenta bancaria: \_\_\_\_\_  
NIT: \_\_\_\_\_

Referencias Familiares

1. Nombre: \_\_\_\_\_  
Parentesco: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_
2. Nombre: \_\_\_\_\_  
Parentesco: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Firma del solicitante

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del jefe inmediato

**FORMATO 2**

**SOLICITUD ANTICIPO DE AGUINALDO**

Guatemala, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Señores  
Junta Directiva  
ASOBAN

Yo, \_\_\_\_\_, con No. de documento de identificación \_\_\_\_\_ en mi calidad de miembro de ASOBAN, solicito a ustedes un anticipo de Aguinaldo por \_\_\_\_\_, el cual cancelaré en 1 cuota al vencimiento y autorizo al departamento de Recursos Humanos de Banco DBA, S.A. a realizar el descuento cuando me sea pagado el Aguinaldo o al momento de finalizar mi relación de trabajo.

Voluntariamente haré un donativo anual de

- 15% Socio  
 25% No Socios

Código de Empleado: \_\_\_\_\_  
Nómina: \_\_\_\_\_  
Agencia: \_\_\_\_\_  
Puesto: \_\_\_\_\_  
Fecha de ingreso al banco: \_\_\_\_\_  
Domicilio: \_\_\_\_\_  
Teléfono(s): \_\_\_\_\_  
Destino del anticipo: \_\_\_\_\_  
No. de cuenta bancaria: \_\_\_\_\_  
NIT: \_\_\_\_\_

Referencias Familiares

1. Nombre: \_\_\_\_\_  
Parentesco: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_
2. Nombre: \_\_\_\_\_  
Parentesco: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Firma del solicitante

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del jefe inmediato

**FORMATO 3**

**SOLICITUD ANTICIPO DE BONO 14**

Guatemala, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Señores  
Junta Directiva  
ASOBAN

Yo, \_\_\_\_\_, con No. de documento de identificación \_\_\_\_\_ en mi calidad de miembro de ASOBAN, solicito a ustedes un anticipo de Bono 14 por \_\_\_\_\_, el cual cancelaré en 1 cuota al vencimiento y autorizo al departamento de Recursos Humanos de Banco DBA, S.A. a realizar el descuento cuando me sea pagado el Bono 14 o al momento de finalizar mi relación de trabajo.

Voluntariamente haré un donativo anual de

15% Socio

25% No Socios

Código de Empleado: \_\_\_\_\_  
Nómina: \_\_\_\_\_  
Agencia: \_\_\_\_\_  
Puesto: \_\_\_\_\_  
Fecha de ingreso al banco: \_\_\_\_\_  
Domicilio: \_\_\_\_\_  
Teléfono(s): \_\_\_\_\_  
Destino del anticipo: \_\_\_\_\_  
No. de cuenta bancaria: \_\_\_\_\_  
NIT: \_\_\_\_\_

Referencias Familiares

1. Nombre: \_\_\_\_\_  
Parentesco: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_  
2. Nombre: \_\_\_\_\_  
Parentesco: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Firma del solicitante

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del jefe inmediato

**FORMATO 4**

**SOLICITUD DE PRÉSTAMO CON GARANTIA PRENDARIA**

Guatemala, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Señores  
Junta Directiva  
ASOBAN

Yo, \_\_\_\_\_, con No. de documento de identificación \_\_\_\_\_ en mi calidad de miembro de ASOBAN, solicito a ustedes un préstamo por \_\_\_\_\_, el cual cancelaré en \_\_\_\_\_ meses y autorizo al departamento de Recursos Humanos de Banco DBA, S.A. a realizar los descuentos que correspondan mensualmente o al momento de finalizar mi relación laboral de trabajo.

Voluntariamente haré un donativo anual de

- |                          |                              |
|--------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 10% Vehículo nuevo socios    |
| <input type="checkbox"/> | 12% Vehículo nuevo no socios |
| <input type="checkbox"/> | 12% Vehículo usado socios    |
| <input type="checkbox"/> | 14% Vehículo usado no socios |

Código de Empleado: \_\_\_\_\_  
 Nómina: \_\_\_\_\_  
 Agencia: \_\_\_\_\_  
 Puesto: \_\_\_\_\_  
 Fecha de ingreso al banco: \_\_\_\_\_  
 Domicilio: \_\_\_\_\_  
 Teléfono(s): \_\_\_\_\_  
 Destino del anticipo: \_\_\_\_\_  
 No. de cuenta bancaria: \_\_\_\_\_  
 NIT: \_\_\_\_\_

Referencias Familiares

1. Nombre: \_\_\_\_\_  
 Parentesco: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_

2. Nombre: \_\_\_\_\_  
 Parentesco: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Firma del solicitante

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del jefe inmediato

**FORMATO 5**

FORMATO PARA AUTORIZACIÓN DE PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS		
FECHA	Guatemala,	lunes 10 de junio de 2013
CÓDIGO	G013572	
NOMBRE	YESENIA YANET DUARTE	
No. DE CÉDULA	1610817870205	
FECHA DE INGRESO AL BANCO	17/11/2008	
NÓMINA	ADMINISTRATIVA	
PUESTO QUE OCUPA	JEFE DE COBROS	
AGENCIA	QUETZALTENANGO	
ES SOCIO?	SI	
INGRESO A LA ASOCIACIÓN	28/02/2009	
CANTIDAD SOLICITADA ANT/APORTACIÓN		10,000.00
ULTIMO SALARIO LIQUIDO		5,297.60
<i>ANTICIPO DE APORTACION</i>		
MONTO MÁXIMO A OTORGAR		57,756.61
<b>TOTAL</b>		
SALDO PRÉSTAMOS VIGENTES		57,756.61
SALDO DISPONIBLE PARA PRÉSTAMO		1,554.99
		56,201.62
ACUMULADO EN BONO 14		
SALDO ANTICIPOS BONO 14 VIGENTES		
SALDO DISPONIBLE P/ANT. BONO 14		0.00
ACUMULADO EN AGUINALDO		
SALDO ANTICIPOS DE AGUINALDO VIGENTES		
SALDO DISPONIBLE P/ANT. AGUINALDO		0.00
DISPONIBILIDAD P/APORTACION		56,201.62
CANTIDAD SOLICITADA ANT/APORTACION	Q	10,000.00
RESULTADO		46,201.62
DISPONIBILIDAD P/BONO 14		0.00
CANTIDAD SOLICITADA ANT/BONO 14		
RESULTADO	Q	-
DISPONIBILIDAD P/AGUINALDO		0.00
CANTIDAD SOLICITADA ANT/AGUINALDO		
RESULTADO	Q	-
TOTAL DISPONIBLE	Q	56,201.62
RESULTADO	Q	56,201.62
VA AL DIA EN SUS CUOTAS	SI	
CUOTAS ATRASADAS		
CANTIDAD DE CUOTAS SOLICITADAS	24	
TIPO DE PRÉSTAMO	GASTOS PERSONALES	
CUOTA MENSUAL	Q	193.95
		24
IE		0.06
DONACIÓN ANUAL		10%

Firma Presidente

Firma Vice Presidente

Firma Tesorero

Firma Secretaria

CLASIFICACIÓN: VERDE

Secretaria - Encargada de Préstamos y Cobros

Firma Administrador

Notas o condiciones especiales:

## 4.2 Avance de la implementación

La Junta Directiva de ASOBAN ya autorizó que el Manual de Políticas y Procedimientos para Préstamos y Anticipos sea implementado en la Asociación, ya que en la actualidad solo cuentan con un Reglamento de Préstamos que no cubre todas las necesidades.

### Viabilidad del proyecto

Se considera que el proyecto es 100% viable debido a que la Junta Directiva de ASOBAN aceptó implementar la propuesta y han autorizado que dentro del proceso de otorgamiento de préstamos sean aplicados los controles internos que se detallaron en el manual.

### Recursos Humanos

Para la realización de la propuesta se contó con la colaboración del Administrador de la Asociación, así como de los miembros del Comité de Préstamos, Fiscal Laboral y Fiscal Patronal. Adicional, se contará con el apoyo del área de Recursos Humanos del Banco DBA, S.A., quienes son los encargados de publicar manuales de políticas y procedimientos.

### Recursos financieros

La empresa no incurrió en gastos financieros para el diseño de la propuesta. Sin embargo, al momento de implementar la provisión de cartera de préstamos con base a los porcentajes propuestos, la Asociación tendría que cubrir el monto adicional de provisión que se pudiera generar, ya que actualmente se maneja un monto fijo de veinte mil quetzales (Q 20,000.00).

Al cierre de diciembre de 2012 el saldo que se maneja en la reserva es suficiente para cubrir lo determinado bajo el nuevo esquema.

## Cronograma de Trabajo

Diseño e implementación de controles internos a través de un Manual de Políticas y Procedimientos para Préstamos

Elaborado por: Astrid Marlene Chicas Garcia

Empresa: ASOBAN

No.	Descripción de la Actividad	Enero 2013				Febrero 2013				Marzo 2013				Abril 2013				Mayo 2013			
		Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Inicio de segunda etapa del trabajo PED																				
2	Reunión tutor y estudiante																				
3	Entrega a tutor Plan de Práctica Corregido																				
4	Evaluación de tutor																				
5	Recolección de información																				
6	Análisis de información																				
7	Investigación trabajo de campo																				
8	Análisis de resultados																				
9	Presentación de resultados																				
10	Reunión tutor y estudiante																				
11	Conclusiones y																				
12	Elaboración de propuesta																				
13	Reunión tutor y estudiante																				
14	Entrega de informe final																				

Fuente: Elaboración propia



## Conclusiones

1. La Asociación cuenta con un Manual General que contiene políticas poco específicas que aplican a los diferentes procesos que se manejan, sin embargo no posee un Manual de Políticas y Procedimientos que defina los pasos a seguir y parámetros para el análisis, otorgamiento y control de préstamos y anticipos.
2. El software utilizado por la Asociación no posee la funcionalidad y rendimientos necesarios para la gestión contable – administrativa, lo cual ha generado exposición a que los datos utilizados para el procesamiento de información administrativa, contable y para toma de decisiones no sea confiable. Así mismo, ha generado que la Asociación deje de percibir ingresos por los saldos en mora debido a que no calcula ni registra intereses moratorios.
3. En los estados financieros los préstamos con garantía fiduciaria están clasificados bajo el mismo rubro contable, no contándose con ninguna sub-clasificación por tipo de destino, lo cual le dificulta a la Junta Directiva identificar con facilidad el destino de los préstamos que se realizan, y así generar nuevos planes de inversión que ayuden a satisfacer las necesidades de los asociados.

## **Recomendaciones**

1. Realizar las gestiones necesarias para que el Manual de Políticas y Procedimientos establecidos en el capítulo 4 del presente trabajo, sea publicado por medio del área de Recursos Humanos del Banco DBA, S.A., con el fin de contar con controles internos necesarios para salvaguardar uno de los activos más representativos de la Asociación.
2. Que la Junta Directiva, analice la posibilidad de cambiar el software existente en un mediano plazo, para que sean corregidas todas las deficiencias que el mismo presenta, y que generan riesgo de que la información contable y administrativa no sea confiable.
3. La Administradora y el Contador de ASOBAN, deben modificar la nomenclatura contable para adoptar las clasificaciones de préstamos con garantía fiduciaria que se proponen en el manual, así mismo realizar la reclasificación contable de los préstamos ya existentes, a la categoría que le corresponda.

## Referencias Bibliográficas

1. Congreso de la República de Guatemala (1964) Código Civil (Decreto ley No. 106)
2. Congreso de la República de Guatemala (1970) Código de Comercio (Decreto No. 2-70).
3. Congreso de la República de Guatemala (1991) Código Tributario (Decreto No. 6-91).
4. Congreso de la República de Guatemala (1992) Ley del Impuesto al Valor Agregado (Decreto No. 27-92) y su respectivo reglamento (Acuerdo gubernativo No. 424-2006).
5. Congreso de la República de Guatemala (1992) Ley del Impuesto Sobre La Renta (Decreto No. 26-92, vigente hasta el 31 de diciembre de 2012) y su respectivo reglamento (Acuerdo gubernativo No. 206-2004).
6. Congreso de la República de Guatemala (1992) Ley del Impuesto de Timbres Fiscales (Decreto No. 37-199).
7. Congreso de la República de Guatemala (1994) Código de Trabajo (Decreto No. 1441).
8. Congreso de la República de Guatemala (1995) Ley de Impuesto Sobre Productos Financieros (Decreto No. 26-95, vigente hasta el 31 de diciembre de 2012).
9. Congreso de la República de Guatemala (2008) Ley del Impuesto de Solidaridad (Decreto No. 73-2008).
10. Congreso de la República de Guatemala (2012) Ley de Actualización Tributaria (Decreto No. 10-2012).
11. <http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria/razones-analisis-y-administracion-financiera.htm>

12. Maldonado, Diego Y Pazmiño, Mariela (2008). Nuevas herramientas para la Administración del Riesgo Crediticio: El caso de una Cartera Crediticia Ecuatoriana. Recuperado el 19 de noviembre de 2012 de [http://mpira.ub.uni-muenchen.de/17163/1/cuestiones\\_maldonado\\_.pdf](http://mpira.ub.uni-muenchen.de/17163/1/cuestiones_maldonado_.pdf).
13. Movimiento Solidarista Costarricense (2011) Historia del Solidarismo en Costa Rica. Recuperado el 18 de noviembre de 2012 de <http://www.solidarismo.or.cr/historia-solidarismo>.
14. Trujillo, C. (2008) Las razones financieras y su empleo en el análisis y la administración financiera. Recuperado el 27 de marzo de 2013.
15. Venegas Arias & Asociados. Nota técnica No. 29 La cartera crediticia y la incertidumbre económica. Recuperado el 19 de noviembre de 2012 de <http://www.aseuned.com/images/Nota%20Tecnica29%20LA%20CARTERA%20CREDITICIA%20Y%20LA%20INCERTIDUMBRE%20ECONOMICA.pdf>
16. Venegas Arias & Asociados. Nota técnica No. 46. Elementos de una cartera Crediticia Solidarista Ideal. Recuperado el 19 de noviembre de 2012 de <http://www.aseuned.com/images/Nota%20Tecnica46%20ELEMENTOS%20DE%20UNA%20CARTERA%20CREDITICIA%20SOLIDARISTA%20IDEAL.pdf>

# **Anexos**

## Anexo No. 1

### ASOBAN

#### Cuestionario para aplicación del Estudio de Objetivos, Planeación, Organización, Dirección y Control

Instrucciones: Completar el siguiente cuestionario el cual servirá para fundamentar la investigación:

1. ¿Cuáles son los objetivos generales de la empresa: sociales, económicos y de servicio?
2. ¿Hay una definición clara entre los objetivos generales y los específicos de la empresa?  
Si  No  ¿Por qué?
3. ¿Los objetivos están por escrito, son claros y bien definidos?  
Si  No  ¿Por qué?
4. ¿Se dispone de una clasificación de objetivos a corto, mediano y largo plazo?  
Si  No
5. ¿Cómo se evalúa el alcance y logro de los objetivos? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
6. ¿Existen políticas generales y particulares?  
Si  No
7. ¿Quién es el responsable de elaborar las políticas y cómo las hace? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
8. ¿Quién aprueba las políticas? \_\_\_\_\_
9. ¿Se encuentran las políticas por escrito y cómo son comunicadas? \_\_\_\_\_
10. ¿Quién es el responsable de mantener las políticas actualizadas? \_\_\_\_\_
11. ¿Existe un organigrama general y/o particular?  
Si  No
12. ¿Existe una descripción de cada uno de los puestos?  
Si  No
13. ¿Qué planes tiene la empresa a corto y a largo plazo? \_\_\_\_\_
14. ¿Qué condiciones futuras pueden preverse? \_\_\_\_\_
15. ¿Hay controles establecidos para el seguimiento de planes, programas y proyectos? \_\_\_\_\_
16. ¿Hay alguna área específica responsable del control interno? \_\_\_\_\_
17. ¿Qué tipos de controles existen? \_\_\_\_\_
18. ¿De qué información básica dispone la Junta Directiva para ejercer sus funciones? \_\_\_\_\_
19. ¿Qué tipo de información se prepara para la Junta Directiva y los socios? ¿Con qué periodicidad? \_\_\_\_\_
20. ¿Existe algún sistema de quejas y sugerencias para los socios? \_\_\_\_\_

Fuente: Elaboración propia

## Anexo No. 2

### ASOBAN

#### Cuestionario para aplicación del Estudio de Sistemas, Procedimientos e Información

Instrucciones: Completar el siguiente cuestionario el cual servirá para fundamentar la investigación.

1. ¿Se contratan servicios externos para el desarrollo de sistemas?

Si

No

2. ¿Son eficaces los sistemas para transmitir y controlar las principales operaciones?

Si

No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

¿Los sistemas son adecuados para dar respuestas efectivas a las necesidades y expectativas de los socios?

Si

No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

4. ¿Cuándo ocurrió la última actualización del sistema?

\_\_\_\_\_

5. ¿Cuáles son los procedimientos de respaldo de la información que se genera?

\_\_\_\_\_

6. ¿Quién es el responsable de asignar y controlar el uso de “passwords” por niveles de responsabilidad? \_\_\_\_\_

7. ¿Qué planes de contingencia se tienen para cubrir la caída del sistema?

\_\_\_\_\_

8. ¿La empresa cuenta con un manual general de procedimientos?

Si

No

9. ¿Con qué frecuencia se actualizan y se revisan los procedimientos?

\_\_\_\_\_

10. ¿Se obtienen comentarios de los socios acerca de nuevas políticas?

Si

No

Fuente: Elaboración propia

## Anexo No. 3

### ASOBAN

#### Cuestionario para aplicación del Estudio de Personal

Instrucciones: Completar el siguiente cuestionario el cual servirá para fundamentar la investigación.

1. ¿Existe un programa establecido para el reclutamiento y selección de personal?

Si  No

2. ¿Llenan los aspirantes una solicitud de empleo que consigne sus datos personales y los relativos a escolaridad, especialización, experiencia y referencias de trabajo?

Si  No

3. ¿Cuáles es la política que se utiliza para la contratación?
- 

4. ¿Hay un programa de inducción dirigido a los nuevos empleados tanto respecto a la empresa como al puesto que van a desempeñar?

Si  No

5. ¿Es presentado el personal de nuevo ingreso con todos sus compañeros de trabajo y se les muestra las instalaciones de la empresa?

Si  No

6. ¿Se proporciona al personal de nuevo ingreso los elementos necesarios para que tenga un conocimiento suficiente de la empresa y un buen desempeño de su puesto, tales como manuales de bienvenida, manuales de organización, instructivos específicos, etc.?

Si  No  ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

7. ¿Se dan a conocer ampliamente las funciones y actividades del puesto a cada empleado?

Si  No

8. ¿El personal es adecuado y suficiente para las necesidades funcionales de la organización y acorde con sus programas y proyectos?

Si  No  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

9. ¿El personal posee suficiente experiencia en las funciones que tiene encomendadas?

Si  No  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

10. ¿Cómo se controla la entrada y salida del personal? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo se controla el registro de inasistencias, faltas, incapacidades, otros? \_\_\_\_\_

12. ¿Se efectúan las deducciones conforme a las disposiciones legales aplicables?

Si  No

13. ¿Quién aprueba y paga la nómina?
-



**Anexo No. 4**  
**ASOBAN**  
Cuestionario para aplicación del Estudio de Compras y Proveedores

Instrucciones: Completar el siguiente cuestionario el cual servirá para fundamentar la investigación.

1. ¿Existe un manual de compras?

Si

No

2. ¿Se cuenta con un procedimiento para el registro y control de las cuentas por pagar a proveedores?

---

---

3. ¿Cuál es el trámite de recepción y revisión de facturas?

---

---

4. ¿Qué documentos sirven para verificar que los bienes o servicios fueron recibidos?

---

---

5. ¿Se mantiene debidamente integrados y depurados los saldos de la cuenta de proveedores?

---

---

6. ¿Existe una calendarización adecuada para el pago de compromisos con proveedores?

---

---

7. ¿Describa brevemente el trámite de la documentación para que se realice el pago a proveedores?

---

## Anexo No. 5

### ASOBAN

#### Cuestionario para aplicación del Estudio de Recursos Financieros

Instrucciones: Completar el siguiente cuestionario el cual servirá para fundamentar la investigación.

1. ¿La función contable es responsabilidad de personal de la empresa o de un despacho externo?
2. ¿Se cuenta con un catálogo de cuentas?

Si  No

3. ¿Existen procedimientos establecidos y normas adoptadas para el manejo de las distintas transacciones?

Si  No

4. ¿Hay un manual de contabilidad general?

Si  No

5. ¿Se cuenta con un sistema de presupuesto debidamente autorizado por la Junta Directiva?

Si  No

6. ¿Se investigan, interpretan y documentan las variaciones contra presupuesto?

Si  No

7. Describa brevemente el sistema contable de la empresa

---

8. Describa brevemente el sistema establecido para el control y conservación del archivo de documentación comprobatoria.

---

9. Enuncie brevemente el origen de los ingresos que perciben. \_\_\_\_\_

10. ¿Existe el registro de firmas ante los bancos del personal autorizado para disponer de los recursos?

Si  No

11. ¿Son elaborados informes de ingresos y disponibilidades?

Si  No

12. ¿Con qué periodicidad se elaboran las conciliaciones bancarias? \_\_\_\_\_

13. ¿Qué medidas de protección se han establecido para la salvaguarda de cheques pendientes de entrega, chequeras y cheques pendientes de depósito? \_\_\_\_\_

14. ¿Se presentan periódicamente informes financieros? ¿Con qué periodicidad? ¿A quién? \_\_\_\_\_

15. ¿Cuáles son los libros contables que lleva la Asociación? \_\_\_\_\_

16. ¿Están actualizados los libros contables?

Si  No

17. ¿Cuenta la Asociación con la resolución de exención de impuestos?

Si  No

Fuente: Elaboración propia

Anexo No. 6  
ASOBAN  
Cédula de Análisis

<b>Empresa: ASOBAN</b>		
<b>Rubro: Cuentas por Cobrar</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Elaborado por: AChicas</b>
<b>Aspectos revisados</b>	<b>Observaciones o hallazgos</b>	<b>Hechos sobresalientes o evidencias</b>
Preparación de integraciones por antigüedad de saldos		
¿Existe y se aplica política para cuentas incobrables o de difícil recuperación?		
¿Se tienen expedientes por las aportaciones realizadas a cada socio, con evidencia de su autorización?		
¿Se verifican los límites de crédito en cada operación?		

Fuente: Elaboración propia

## Anexo No. 7

### ASOBAN

#### Guía para Entrevista con Administrador de la Asociación

<b>Empresa:</b>	<b>ASOBAN</b>	
	<b>Guía para Entrevista</b>	<b>Fecha:</b>
<b>No.</b>	<b>Aspectos a Consultar</b>	<b>Respuesta</b>
1	¿Cuántos años lleva prestando sus servicios a la Asociación?	
2	¿Cuántas personas tiene bajo su dirección?	
3	Detalles de la historia, evolución y actividades sobresalientes.	
4	¿Existe información sobre la visión, misión, objetivos, políticas que se encuentre plasmadas documentalmente?	
5	¿Qué variedad de productos ofrece la Asociación?	
6	¿Qué tipo de estrategias utiliza la Asociación para dar a conocer sus servicios?	
7	¿La Asociación cuenta con asesores externos?	
8	¿Qué Fortalezas y Debilidades en general tiene la Asociación?	
9	¿Cuál es el promedio de antigüedad de los socios?	
10	¿Quiénes son los proveedores principales?	
11	¿Con base al conocimiento que tiene de los servicios y funcionamiento de la Asociación, qué necesidades considera usted son prioritarias atenderlas?	

Fuente: Elaboración propia

## Anexo No. 8

### ASOBAN Análisis FODA

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se tiene competencia directa porque solo se trabaja para los socios y empleados de Banco DBA, S.A.</li> <li>• El tiempo de respuesta para desembolsar los anticipos de aportación es oportuno.</li> <li>• El porcentaje de rendimiento sobre el ahorro es adecuado.</li> <li>• Facilidad de negociación para conseguir precios al por mayor.</li> <li>• Se le brinda asesoría al asociado sobre montos y plazos de anticipos.</li> <li>• Se otorgan anticipos de Bono 14 y Aguinaldo.</li> <li>• El 93% de los empleados del Banco DBA, S.A. es socio de ASOBAN.</li> <li>• Todos los socios reciben rendimientos anuales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El crecimiento en número de empleados del Banco DBA, S.A. le permitirá a ASOBAN que el mercado objetivo siga incrementando.</li> <li>• Aprovechar las tasas de interés que los diferentes bancos del sistema pueden ofrecer para invertir el capital de trabajo.</li> <li>• Se tiene la posibilidad de conseguir alianzas estratégicas con proveedores para ofrecer mejores productos a los asociados.</li> </ul>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El software no tiene la funcionalidad y rendimientos necesarios para apoyar eficazmente el negocio de forma sistemática y precisa.</li> <li>• No se cuenta con un Manual de Políticas y Procedimientos de Préstamos.</li> <li>• El proceso para otorgar autorizar los Préstamos se ve afectado por la disponibilidad de los miembros de la Junta Directiva.</li> <li>• El depósito de los Préstamos se realiza convencionalmente, por medio de depósito bancario individual.</li> <li>• Reporteria ya definida en el sistema no se puede generar.</li> <li>• Existe dependencia del proveedor del Sistema y no hay atención las 24 horas ni días inhábiles.</li> <li>• No se están cubriendo todos los fines y objetivos establecidos en los estatutos.</li> <li>• No se está cumpliendo con el requisito de la antigüedad laboral para ser asociado.</li> <li>• No se cuenta con un plan de contingencia para cubrir la caída del sistema.</li> <li>• Se cuenta con contratos de trabajo elaborados los cuales no han sido presentados al Ministerio de Trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al momento en que se retira un socio del Banco, se depende de las prioridades de descuento que se manejan en la liquidación laboral y existe en riesgo que no se recuperen los saldos de los préstamos otorgados.</li> <li>• Toda reducción de personal que realice el Banco DBA, S.A. influye en forma directa en ASOBAN.</li> <li>• La crisis económica puede influir en el valor de los productos que se ofrecen a los asociados.</li> <li>• La recuperación de las cuotas de los anticipos otorgados es por medio de los descuentos de nómina que realiza el Banco DBA, S.A., lo cual se ve afectado porque el descuento se realiza con base a prioridades del Banco.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia