

UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**Causas que originan los reclamos de clientes por el pago de cheques
presentados a cobro en agencias de Banco de Industria, S.A., con firma del
librador incorrecta**

(Tesis de licenciatura)

Nelson Edgardo Donis Audón

Guatemala, junio 2016

**Causas que originan los reclamos de clientes por el pago de cheques
presentados a cobro en agencias de Banco de Industria, S.A., con firma del
librador incorrecta**
(Tesis de licenciatura)

Nelson Edgardo Donis Audón

Tutor: Licenciado Mario René Jumique Carrera

Revisor: Licenciado Mario Alfredo Salazar Marroquín

Guatemala, junio 2016

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M.Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vice rectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vice rector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón

Vice Decano

Licda. Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez

Coordinadora



UPANA

Universidad Panamericana
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.ACCA.CPA.A02-PS.026.2016

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 10 DE MAYO DE 2016
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Licenciado Mario Jumique

Revisor: Licenciado Mario Salazar

Carrera: Programa de Actualización de Competencias y Cierre Académico de
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Tesis titulada: "Causas que originan los reclamos de clientes por el pago de cheques presentados a cobro en agencias de Banco de Industria, S.A., con firma del librador incorrecta"

Presentada por: Nelson Donis Audón

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado.


M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

MARIO RENE JUMIQUE CARRERA

Contador Público y Auditor

14. Calle "B" 29-23 zona 7 Ciudad de Plata II

2473-9140; 5825-5707

E-Mail: mario.jumique@chn.com.gt

Guatemala, 7 de noviembre de 2014

Licenciada:

Lucrecia Cardoza

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias Económicas

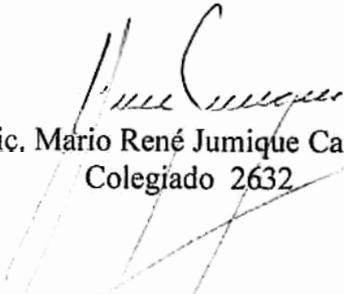
Estimada Licenciada:

En relación al trabajo de Tutoría de tesis del tema "**Principales causas que originan los reclamos de clientes por el pago de cheques presentados a cobro en agencias de Banco de Industria, S.A., con firma del librador incorrecta**". Realizado por Nelson Edgardo Donis Audón, carné No. 201503837, estudiante de la Carrera de Contador Público y Auditor. He procedido a la tutoría del mismo observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el Informe Final cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Competencia Profesional –ETCP- con la nota de SETENTA Y TRES (73) puntos.

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

Atentamente,


Lic. Mario René Jumique Carrera
Colegiado 2632



Nombre completo: Mario Alfredo Salazar Marroquín
Título: Licenciado En Administración

Guatemala, 8 diciembre de 2015

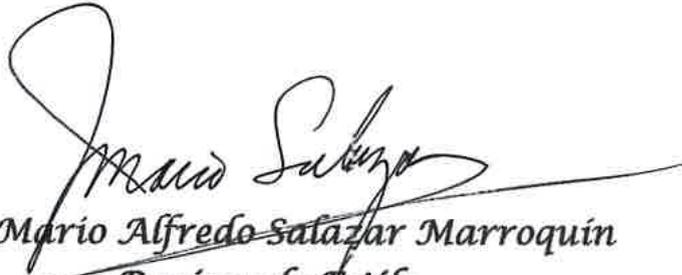
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema, **“Causas que originan los reclamos de clientes por el pago de cheques presentados a cobro en agencias de Banco de Industria, S.A., con firma del librador incorrecta”** realizado por Nelson Edgardo Donis Audón, con Carné No. 201506530 estudiante de la carrera de Licenciatura de en Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la revisión 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.

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


Lic. Mario Alfredo Salazar Marroquín
Revisor de Estilo

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
1 Marco Contextual	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema	4
1.3 Pregunta de investigación	7
1.4 Justificación	7
1.5 Objetivos de la investigación	8
1.5.1 Objetivo general	8
1.5.2 Objetivos específicos	8
1.6 Alcances y límites	9
1.6.1 Alcances	9
1.6.2 Límites	9
Capítulo 2	
2 Marco Teórico	11
2.1 Banco	11
2.1.1 Sistema financiero	11
2.1.2 Supervisión financiera	12
2.1.3 Superintendencia de bancos	13
2.2 Cheque	13
2.2.1 Formulario extraviado	14

2.2.2	Pago irregular	14
2.2.3	Firma	15
2.2.4	Revocatoria de orden de pago	15
2.2.5	Estado de cuenta	16
2.3	Robo	16
2.4	Reclamos	16
2.4.1	Documentación	17
2.4.2	Entrevista	17
2.5	Documento Personal de Identificación	17
2.5.1	Identificación	18
2.5.2	Lector de Chip o Lector de DPI	18
2.6	Capacitación	18
2.7	Visa de cheques	19

Capítulo 3

3	Marco Metodológico	20
3.1	Tipo de investigación	20
3.2	Sujetos de la investigación	20
3.3	Instrumentos de medición	20
3.3.1	Entrevista	21
3.3.2	Cuestionario	21
3.3.3	Observación	21
3.3.4	Revisión física de documentos	21
3.4	Diseño de la investigación	22

Capítulo 4

4	Resultados de la investigación	23
4.1	Muestreo	23
4.2	Presentación de resultados	24
4.3	Estados Financieros	29
4.3.1	Base de acumulación	30
4.3.2	Reconocimiento de los ingresos	30
4.3.3	Integración de la Renta Bruta	31
4.3.4	Razones financieras	36
4.4	Instrucciones contables aplicables	38
4.5	Diferencia entre la contabilidad según el Manual de Instrucciones Contables (MIC), y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)	39
4.6	Aspectos legales que debe atender la institución	45
4.6.1	Aspectos legales de carácter fiscal	47
4.6.1.1	Ley de Actualización Tributaria –Impuesto Sobre la Renta-	47
4.6.1.2	Características del régimen sobre utilidades de actividades lucrativas	48
4.6.1.3	Ley del Impuesto al Valor Agregado “IVA”	49
4.6.1.4	Ley del Impuesto de Solidaridad “ISO”	49
4.6.1.5	Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos	50
4.6.1.6	Código Tributario	51
4.6.2	Aspectos legales de orden laboral	51
4.6.2.1	Código de Trabajo	52
4.6.2.2	Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social “IGSS”	52
4.6.3	Aspectos legales de orden mercantil	53

4.7	Análisis de resultados	53
4.8	Conclusiones de la investigación	55
4.9	Recomendaciones	56
Capítulo 5		
5	Propuesta	57
5.1	Propuesta de mejora	57
5.1.1	Introducción	57
5.1.2	Antecedentes	58
5.1.3	Justificación	58
5.1.4	Objetivos	59
5.1.5	Contenido	59
5.2	Costo financiero de implementación de la propuesta	61
5.3	Presupuesto de la propuesta	64
5.4	Presupuesto de inversión en la investigación	65
5.5	Programa de implementación	65
5.6	Avance de implementación	67
Conclusiones		68
Recomendaciones		69
Referencias		70
Anexos		

Lista de anexos

1	Estructura administrativa de Banco de Industria, S.A.	72
2	Estructura administrativa de agencias	73
3	Guía de entrevista dirigida a receptores	74
4	Guía de entrevista dirigida a jefes de agencia	75
5	Cuestionario para receptores	76
6	Cuestionario para jefes de agencia	78
7	Cuestionario de control interno	79
8	Programa de trabajo de auditoría	81
9	Análisis FODA	82
10	Cronograma de trabajo	83
11	Programa de capacitación de visa de firmas	84

Lista de figuras

1	Diagrama de 5M's	6
---	------------------	---

Lista de cuadros

1	Cuestionario para receptores	22
2	Integración de las rentas	29
3	Balance general condensado al 31 de diciembre de 2014	30
4	Estado de resultados condensados al 31 de diciembre de 2014	31
5	Balance general condensado al 30 de junio de 2015	32
6	Estado de resultados condensado al 30 de junio de 2015	33
7	Razones financieras	34
8	Interpretación de razones financieras	35
9	Características del régimen sobre utilidades de las actividades lucrativas	45
10	Tarifas especiales en la Ley de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para protocolos	47
11	Integración del gasto por reintegro de reclamos a clientes	51
12	Check list para jefes regionales	58
13	Inversión por la propuesta tecnológica	59
14	Cálculo de depreciaciones del equipo propuesto	60
15	Recuperación de la inversión	60
16	Presupuesto de la propuesta	62
17	Programa de implementación de la propuesta	63

Resumen

El presente informe surge como resultado de la Práctica Empresarial Dirigida –PED– que se realizó en Banco de Industria, S.A., con el propósito de establecer las principales causas que originan los reclamos de clientes de Banco de Industria, S.A. por el pago de cheques presentados a cobro en ventanillas de las agencias del Banco, presentando firma de librador incorrecta.

El Banco de Industria, S.A. cuenta atiende a sus clientes mediante una estructura de 258 agencias, con un promedio de 4 ventanillas por agencia, y un promedio de 10 colaboradores por cada uno de estos puntos de servicio personalizado. Entre las funciones principales en una agencia del banco se encuentra el pago de cheques en ventanilla, recepción de depósitos, pago de remesas y operaciones varias por cuenta de terceros, representando el pago de cheques en ventanilla, la mayor carga.

Para el pago de cheques en ventanilla, los receptores deben atender además de las regulaciones establecidas en el Código de Comercio, Decreto 2-70 del Congreso de la República, todas aquellas regulaciones internas que la administración del Banco de Industria, S.A. ha aprobado, entre las cuales se encuentran la visa facial del cheque, visa de firma, confirmación de disponibilidad de fondos, identificación del beneficiario y pago del monto por el cual está emitido el cheque.

Derivado de reclamos de clientes por el pago de cheques que no fueron librados por ellos, surge la necesidad de establecer las principales causas, para mitigar la problemática que afronta el Banco de Industria, S.A. por las operaciones de pago de cheques en ventanillas de sus agencias.

Introducción

El Banco de Industria, S.A. funciona como una institución de servicios financieros y presta servicios de banca a sus clientes por medio de 258 agencias, 891 cajeros automáticos y más de 1,600 puntos de servicio en toda la República, para lo cual utiliza la fuerza laboral de más de 6,000 colaboradores.

Por mandato legal es una de las entidades financieras supervisadas y vigiladas por la Superintendencia de Bancos, y debe además cumplir con disposiciones tributarias, mercantiles y laborales, entre otras.

Históricamente el Banco de Industria, S.A. ha recibido por medio de sus puntos de servicio, reclamos de clientes que han manifestado inconformidad por el pago de cheques que no fueron librados por ellos, y que consiguientemente consignan firma del librador no registrada.

Para el 2014, la institución financiera recibió 376 reclamos de esta naturaleza, cuyo análisis concluyó en el pago de 752 cheques relacionados con estos reclamos, por un monto aproximado de Q.500,000.00, mientras que para el primer semestre de 2015, había erogado de sus arcas un total de Q.230,000.00.

Ante esta problemática se planteó la necesidad de investigar las principales causas que originan el pago de cheques presentados a cobro en ventanillas de las agencias del Banco, presentando firma de librador incorrecta, y presentar una propuesta de solución a la empresa.

En el primer Capítulo se presentan los antecedentes de la institución financiera, el planteamiento del problema, la justificación, objetivos generales y específicos de la investigación, y los alcances y límites del presente trabajo.

El Capítulo dos lo compone el Marco Teórico consultado, que constituye las diferentes fuentes consultadas durante el desarrollo de la Práctica Empresarial Dirigida.

El tercer Capítulo está integrado por el Marco Metodológico, que comprende el tipo de investigación que se aplicó para el desarrollo del presente trabajo, los sujetos de la investigación, los instrumentos de medición aplicados y el diseño de la investigación, sobre la cual se aplicó el método científico.

En el Capítulo cuatro se presentan los resultados de la investigación realizada.

El Capítulo cinco está integrado por la propuesta de mejora, conforme a los resultados de la investigación, el costo financiero de la implementación, el avance de su implementación, conclusiones y recomendaciones. Además se incluye un compendio de las referencias que se utilizaron.

Adicionalmente se incluye un compendio de anexos, que incluye los documentos de apoyo utilizados en este proceso de investigación, encuestas empleadas con los colaboradores de agencias, diseño de la capacitación para la visa de firmas y propuesta herramienta tecnológica a implementar.

Capítulo 1

Marco Contextual

1.1 Antecedentes

Banco de Industria, S.A. es una institución financiera que opera desde 1968, supervisada por ordenamiento legal, por la Superintendencia de Bancos. Se encuentra registrada en el Registro Mercantil desde el 01 de diciembre de 1971, en la Administración Tributaria desde el 15 de junio de 1967, en el Ministerio de Trabajo y en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social a partir del 03 de enero de 1968.

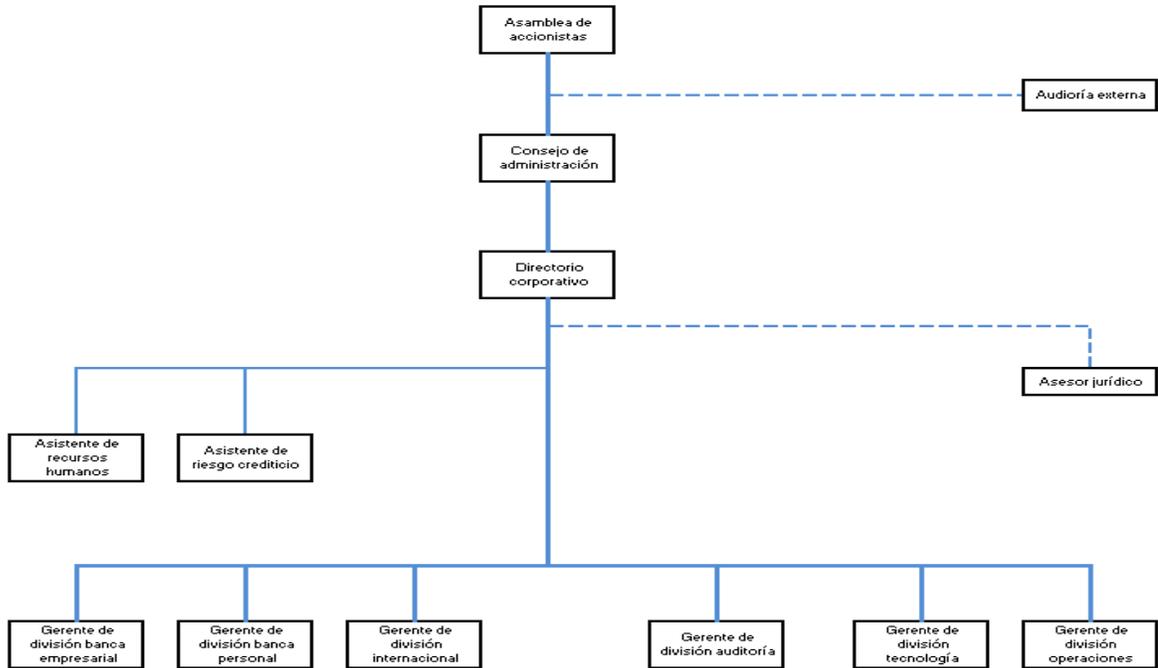
Su organización está constituida por una Asamblea General de Accionistas, que a su vez eligen un Consejo de Administración, para dirigir la institución durante un año. El Consejo de Administración, está integrado por un Presidente, un Vicepresidente, siete Directores Propietarios y nueve Directores Suplentes. El Consejo de Administración, elige a su vez a un Director Corporativo, quien deberá trazar y dirigir los planes de acción para el logro de los objetivos.

En apoyo a las tareas administrativas, se ha nombrado un grupo de gerentes que tienen a su cargo las áreas más importantes de la organización, siendo estas divisiones, la bancaria, financiera, internacional, auditoría, inversión y la de tecnología y telecomunicaciones. El Director Corporativo, es asistido por un grupo de asesores jurídicos y de recursos humanos (organigrama No. 1).

Las agencias en Banco de Industria, S.A., están estructuradas por un jefe de agencia, uno o dos subjefes de agencia, representantes de servicio al cliente y receptores pagadores (organigrama No. 2).

Organigrama 1

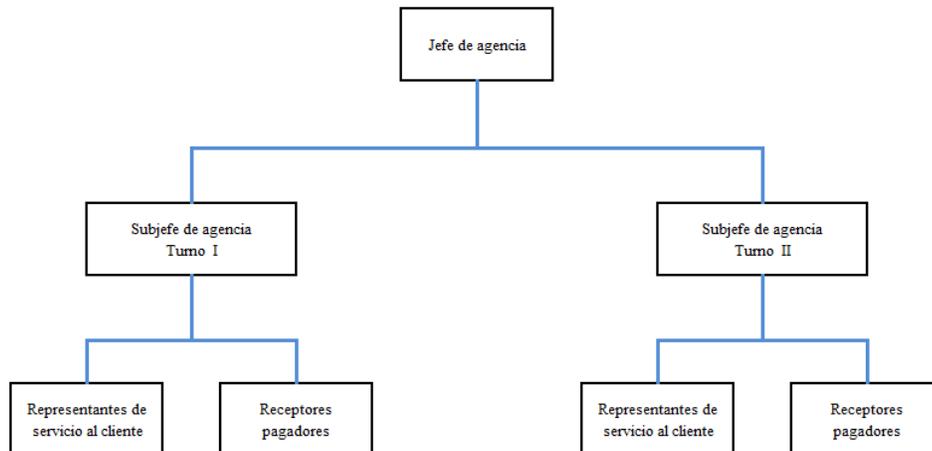
Estructura administrativa Banco de Industria, S. A.



Fuente: Elaboración propia.

Organigrama 2

Estructura administrativa de agencias



Fuente: Elaboración propia.

Su mercado objetivo se ubica en el segmento de banca corporativa y compite en el mercado local con otros 18 bancos, y sus productos y servicios desarrollados, están dirigidos a satisfacer las necesidades de sus clientes y usuarios. Comercializa servicios bancarios como apertura de cuentas de depósitos monetarios y de ahorros, operaciones electrónicas, operaciones de crédito, venta de cheques de caja y giros bancarios, entre otras.

Para atender la demanda de sus clientes y usuarios, cuenta con una estructura de 258 agencias, 891 cajeros automáticos y más de 1,600 puntos de servicio en toda la república, y más de cerca de 6,000 colaboradores.

La misión institucional de Banco de Industria, S.A. establece “El desarrollo de nuestros colaboradores, clientes, accionistas, corporación y de nuestra comunidad”, en tanto que la visión de la institución es “Ser la primera opción para los centroamericanos y la institución financiera más grande de Centroamérica”; todo ello, cimentado en valores como trabajo en equipo, innovación, entrega, amor a la patria e integridad, apoyado con estándares como seguridad, eficiencia, disponibilidad y cortesía. Su iniciativa clave es la estrategia centrada en el cliente, que promueve mediante el desarrollo constante de sus colaboradores, mediante iniciativas de productividad y calidad e imagen y comunicación.

En Banco de Industria, S.A., se conocen más de 500 manuales de instrucciones administrativas, para registro de procesos y procedimientos de las distintas operaciones en las áreas operativas y administrativas, y para el área de Agencias aplican 186 manuales, que regulan el accionar operativo y administrativo, y que su cumplimiento es validado por el departamento de Auditoría Interna, en un promedio de dos veces cada tres años.

Adicionalmente a ello, se conoce y se aplica el Manual de Ética y Manual de Imagen, que tienen aplicación general en la institución, y su cumplimiento es evaluado por el Comité de Ética y el departamento de Recursos Humanos, quien a su vez vela por el cumplimiento de disposiciones laborales mediante su oficial de cumplimiento laboral.

Para el pago de cheques en ventanillas de agencias, se aplican 3 manuales de instrucciones administrativas, el manual de “Recepción y pago de cheques en ventanillas de agencias de Banco de Industria, S.A., que consta de 16 políticas, el manual de “Atribuciones y Responsabilidades del Receptor Pagador de Banco de Industria, S.A.”, que consta de 28 políticas y 4 instrucciones específicas y el manual de “Sanciones administrativas”, que contabiliza 12 políticas internas.

La evaluación del sistema de control interno, es realizada por medio de la auditoría interna en un tiempo estimado de 2 visitas por cada 3 años a cada agencia. Adicionalmente, el área de Agencias realiza visitas mensuales a sus agencias por medio de los Jefes Regionales, quienes efectúan una verificación de existencias y evaluación del sistema de control interno, por medio de cuestionarios y observación directa. Además, por medio de la rotación de colaboradores en los períodos vacacionales, se rinde un informe de control interno, operativo y de negocio de la agencia, a cargo del funcionario que llega a sustituir al jefe de agencia.

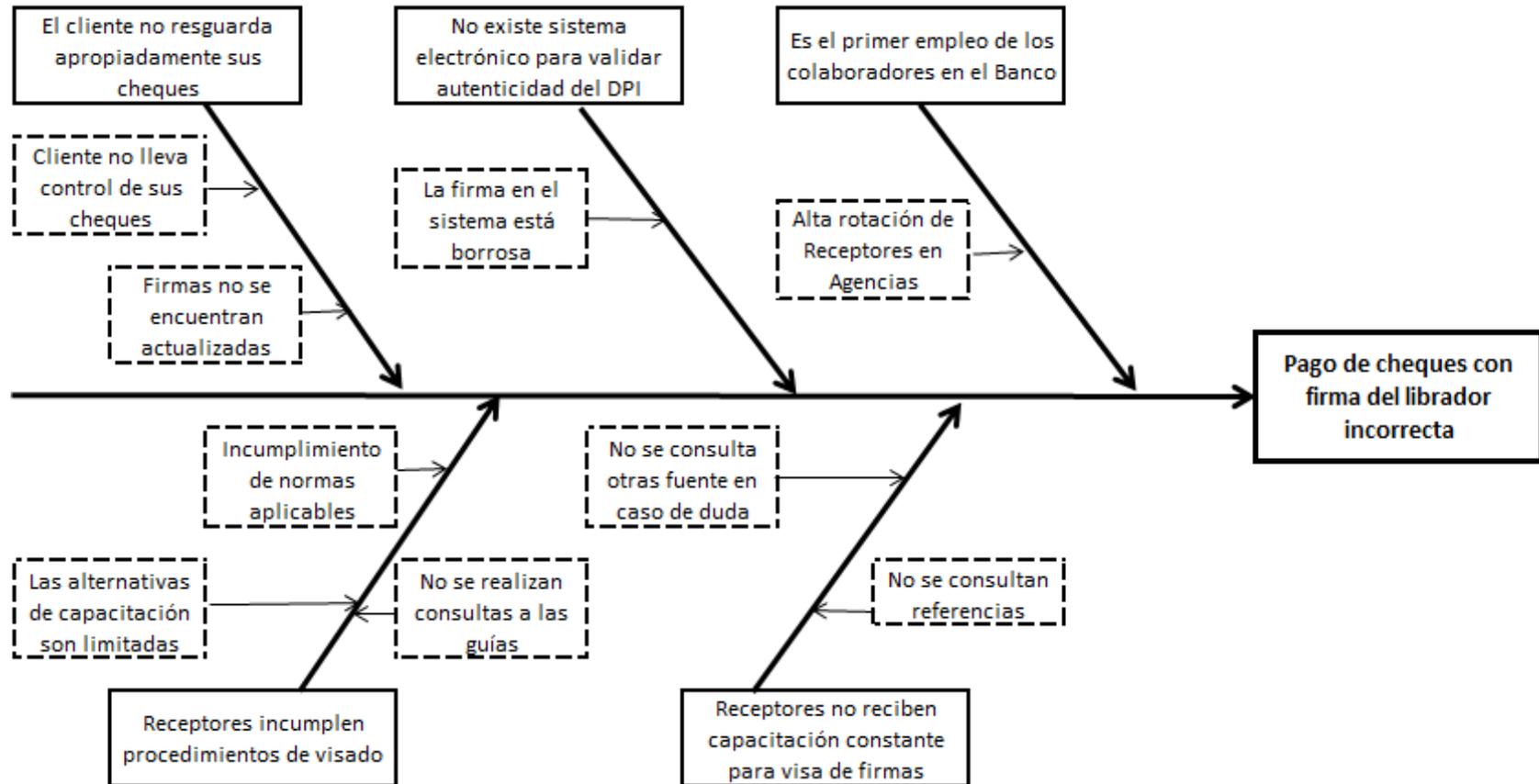
Anualmente una auditoría externa se encarga también de realizar una evaluación al sistema de control interno de la institución, y emite su informe al directorio de la institución, previo a la asamblea general de accionistas.

1.2 Planteamiento del problema

Durante la investigación realizada se estableció que Banco de Industria, S.A. registra un total de 376 casos de reclamos de clientes, que manifestaron su inconformidad y exigieron la devolución de sus fondos, que fueron sustraídos de sus cuentas, por medio del pago de cheques, presentados a cobro en las diferentes agencias, con firma no registrada del librador, basando sus quejas en el extravío o robo de sus cheques y que los mismos no contienen la firma que el librador registró en el banco, y que éste es un requisito básico que debe ser de conocimiento exclusivo del banco y del titular de la cuenta. La totalidad de los reclamos, derivó en un promedio de 752 cheques robados que fueron pagados con firma variada del titular de la cuenta, por un monto aproximado de Q.500,000.00

Esta situación originó además de la erogación de efectivo por parte de la institución y sus colaboradores, pérdidas económicas para aquellos cuentahabientes a quienes no se les reintegró el monto reclamado, e inversión de recursos por parte de Banco de Industria, S.A. para el análisis de cada uno de los reclamos recibidos de sus clientes, sin perjuicio del correspondiente deterioro de la imagen del banco ante sus cuentahabientes.

Diagrama de 5M's



Fuente: Elaboración propia.

1.3 Pregunta de investigación

¿Cuáles son las causas que originan los reclamos de clientes por el pago de cheques presentados a cobro en Agencias de Banco de Industria, S.A. con firma del librador incorrecta?

1.4 Justificación

Banco de Industria, S.A., ofrece a sus clientes una gama de productos y servicios financieros, y dispone de un total de 258 agencias en toda la República, y entre los valores agregados que dispone para sus clientes, proyecta el estándar de seguridad, que se fundamenta en el slogan “Cuidamos lo tuyo como si fuera nuestro”. Bajo esta perspectiva, el pago de cheques presentados a cobro con firma variada del librador, debilita este estándar, impacta económicamente en el patrimonio de la institución, sus clientes y sus colaboradores, sin perjuicio del deterioro que sufre la imagen de la institución y sus colaboradores ante los cuentahabientes, que ven cómo sus recursos son retirados por personas desconocidas, sin su consentimiento.

Si bien es cierto que la institución cuenta con herramientas, procesos y disposiciones administrativas que los receptores pagadores deben velar observar para la transacción de pago de cheques en ventanillas, en las distintas agencias, los casos de pago de cheques robados con firma falsificada del librador se mantienen, aunque con cierta tendencia a la baja.

Siendo así que este tipo de casos representó durante los años 2006 a 2012 un monto promedio de Q. Q.1,200,000.00 por año, de los cuales el 40% debió ser cubierto por sus colaboradores en agencias, que no aplicaron correctamente el procedimiento de visa de firma del titular de la cuenta, y aunque la institución cubrió el 60% restante, hubo casos que no representaron reintegro, los cuales sumaron aproximadamente Q.400,000.00 anuales. Mientras que para los años 2013 y 2014 el monto reclamado promedió los Q.500,000.00, habiendo reintegrado a los clientes solamente el 50% de los casos, y de esa cifra reintegrada a los clientes, los receptores debieron cargar con el 30%, cubriendo la institución el 70% restante. Durante el presente año, la

institución ha erogado Q.110,000.00 de un total de Q.230,000.00 reclamados por sus clientes, y los colaboradores han debido pagar un monto equivalente al 36%.

La implementación del documento personal de identificación fue una de las causas que propiciaron la disminución de este tipo de eventos, porque la cédula de vecindad que se utilizaba con anterioridad como documento de identificación, presentaba muchas debilidades y permitía alteraciones y/o falsificaciones, y los colaboradores en las agencias eran sorprendidos en su buena fe, y consecuentemente se afectaba a los clientes de la institución.

Este tipo de reclamos representa el primer lugar en la tabla de eventos que registra Banco de Industria, S.A., con un 51% del total de casos, de una lista de 50 tipos de eventos, entre los cuales se listan, retiros no reconocidos con tarjeta de débito, reclamos de fondos por fallecimiento del titular de la cuenta, efectivo no dispensado en cajeros automáticos, descuentos no autorizados, efectivo acreditado incompleto, deficiencia en el servicio al cliente, operaciones no aceptadas en ventanilla, entre otros.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo general

Establecer las principales causas que originan los reclamos de clientes de Banco de Industria, S.A. por el pago de cheques presentados a cobro en ventanillas de las agencias del Banco, presentando firma de librador incorrecta.

1.5.2 Objetivos específicos

- Reducir la cantidad de casos de cheques de clientes de Banco de Industria, S.A. pagados en ventanilla, con firma del librador incorrecta.

- Fortalecer los procedimientos establecidos por la institución para el pago de cheques de cuentas de clientes de Banco de Industria, S.A. en las ventanillas de sus agencias.
- Proponer el uso de la tecnología en la operación de pago de cheques en ventanillas de agencias del banco, para impactar en la eficiencia de la operación.

- Mejorar la percepción de los clientes del banco respecto de la seguridad de la transacción de pago de cheques en agencias.

1.6 Alcances y límites

1.6.1 Alcances

- Para el desarrollo del trabajo de investigación en la entidad Banco de Industria, S.A., se analizó información de los periodos 2014 y 2015; así como, cifras relacionadas con la operación de pago de cheques en ventanillas.
- Adicionalmente se realizó visita a las agencias que presenten un mayor número de casos de reclamo de cuentahabientes, por el pago en ventanilla de cheques con firma incorrecta.
- La institución facilitó recursos referidos a equipo de cómputo y horas laborales para el desarrollo de la investigación, mientras que lo referido al recurso financiero fueron aportados por el investigador.

1.6.2 Límites

- La principal limitación para el trabajo de investigación fue el impedimento de divulgar el nombre de la entidad sujeto de análisis, ni aquellas cifras que no son de conocimiento público.

- El tiempo para la presentación del informe de investigación no permitió la implementación de herramientas tecnológicas que puedan aportar eficacia en la operación y en la mitigación del riesgo de la transacción de pago de cheques.

Capítulo 2

Marco Teórico

2.1 Banco

Según el Diccionario de la Lengua de la Real Academia Española (Ed). (2014), banco se refiere a un “Establecimiento público de crédito, constituido en sociedad por acciones”.

Ortega (2009) define la diferencia entre banca y banco, refiriéndose a la banca, “Como un conjunto de bancos o instituciones financieras, mientras que banco es una institución facultada por la ley para captar recursos del público que luego distribuye a través del otorgamiento de créditos y/o préstamos” (p.16).

Por su parte la Superintendencia de Bancos en el ABC de educación financiera cita que el término bancos por su parte, se refiere a “Instituciones financieras que cumplen la función social de mediar entre quienes cuentan con dinero (captar) y quienes lo necesitan (prestar), a través de instrumentos que ayudan a administrar y disponer de él con seguridad” (p.12).

2.1.1 Sistema financiero

Para Ortega (2009) un sistema financiero es:

El complejo proceso de operaciones y sistemas que, realizan las personas y el conjunto de instituciones bancarias de un territorio determinado, dentro de un Marco Jurídico compuesto por leyes generales y específicas que establecen sus lineamientos y operaciones, bajo la égida del Estado y el control de la banca central, propiciando un beneficio colectivo, sin dejar de lado los intereses y beneficios de los bancos como de las personas que intervienen en sus operaciones (p.3).

El sistema financiero guatemalteco regulado, lo integra el Banco de Guatemala como entidad de banca central rectora, cuya dirección suprema, por disposición constitucional, es ejercida por una entidad intangible, conocida como Junta Monetaria, por la Superintendencia de Bancos que también es una institución de banca central pero con funciones de vigilancia e inspección (p.19).

2.1.2 Supervisión financiera

La Superintendencia de Bancos se refiere a la supervisión financiera como:

La vigilancia e inspección que ejerce la Superintendencia de Bancos en las entidades que las leyes disponen, la cual se realiza con el objeto que las entidades adecuen sus actividades y funcionamiento a la normativa legal vigente, y a las reglamentaciones y otras disposiciones aplicables, así como la evaluación del riesgo que asuman las entidades supervisadas (p.45).

La función de supervisión que ejerce la Superintendencia de Bancos, no implica en ningún caso la asunción de responsabilidades por ésta o por sus autoridades, funcionarios o personal por la gestión que realice (p.46).

El Congreso de la República de Guatemala, en el Decreto Ley 18-2002, Ley de Supervisión Financiera, la define como la acción de vigilancia e inspección para el sistema financiero regulado, que se encarga a la Superintendencia de Bancos con el objetivo de cumplir y hacer cumplir los reglamentos, disposiciones y regulaciones aplicables.

2.1.3 Superintendencia de bancos

La Superintendencia de Bancos se define como una entidad que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria, cuya misión es promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado, y ejerce la vigilancia e inspección de todo el sistema financiero regulado (p.45).

2.2 Cheque

El Diccionario de la Lengua de la Real Academia Española (Ed). (2014), indica que es un “Mandato escrito de pago, para cobrar una cantidad determinada de los fondos que quien lo expide tiene disponibles en un banco”.

El Congreso de la República de Guatemala en el Decreto 2-70 -Código de Comercio-, en su Artículo 494 indica que el cheque “Solo puede ser librado contra un Banco, en formularios impresos suministrados o aprobados por el mismo”.

Además refiere en los demás Artículos del Capítulo VII, que contiene una orden incondicional de pago por una suma determinada de dinero, y que el librador debe disponer de la cantidad de fondos suficientes ante el librado. Los cheques podrán emitirse a la orden o al portador, negociables o no, y los cuales tienen una vigencia de seis meses contados a partir de la fecha en que fuere emitido el documento.

La Superintendencia de Bancos cita a un documento por medio del cual se puede disponer de dinero que se tenga depositado en la cuenta de un determinado banco, y que en el proceso intervienen las figuras de librador, beneficiario y banco librado (p.16).

El cheque como tal, debe contener la mención de ser un cheque, lugar y fecha de emisión, la orden de pagar la suma por la que se expide, nombre del banco contra el cual se libra, nombre del beneficiario y firma del librador o cuentahabiente. El cobro del cheque deberá

efectuarse dentro de los 15 días calendario a partir de la fecha de emisión, sin embargo, el banco deberá pagarlo si se dispone de fondos en la cuenta del librador, si fuera presentado dentro de los seis meses calendario. Los cheques pueden ser de caja o de gerencia, cheques certificados, cheques de viajero o cheques para abono en cuenta. En cualquiera de los casos, el librador podrá limitar la negociabilidad de los documentos, consignando la leyenda “No negociable” (Superintendencia de Bancos, p.16-17).

2.2.1 Formulario extraviado

El Congreso de la República de Guatemala en el Decreto 2-70 -Código de Comercio-, en su Artículo 516 indica que el cheque:

Cuando el cheque aparezca extendido en formularios de los que el librado hubiere dado o aprobado al librador, éste sólo podrá objetar el pago si la alteración o falsificación fueren notorias, o si hubiere dado aviso oportuno al librado. Todo convenio contrario a lo dispuesto en este artículo es nulo.

2.2.2 Pago irregular

El Congreso de la República de Guatemala en el Decreto 2-70 -Código de Comercio-, en su Artículo 520 indica que el cheque “El librado que pague un cheque en términos distintos a los indicados en los artículos anteriores, será responsable del pago irregular”, y se refiere al pago del cheque, en condiciones no autorizadas por el librador. Además en el Artículo 523 se obliga al librado a responder ante el librador por ese pago irregular.

2.2.3 Firma

La firma consiste en el “Nombre, apellido o dibujo que una persona escribe de su propia mano en un documento para darle autenticidad o expresar que aprueba su contenido” (Superintendencia de Bancos, p.27).

El Congreso de la República de Guatemala en el Decreto 2-70 Código de Comercio, además de citar la firma como una de las condiciones para librar un cheque, la marca como una negativa hacia el mismo librador para utilizarla como elemento para objetar el pago de un cheque:

La alteración de la cantidad por la que el cheque fue expedido, o la falsificación de la firma del librador, no pueden ser invocadas por éste para objetar el pago hecho por el librado, si el librador dio lugar a ellas por su culpa, o por la de sus factores, representantes o dependientes.

2.2.4 Revocatoria de orden de pago

La revocatoria de orden de pago del cheque se encuentra regulada en el Artículo 507 del Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, en el cual se indica que:

La revocación de la orden contenida en el cheque, solo tiene efecto después de transcurrido el plazo legal para su presentación. La revocación en tal caso no necesita expresar causa. Antes del vencimiento del plazo legal para la presentación del cheque, el librador o el tenedor pueden revocar la orden de pago alegando como causa únicamente el extravío, la sustracción del cheque o la adquisición de éste por tercero a consecuencia de un acto ilícito.

Si el librado recibiere orden del librador o del tenedor de no pagar un cheque por alguna de estas causas, se abstendrá de hacerlo, sin responsabilidad alguna y comunicará esa

circunstancia a quien se lo presente al cobro. El librador o tenedor que dé una orden de revocación causal injustificadamente, antes del vencimiento del plazo, quedará responsable ante el tenedor legítimo por los daños y perjuicios que ello le cause, sin perjuicio de las responsabilidades criminales.

2.2.5 Estado de cuenta

Documento que emiten las instituciones financieras en el cual se registran las operaciones de cargos, abonos, efectuadas en una cuenta, en un período de tiempo, y que se envían para la consideración del titular de una cuenta, para que sea analizado y manifestar oportunamente sus inconformidades ante la institución bancaria (Superintendencia de Bancos, p. 24).

2.3 Robo

El Diccionario de la Lengua de la Real Academia Española (Ed. 2014), se refiere a la acción de “Quitar o tomar para sí con violencia o fuerza lo ajeno”, o hurtar de cualquier modo.

Para el Congreso de la República de Guatemala en el Decreto 17-73 Código Penal, robo es tomar cosa o mueble, parcial o totalmente ajena, sin la debida autorización, y con violencia anterior, simultánea o posterior a la aprehensión.

2.4 Reclamos

Para la Real Academia Española (Ed. 2014), reclamar es “Pedir o exigir con derecho o con instancia de algo”, y “Clamar o llamar con repetición o con mucha instancia”.

2.4.1 Documentación

Las Normas Internacionales de Auditoría requieren de documentar los trabajos de auditoría, refiriéndose a la necesidad que el papel muestre evidencia de la revisión y resultados de la investigación que se ha realizado, y no se limita a registros preparados por el auditor, y puede incluir otro tipo de registros apropiados (p. 266).

2.4.2 Entrevista

A juicio de Muñoz (2002), se interpreta como:

La recopilación de directa de información frente a frente por medio de algún medio de captura de información, es decir, el auditor interroga, investiga y confirma directamente con el entrevistado sobre los aspectos que está auditando, para lo cual debe conocer previamente el medio en que se llevan a cabo las acciones a evaluar, esta técnica no es rígida, ya que pueden modificarse o extenderse las preguntas de acuerdo con las circunstancias que se le presentan y en busca de obtener más información útil para su trabajo (p.329).

2.5 Documento Personal de Identificación

El documento personal de identificación, que según el Decreto 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, en su Artículo 50, puede abreviarse como DPI, se define como “Un documento público, personal e intransferible, de carácter oficial”, al cual tienen derecho, obligación de solicitar y obtener, todos los guatemaltecos y extranjeros domiciliados mayores de 18 años inscritos en el Registro Nacional de las Personas “RENAP”.

Constituye el único Documento Personal de Identificación para todos los actos civiles, administrativos y legales, y en general para todos los casos en que por ley se requiera

identificarse. Es también el documento que permite al ciudadano identificarse para ejercer el derecho de sufragio (p.22).

2.5.1 Identificación

La Ley del Registro Nacional de las Personas, Decreto 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala, en su Artículo 54, establece que la identificación oficial de las personas se realiza por medio del Documento Personal de Identificación “DPI” (p.23).

2.5.2 Lector de Chip o Lector de DPI

Para el Registro Nacional de las Personas, el lector de chip consiste en un software que lee la información que se almacena en el chip integrado en el documento personal de identificación “DPI” que emite el Registro Nacional de las Personas “RENAP”, y algunos lo denominan lector de DPI, porque lee la información básica que contiene el documento personal de identidad.

Recuperado de <https://www.renap.gob.gt/%C2%BFque-es-el-lector-dpi>

2.6 Capacitación

Según el Diccionario de la Lengua de la Real Academia Española (Ed). (2014), la definición de capacitación está referida a la “Acción o efecto de capacitar”, es preparar a una persona con habilidades específicas”.

El diccionario ABC define la capacitación como un proceso educativo a corto plazo, que utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización adquiere los conocimientos y habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de objetivos propuestos.

Recuperado de <http://www.definicionabc.com/general/capacitacion.php>

Por su parte, definiciones México, se refiere a la capacitación como un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrollan las habilidades y destrezas de las personas, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. También lo define como un conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisfacen las necesidades previamente establecidas.

Recuperado de <http://definicion.com.mx/capacitacion.html>

2.7 Visa de cheques

Banco Industrial, S.A. en su Manual para pago de cheques en ventanillas No. B-02 (2013), se refiere a la visa de cheques, como un proceso mediante el cual se realiza la verificación facial del cheque, validando vigencia del cheque, coincidencia de valores (letras y números), que la firma del librador coincida con la firma consignada en los registros del banco, que el número de cuenta y el nombre de la cuenta coincidan con los registros del banco y que el documento no contenga tachones, borrones, enmiendas y/o alteraciones (p.03).

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipo de investigación

El desarrollo de este trabajo comprendió una investigación de tipo exploratoria y descriptiva, con la participación de colaboradores de las agencias de Banco de Industria, S.A. que tuvieron mayor incidencia en el pago de cheques que posteriormente fueron objeto de reclamo por parte de los cuentahabientes, y por las agencias que no presentaron este tipo de inconvenientes, para el análisis de causas y valorar las mejores prácticas, en función de las normas, políticas, procedimientos y demás disposiciones administrativas y legales vigentes, aplicables a la operación de pago de cheques.

La recopilación de la información se realizó mediante elaboración de entrevistas con los colaboradores de las agencias, y sus jefes inmediatos, y mediante el proceso de observación, además se utilizaron cuestionarios para establecer el cumplimiento a disposiciones institucionales.

3.2 Sujetos de la investigación

Los sujetos de la investigación estuvieron integrados por los jefes y subjefes de agencia, receptores pagadores y analistas de servicio al cliente, de las agencias de Banco de Industria, S.A., para el establecimiento de las principales causas que derivaron en el pago de cheques de clientes, con firma del librador incorrecta.

3.3 Instrumentos de medición

Los instrumentos que utilizados en el trabajo de investigación fueron:

- Entrevista

- Cuestionario
- Observación
- Revisión física de documentos
- Documental

3.3.1 Entrevista

Se utilizó la entrevista para recolección de información verbal de los colaboradores en las agencias de Banco de Industria, S.A., para recopilar información confiable de los involucrados en el proceso de pago de cheques en agencias.

3.3.2 Cuestionario

Se utilizaron cuestionarios para obtener información referida al cumplimiento de los procedimientos vigentes y aplicables a la operación de pago de cheques en ventanillas de Banco de Industria, S.A.

3.3.3 Observación

En las visitas a las agencias de Banco de Industria, S.A. se aplicó la observación directa, para presenciar la operación de pago de cheques en ventanillas, y recolectar información para su posterior análisis.

3.3.4 Revisión física de documentos

Este instrumento se aplicó en el trabajo de campo desarrollado con los colaboradores de las agencias de Banco de Industria, S.A.

3.4 Diseño de la investigación

Se aplicó el método científico en el desarrollo de este trabajo de investigación, utilizando principalmente la indagación, observación, comparación y verificación de la información en el trabajo de campo, en las agencias de Banco de Industria, S.A. En atención al método expositivo, se aplicaron conceptos y definiciones para el desarrollo del informe final, y para el análisis de los eventos económicos se aplicó el método analítico a la información obtenida, para concretar en conclusiones y recomendaciones que permitieron la implementación de mejoras a mediano plazo y corto plazo.

Capítulo 4

Resultados de la investigación

4.1 Muestreo

Derivado de la problemática objeto de estudio, se investigó y conocieron las normas, políticas y procedimientos aplicables a la operación de pago de cheques presentados a cobro en ventanillas de Banco de Industria, S.A., aplicándose el manual B-02 “Recepción y Pago de Cheques en Ventanillas de Agencias de Banco de Industria, S.A.”, vigente desde el 24 de septiembre de 2013, sobre el cual se extrajeron las actividades más importantes por parte de los receptores y demás colaboradores de las agencias de Banco de Industria, S.A. para el diseño del cuestionario que se aplicó, además este documento sirvió de base para las entrevistas y la observación que se realizó en las distintas agencias, en la operación de pago de cheques:

El cuestionario se practicó al 95% de los colaboradores de agencias que durante el 2014 a junio de 2015 realizaron el pago de cheques que posteriormente fueron reclamados por los cuentahabientes por presentar firma del librador incorrecta.

Este muestreo abarcó un total de 29 de 30 agencias, que durante el período de 18 meses a partir de enero de 2014, realizaron el pago de los cheques con firma del librador incorrecta, y que posteriormente fueron reclamados por los titulares de esas cuentas, requiriendo el reembolso de la suma pagada.

El cuestionario para receptores incluyó 12 preguntas claves para que el pago de un cheque se realice en cumplimiento de leyes generales, manuales, políticas y procedimientos administrativos adoptados por Banco de Industria, S.A.

Cuadro 1

Cuestionario para Receptores

PREGUNTA	SIEMPRE	EN OCASIONES	NUNCA
1. Realiza visa facial del cheque?			
2. Le dedica tiempo suficiente a la visa de firma del librador?			
3. Verifica que el nombre del beneficiario del cheque no figure en la guía rápida de consulta?			
4. Revisa la guía rápida de consulta?			
5. Identifica apropiadamente al beneficiario del cheque?			
6. Cuando identifica al beneficiario, valida que la fotografía del DPI corresponda a la persona que atiende?			
7. Revisa que la firma del beneficiario en el reverso del cheque corresponda a la firma en el DPI?			
8. Valida rasgos físicos del beneficiario del cheque con los del DPI?			
9. Consulta con su jefe inmediato, cuando tiene dudas de la firma del titular de la cuenta?			
10. Devuelve al beneficiario del cheque el DPI en cuanto lo ha identificado?			
11. Cuando realiza consulta a su jefe inmediato, lleva consigo los documentos que le fueron presentados?			
12. Cuando la firma del librador no llena sus expectativas de visa, consigna sobre el cheque la causal del rechazo?			
Otros.			

Fuente: Elaboración propia.

La técnica de observación y entrevistas también fueron aplicadas en estas agencias, con los receptores y jefes de agencia, con el objetivo de obtener un enfoque adicional respecto de las respuestas en los cuestionarios y poder evaluar aspectos adicionales en el proceso.

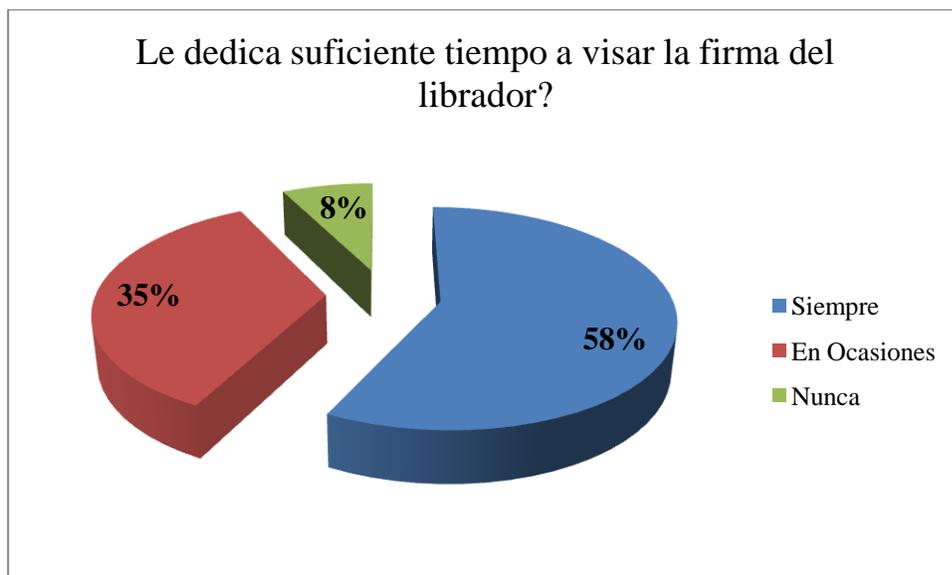
4.2 Presentación de resultados

En atención a la metodología propuesta, se revisaron los manuales, normas, políticas y procedimientos vigentes, referidos a la operación de pago de cheques en ventanillas de agencias de Banco de Industria, S.A.

Los resultados obtenidos durante la revisión reflejan que aunque todos los encuestados manifestaron realizar visa facial del cheque cuando les es presentado a cobro, solo el 58% le

dedica el tiempo suficiente a la comparación de la visa del cheque con respecto a la firma registrada por el titular de la cuenta en el sistema electrónico del banco.

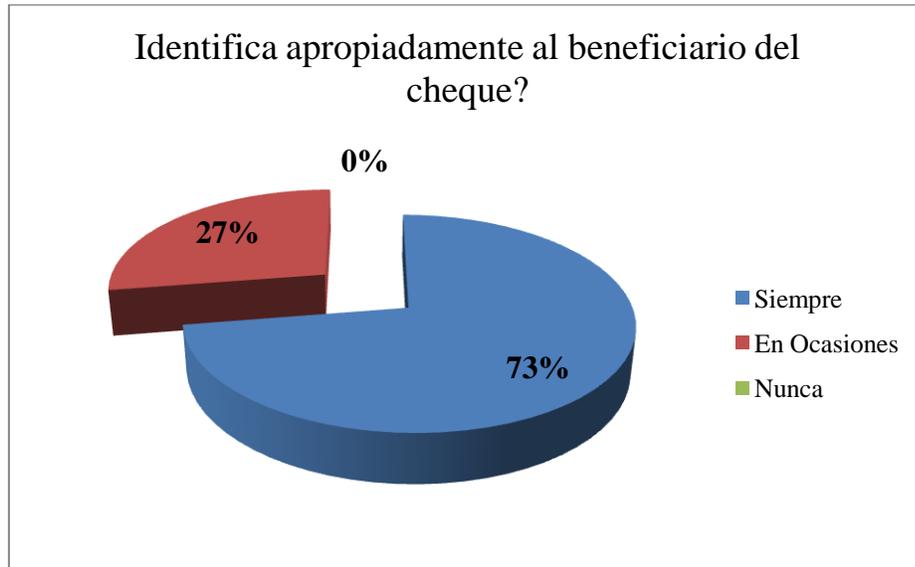
Gráfico 1



Fuente: Elaboración propia.

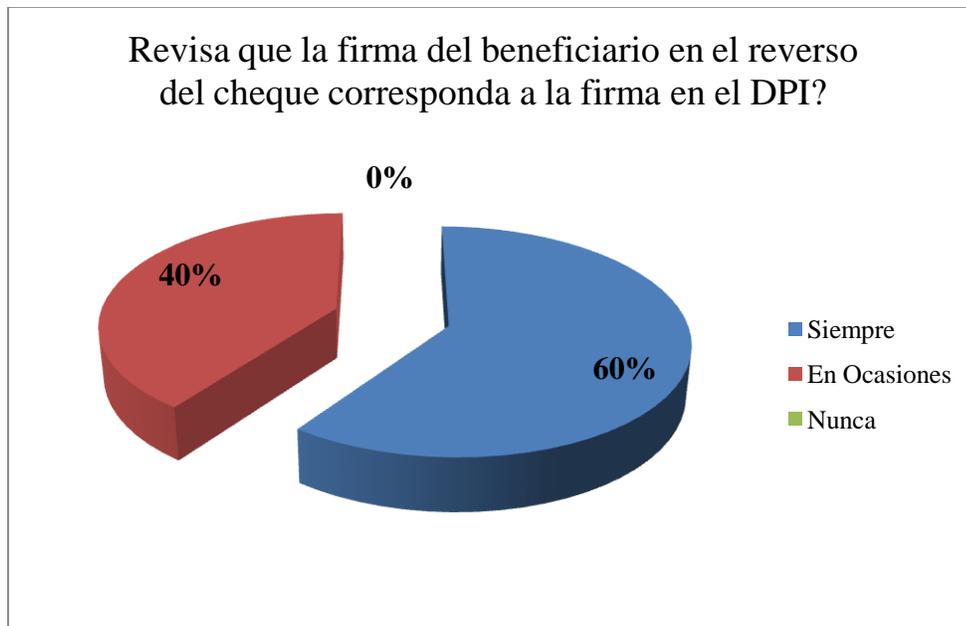
Además se estableció que solo el 27% no siempre identifica al beneficiario del cheque presentado a cobro en sus ventanillas y que solo el 60% del total de evaluados, valida que la firma del beneficiario, corresponda a la firma que se encuentra registrada en el documento personal de identidad –DPI- con el cual se presenta la persona que requiere el pago del cheque.

Gráfico 2



Fuente: Elaboración propia.

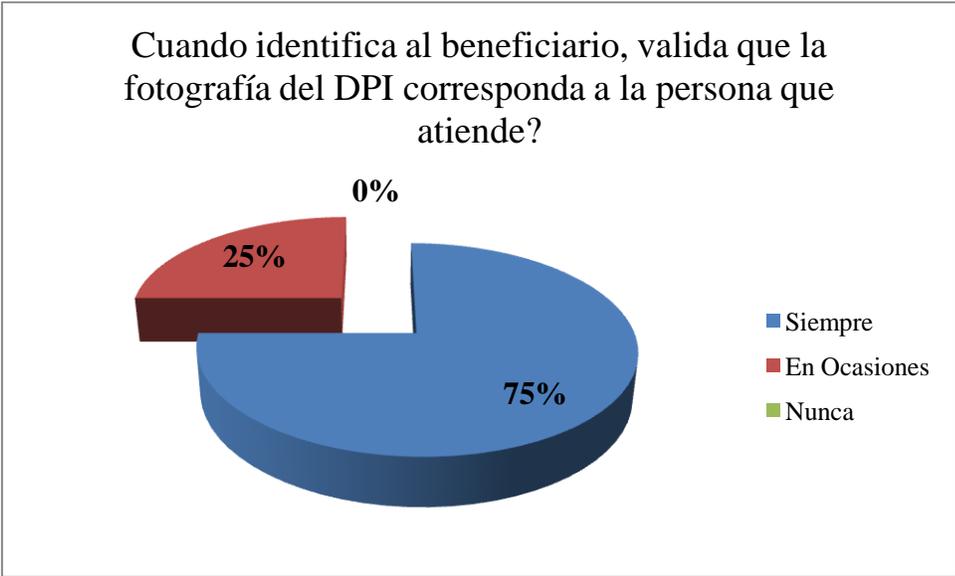
Gráfico 3



Fuente: Elaboración propia.

Esto sin duda contraviene el procedimiento establecido por la institución y la hace vulnerable, porque la incertidumbre acerca de a quién se le paga un cheque, existe en un 40%, que representa una cantidad muy elevada, más aún, si se toma en cuenta que el 25% de los colaboradores no verifica que la fotografía inserta en el documento personal de identidad con el cual se identifica el beneficiario del cheque presentado a cobro, corresponda a la persona que está frente a ellos.

Gráfico 4



Fuente: Elaboración propia.

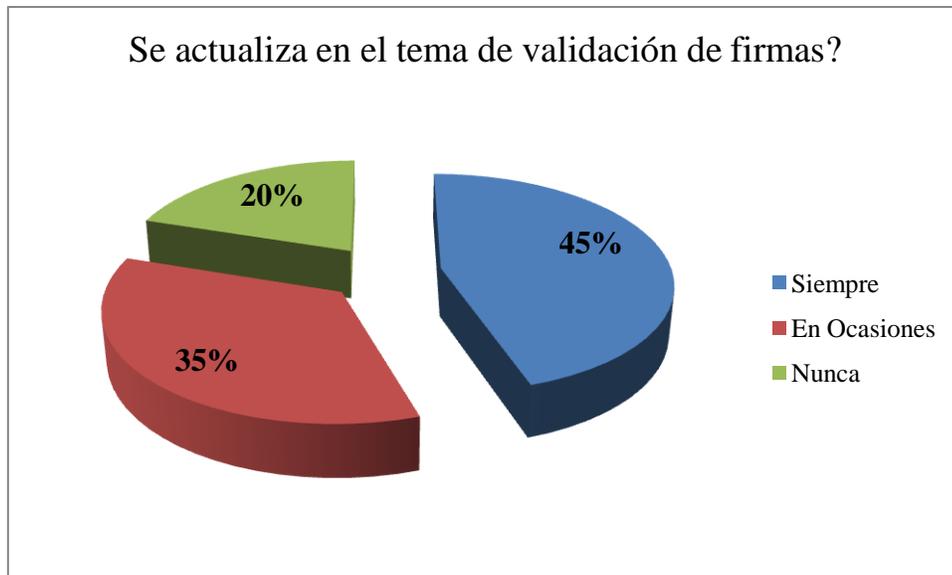
Los resultados obtenidos en el proceso realizado con los jefes de agencias de Banco de Industrial, S.A., muestra que solo el 60% capacita a sus colaboradores en temas referidos a visa de firmas, y que solamente el 45% de los jefes de agencia, se mantiene a la vanguardia en este tipo de información, y pueden transmitirle a sus colaboradores información actualizada y suficiente, y un 20% nunca se actualiza en este tema de relevancia.

Gráfico 5



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 6

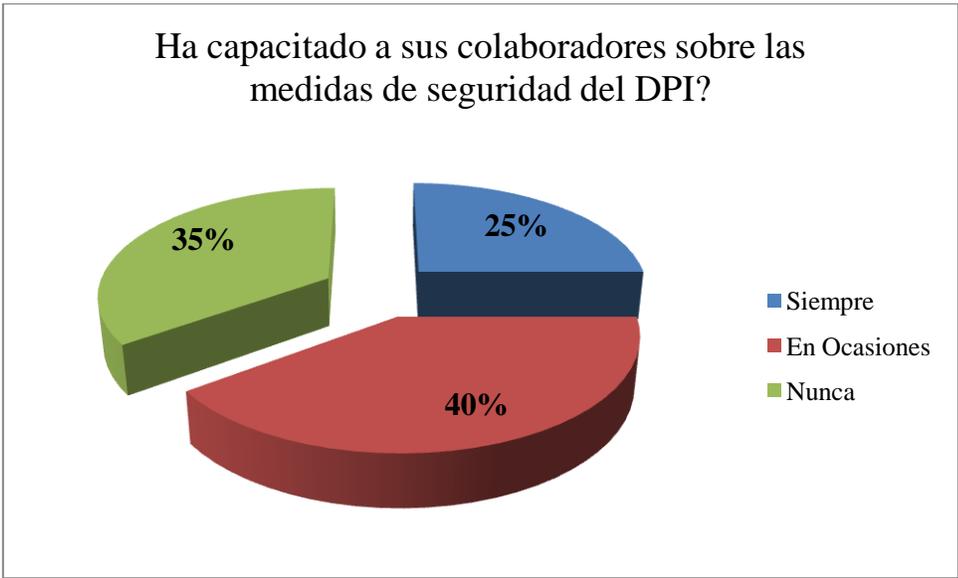


Fuente: Elaboración propia.

Solamente el 25% de los jefes de agencia han realizado una capacitación para sus colaboradores, respecto de las medidas de seguridad que deben observarse en un documento personal de

identidad, el 35% nunca lo ha hecho y el 40% ha capacitado a sus colaboradores, pero no ha sido constante en esta actividad, lo cual perjudica a sus colaboradores y los intereses de la institución.

Gráfico 7



Fuente: Elaboración propia.

En el siguiente cuadro, se presenta la información financiera de Banco de Industria, S.A., por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014, y la referida al 30 de junio de 2015.

4.3 Estados Financieros

El Banco de Industria, S.A., cumple con lo establecido en la Ley de Bancos y Grupos Financieros, y disposiciones y regulaciones de la Superintendencia de Bancos y Junta Monetaria, respecto a la preparación, registro y envío de información financiera de forma mensual al órgano de supervisión y vigilancia en Guatemala.

4.3.1 Base de acumulación

La base de acumulación en el Banco de Industria, S.A. se realiza de conformidad al Manual de Instrucciones Contables aplicable para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, según resolución de la Junta Monetaria No. JM-150-2006, que indica:

“Los estados financieros deben ser preparados sobre la base de la acumulación o del devengo contable, la cual establece que los efectos de las transacciones y demás sucesos se reconocen cuando ocurren o se conocen y se informa sobre ellos en los estados financieros de los períodos con los cuales se relacionan. Para la aplicación de la base de acumulación o devengo se deberán observar los criterios prudenciales contenidos en las presentes normas”

4.3.2 Reconocimiento de los ingresos

El reconocimiento de los ingresos se deben observar las normas contables prudenciales establecidas en el manual de instrucciones contables:

“Los ingresos devengados por conceptos distintos de los antes indicados, deberán registrarse en cuentas de balance, es decir, en Productos por Cobrar y Utilidades Diferidas, y serán registrados en resultados hasta el momento en que sean efectivamente percibidos....”

De conformidad a lo citado se puede concluir que el reconocimiento de los ingresos en el Banco de Industria, S.A., se realiza por el método de lo percibido, excepto para los intereses devengados no percibidos sobre los bonos emitidos por el Banco de Guatemala.

4.3.3 Integración de la Renta Bruta

La integración de la renta bruta del Banco de Industria, S.A. durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014 fue la siguiente:

Cuadro 2

Descripción	Valor	Relación %
Rentas exentas	291,972,372	25.45%
Rentas no afectas	21,223,925	1.85%
Rentas de Capital (Provenientes de dividendos)	27,533,740	2.40%
Rentas Gravadas	806,509,144	70.30%
Renta Bruta	1,147,239,181	100.00%

Fuente: Elaboración propia, sobre información proporcionada por el departamento de contabilidad.

Cuadro 3

Banco de Industria, S.A.

Balance general condensado al 31 de diciembre de 2014

(Cifras en quetzales)

Activo	Total	Moneda nacional	Moneda extranjera	Pasivo, otras cuentas acreedoras y capital	Total	Moneda nacional	Moneda extranjera
Disponibilidades	8,617,128,559			Obligaciones depositarias	43,659,063,143		
Caja		805,710,014	107,925,500	Depósitos monetarios		14,369,926,108	6,250,791,789
Banco central		3,748,761,590	1,829,792,456	Depósitos de ahorro		6,890,195,131	1,563,376,619
Bancos del país		0	22,790,250	Depósitos a plazo		12,529,395,655	1,920,607,450
Bancos del exterior		0	1,209,134,261	Depósitos a la orden		24,039,369	3,350,015
Cheques a compensar		623,658,112	269,356,375	Depósitos con restricciones		101,008,501	6,372,508
Inversiones	18,933,920,452			Créditos obtenidos	15,942,194,893		
En títulos-valores para su vencimiento		18,148,636,891	708,776,725	De Instituciones financieras extranjeras			15,890,803,010
Operaciones de reporto		55,138,636		De organismos internacionales			51,391,882
Certificados de participación		56,957,898		Obligaciones financieras	154,235,000		
Intereses pagados en compra de valores				Bonos		154,235,000	
(-) Estimaciones por valuación		35,589,698		Gastos financieros por pagar	247,588,545	127,552,002	120,036,543
Cartera de créditos	35,876,937,750			Cuentas por pagar	456,313,172	324,296,603	132,016,569
Vigente		13,138,213,576	23,026,121,584	Provisiones	18,645,864	18,645,864	
Vencida		150,773,333	54,177,189	Otras obligaciones	1,405,398,750		1,405,398,750
(-) Estimaciones por valuación		270,876,072	221,471,861	Créditos diferidos	15,621,080	5,111,001	10,510,079
Productos financieros por cobrar	360,419,891	294,696,702	65,723,189	Suma del pasivo	61,899,060,446		
Cuentas por cobrar	297,960,582	233,042,018	69,836,850	Otras cuentas acreedoras	77,368,278	42,116,670	35,251,608
(-) Estimaciones por valuación		4,691,255	227,030	Capital contable	2,257,710,960		
Bienes realizables	67,407,679	95,523,526	10,368,777	Capital pagado		4,000,000,000	
(-) Estimaciones por valuación		38,484,624		Capital autorizado		1,742,289,040	
Inversiones permanentes	485,493,686	57,001,596	428,492,090	(-) Capital no pagado			
(-) Estimaciones por Valuación				Casa matriz, capital asignado			
Otras inversiones	73,272,749	20,353,024	52,919,724	Aportaciones permanentes	581,137,701	581,137,701	
(-) Estimaciones por valuación				Reservas de capital	765,057,204	765,057,204	
Inmuebles y muebles	1,295,461,570	1,862,984,872		Revaluación de activos	57,312,622	57,312,622	
(-) Depreciaciones acumuladas		567,523,302		Resultado del ejercicio (-) (-)	1,031,199,891	1,031,199,891	
Cargos diferidos	660,844,184	1,122,475,069		Suma del capital contable	4,692,418,378		
(-) Depreciaciones acumuladas		461,630,885		Suma pasivo, otras cuentas acreedoras y capital	66,668,847,102		
Suma del activo	66,668,847,102						

Los saldos en moneda extranjera están expresados al tipo de cambio de referencia de Q7.59675 por US\$1, publicado por el Banco de Guatemala el 31/12/2014.

Fuente: Departamento de Contabilidad Banco de Industria, S.A.

Cuadro 4

Banco de Industria, S.A.
 Estado de resultados condensado
 Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014
 (Cifras en quetzales)

Productos financieros	4,084,870,994.71	
Gastos financieros	2,226,758,877.54	
Margen por inversiones		1,858,112,117.17
Productos por servicios	335,522,943.90	
Gastos por servicios	0.00	
Margen por servicios		335,522,943.90
Otros productos y gastos de operación		
Productos	489,664,099.58	
Gastos	169,681,084.41	
Margen de otros productos y gastos de operación		319,983,015.17
Margen operacional bruto		2,513,618,076.24
Gastos de administración		1,439,165,659.91
Margen operacional neto		1,074,452,416.33
Productos y gastos extraordinarios	62,152,534.08	
Productos y gastos de ejercicios anteriores	10,634,230.47	72,786,764.55
Ganancia (pérdida) bruta		1,147,239,180.88
Impuesto sobre la renta		116,039,289.70
Ganancia (pérdida) neta		1,031,199,891.18

Guatemala, 02 de enero de 2015

Fuente: Departamento de Contabilidad Banco de Industria, S.A.

Cuadro 5

Balance general condensado, al 30 de junio de 2015

Banco de Industria, S.A.

Balance general condensado al 30 de junio de 2015

(Cifras en quetzales)

Activo	Total	Moneda	Moneda	Pasivo, otras cuentas acreedoras y capital	Total	Moneda	Moneda
DISPONIBILIDADES	9,567,293,424			Obligaciones depositarias	47,303,928,229		
Caja		921,808,100	104,293,223	Depósitos monetarios		16,379,026,724	6,260,249,870
Banco central		4,559,349,852	1,626,021,790	Depósitos de ahorro		7,629,785,550	1,633,008,164
Bancos del país			22,873,560	Depósitos a plazo		13,150,180,074	2,116,243,821
Bancos del exterior			1,045,471,514	Depósitos a la orden		23,979,299	3,345,485
Cheques a compensar		1,175,954,658	110,617,124	Depósitos con restricciones		99,573,778	8,555,465
Giros sobre el exterior			903,603				
Inversiones	19,972,887,527			Créditos obtenidos	17,029,473,402		
En títulos-valores para su vencimiento		18,657,773,449	834,955,756	De Instituciones financieras extranjeras			16,986,220,995
Operaciones de reporto		468,776,088		De organismos internacionales			43,252,407
Certificados de participación		45,957,898		Obligaciones financieras	168,465,000		
Intereses pagados en compra de valores			1,014,034	Bonos		168,465,000	
(-) Estimaciones por valuación		35,589,698		Gastos financieros por pagar	265,873,674	133,287,198	132,586,476
Cartera de créditos	38,476,910,485			Cuentas por pagar	561,624,528	382,280,281	179,344,247
Vigente		13,842,263,839	24,878,674,166	Provisiones	23,461,769	23,461,769	
Vencida		210,924,250	68,452,929	Otras obligaciones	1,410,536,200	0	1,410,536,200
(-) Estimaciones por valuación		305,405,895	217,998,805	Créditos diferidos	16,311,132	5,665,931	10,645,201
Productos financieros por cobrar	392,700,614	322,641,823	70,058,791	Suma del pasivo	66,779,673,934		
Cuentas por cobrar	350,349,229	301,188,236	52,717,611	Otras cuentas acreedoras	86,685,230	47,791,593	38,893,637
(-) Estimaciones por valuación		3,237,258	319,359	Capital contable			
Bienes realizables	64,579,357	91,641,323	12,179,843	Capital pagado	2,257,710,960		
(-) Estimaciones por valuación		39,241,809		Capital autorizado		4,000,000,000	
Inversiones permanentes	485,493,686	57,001,596	428,492,090	(-) Capital no pagado		1,742,289,040	
Otras inversiones	78,398,922	24,098,702	54,300,220	Aportaciones permanentes	581,137,701	581,137,701	
Inmuebles y muebles	1,370,382,915	1,952,887,282		Reservas de capital	1,061,847,064	1,061,847,064	
(-) Depreciaciones acumuladas		582,504,367		Reserva para activos extraordinarios			
Cargos diferidos	659,388,742	1,155,861,393		Revaluación de activos	57,193,121	57,193,121	
(-) Depreciaciones acumuladas		496,472,651		Resultado del ejercicio (+) (-)	594,136,890	594,136,890	
Suma del activo	71,418,384,901			Suma del capital contable	4,552,025,736		
				Suma pasivo, otras cuentas acreedoras y capital	71,418,384,901		

Los saldos en moneda extranjera están expresados al tipo de cambio de referencia de Q7.62452 por US\$1, publicado por el Banco de Guatemala el 30/06/2015.

Fuente: Departamento de Contabilidad Banco de Industria, S.A

Cuadro 6

Estado de resultados condensado, al 30 de junio de 2015

Banco de Industria, S.A.
Estado de resultados condensado
Del 01 de enero al 30 de junio 2015
(Cifras en quetzales)

Productos financieros	2,173,057,446	
Gastos financieros	1,198,351,190	
Margen por inversiones		974,706,256
Productos por servicios	156,593,391	
Gastos por servicios	0	
Margen por servicios		156,593,391
Otros productos y gastos de operación		
Productos	296,396,195	
Gastos	89,897,148	
Margen de otros productos y gastos de operación		206,499,048
Margen operacional bruto		1,337,798,694
Gastos de administración		776,923,210
Margen operacional neto		560,875,484
Productos y gastos extraordinarios	33,139,413	
Productos y gastos de ejercicios anteriores	134,003	
Ganancia (pérdida) bruta		594,148,901
Impuesto sobre la renta		12,010
Ganancia (pérdida) neta		594,136,890

Guatemala, 02 de julio de 2015

Fuente: Departamento de Contabilidad Banco de Industria, S.A.

4.3.4 Razones financieras

Cuadro 7

Área	Indicadores	Fórmulas	Aplicación	Resultado
Liquidez	Liquidez inmediata (LI)	$\frac{\text{Disponibilidades}}{\text{(Obligaciones depositarias + Obligaciones financieras)}}$	$\frac{9,567,293,424}{47,472,393,229}$	20.15%
	Liquidez mediata (LM)	$\frac{\text{(Disponibilidades + Inversiones)}}{\text{(Obligaciones depositarias + Obligaciones financieras + Créditos obtenidos + Cuentas por pagar)}}$	$\frac{29,540,180,951}{65,063,491,159}$	45.40%
Solvencia	Patrimonio con relación a Activos (PA)	$\frac{\text{Capital contable}}{\text{Activo Neto}}$	$\frac{4,552,025,736}{71,418,384,901}$	6.37%
	Patrimonio con relación a cartera de créditos (PPC)	$\frac{\text{Capital contable}}{\text{Cartera de créditos bruta}}$	$\frac{4,552,025,736}{39,000,315,185}$	11.67%
	Patrimonio con relación a las captaciones (PCA)	$\frac{\text{Capital contable}}{\text{(Obligaciones depositarias + Obligaciones financieras)}}$	$\frac{4,552,025,736}{47,472,393,229}$	9.59%
Rentabilidad	Rentabilidad sobre patrimonio (RP)	$\frac{\text{Resultados del ejercicio anualizado}}{\text{Capital contable}}$	$\frac{1,188,273,780}{4,552,025,736}$	26.10%
	Rentabilidas sobre activos (RA)	$\frac{\text{Resultados del ejercicio anualizado}}{\text{Activo Neto}}$	$\frac{1,188,273,780}{71,418,384,901}$	1.66%
	Eficiencia (EF)	$\frac{\text{Gastos de administración}}{\text{Margen operacional bruto}}$	$\frac{776,923,210}{1,337,798,694}$	58.07%
Calidad de los activos	Cartera vencida con relación a la cartera bruta (CVC)	$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera de créditos bruta}}$	$\frac{279,377,179}{39,000,315,185}$	0.72%
	Cobertura de cartera crediticia en riesgo (CCR)	$\frac{\text{Estimaciones por valuación para cartera crediticia}}{\text{Cartera vencida}}$	$\frac{523,404,700}{279,377,179}$	187.35%

Fuente: Elaboración propia, según información financiera proporcionada por el departamento de contabilidad.

Cuadro 8
Interpretación de razones financieras

Área	Indicadores	Interpretación
Liquidez	Liquidez inmediata (LI)	Representa el porcentaje de recursos de inmediata disponibilidad con que cuenta la empresa para atender sus obligaciones depositarias y
	Liquidez mediata (LM)	La liquidez mediata representa la proporción de mediata disponibilidad y valores de fácil realización, con que cuenta la empresa para atender sus obligaciones depositarias y otras
Solvencia	Patrimonio con relación a Activos (PA)	Este índice representa la proporción de cada quetzal de activo que se encuentra respaldado con el patrimonio de los accionistas.
	Patrimonio con relación a cartera de créditos (PPC)	Representa la proporción de cada quetzal de la cartera de créditos que se encuentra respaldado con el patrimonio de los accionistas.
	Patrimonio con relación a las captaciones (PCA)	Representa la proporción de la participación de los accionistas por cada quetzal de los recursos captados de terceros.
Rentabilidad	Rentabilidad sobre patrimonio (RP)	Este índice se utiliza para medir la utilidad generada por cada quetzal de capital, invertido por los accionistas.
	Rentabilidas sobre activos (RA)	Representa la utilidad generada por cada quetzal invertido en los activos de la empresa.
	Eficiencia (EF)	Corresponde a la proporción en que se distribuye cada quetzal del margen operacional, para cubrir los gastos administrativos.
Calidad de los activos	Cartera vencida con relación a la cartera bruta (CVC)	Representa la proporción de la cartera crediticia que se encuentra en estatus vencida.
	Cobertura de cartera crediticia en riesgo (CCR)	Representa la proporción de la cartera de créditos que se encuentra en estatus vencida, que está cubierta por provisiones.

Fuente: Superintendencia de Bancos de Guatemala.

4.4 Instrucciones contables aplicables

El Banco de Industria, S.A. realiza su contabilidad, sobre la base del Manual de Instrucciones Contables, que aplica para todas las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, mismo que no contempla en su catálogo de cuentas y procedimientos, con un registro de distinción para identificar las operaciones que en este caso, el banco absorbe por cuenta de sus clientes y en algunos casos de sus colaboradores, por el reintegro de efectivo erogado por concepto de reclamos de clientes, que es donde impacta el tema de investigación.

Sin embargo, aunque el catálogo en referencia no contempla un control específico, para el Banco de Industria, S.A. no fue limitante, porque su departamento contable generó internamente, subcuentas para llevar registro y control de lo erogado por concepto de reclamos de clientes, sin contravenir disposiciones contables requeridas por la Superintendencia de Bancos de Guatemala en 2008.

Para el caso del registro de los reclamos presentados por sus clientes, por el pago de cheques con firma variada del librador, el Banco de Industria, S.A. aplica el reintegro a sus clientes a la cuenta contable No. 706199.9903.01 “Reclamos Clientes”, la cual es una cuenta creada por su departamento de contabilidad, en para llevar un mejor control de estas erogaciones. Esta cuenta es una sub divisionaria y se encuentra en el grupo de cuentas siguientes:

706199	Gastos varios
706199.99	Otros
706199.9903	Otros gastos administrativos
706199.9903.01	Reclamos clientes

4.5 Diferencia entre la contabilidad según el Manual de Instrucciones Contables (MIC), y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

La política contable que utiliza el Banco de Industria, S.A. en la elaboración de sus estados financieros, se fundamentan en el Manual de Instrucciones Contables (MIC), para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, las cuales marcan diferencia con respecto a las Normas Internacionales de Información Financiera, principalmente en:

a. Reconocimiento de los ingresos sobre la base contable de lo percibido:

El Manual de Instrucciones Contables indica que el Banco debe reconocer sus ingresos por intereses sobre la cartera de créditos, utilizando el método contable de lo percibido.

Las Normas Internacionales de Información Financiera refieren que los intereses deben reconocerse utilizando el método contable de lo devengado.

b. Valuación de los activos crediticios:

El Manual de Instrucciones Contables y las regulaciones vigentes, exigen que la estimación por valuación de los activos crediticios, integrada por provisiones genéricas y específicas, totalice el equivalente al 100% de la cartera vencida, y que esa estimación en ningún momento podrá ser menor al equivalente del 1.25% del total de los activos crediticios brutos.

Mientras tanto, las Normas Internacionales de Información Financiera establecen que debe realizarse anualmente una evaluación de deterioro de los activos crediticios, y deben crearse las reservas para riesgos crediticios que se consideren necesarias, tomando entre otros, el desempeño del cobro, experiencia conforme el paso del tiempo, entre otros.

c. Valuación de activos extraordinarios o bienes realizables:

El Manual de Instrucciones Contables indica que los bienes adjudicados judicialmente, deberán contabilizarse inicialmente al valor establecido en la liquidación aprobada por el juez, más los impuestos y gastos de traslación de dominio. Seguidamente los bancos deberán valorar sus activos extraordinarios, en un plazo que no exceda los 3 meses, contados a partir de la fecha en que adquieran la propiedad de los bienes, a efecto que se ajuste el valor que tenga registrado contablemente, al valor que se establece en la valuación.

Además debe considerar que los activos extraordinarios que posean y los que adquieran los Bancos, deberán ser vendidos dentro de un plazo de 2 años, contados a partir de la fecha de adquisición. Si no hubiere postores en la fecha, hora y lugar señalados para la subasta, se realizará una nueva cada 3 meses, considerando que la base para ésta y las subastas subsiguientes, deberá ser un precio menor al anterior, cada vez que se subaste, en por lo menos un 10% de la base de la primera subasta.

Por su parte, las Normas Internacionales de Información Financiera refieren que un activo no corriente, se clasificará a un activo no corriente mantenido para la venta, cuando su importe en libros puede recuperarse fundamentalmente a través de una transacción de venta, en lugar de su uso continuado.

Los activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta, serán medidos al menor de su importe en libros o su valor razonable, menos los costos de venta. Las NIIF no permiten capitalizar los costos y gastos por tenencia.

d. Determinación de la depreciación de los muebles e inmuebles:

El Manual de Instrucciones Contables indica que para la contabilización de la depreciación de los muebles e inmuebles y para el cálculo de la depreciación, se utilizarán las tasas permitidas para efectos fiscales.

Las Normas Internacionales de Información Financiera se establece que los activos fijos deben depreciarse a lo largo de su vida útil.

e. Registro de la depreciación de los activos revaluados:

El Manual de Instrucciones Contables indica que la depreciación de activos revaluados se debita en el patrimonio.

Las Normas Internacionales de Información Financiera, establecen que los cargos por depreciación de todos los activos fijos, se deberán reconocer en el resultado del período, y posteriormente se hará el ajuste correspondiente entre las cuentas de patrimonio afectas.

f. Derecho de llave o crédito mercantil:

Mientras que el Manual de Instrucciones Contables establece que el derecho de llave se amortiza, las Normas Internacionales de Información Financiera indican que los activos intangibles con una vida útil indefinida, no se amorticen. Además establece que se debe llevar a cabo anualmente una prueba de deterioro.

g. Operaciones de reporto:

El Manual de Instrucciones Contables refiere que las inversiones que garanticen operaciones de reporto se rebajen del activo, y se registren en cuentas de orden; mientras que las Normas

Internacionales de Información Financiera indican para este tema, que mientras se mantenga la propiedad, riesgo y beneficios de una inversión, ésta permanezca registrada contablemente como un activo financiero, debiendo además registrar como pasivo, la obligación contraído por la contraparte percibida en la operación de reporto.

h. Beneficios a empleados:

El Manual de Instrucciones Contables contempla la creación de una reserva para indemnizaciones laborales, mientras que las Normas Internacionales de Información Financiera establecen que los beneficios por la terminación deben pagarse cuando se termina la relación laboral.

i. Costos de transacciones asociadas a la cartera crediticia, a los créditos obtenidos u otras obligaciones:

Según el Manual de Instrucciones Contables, los costos de transacciones asociadas se registran directamente en la cuenta de resultados, en el momento que se incurren; mientras que las Normas Internacionales de Información Financiera indican que los costos de la transacción deben formar parte de la determinación de la tasa de interés efectiva, y se amortizarán durante el plazo del activo o pasivo financiero.

j. Registro y presentación de otras reservas en el patrimonio:

El Manual de Instrucciones Contables indica que ciertas reservas de pasivo, tales como la reserva para eventualidades, valuación de activos de recuperación dudosa y la provisión para indemnizaciones, deben registrarse en el patrimonio.

Las Normas Internacionales de Información Financiera establecen que las reservas como la valuación de activos de dudosa recuperación y provisión para indemnizaciones, deben

registrarse regularizando el activo o el pasivo, según corresponda, con cargo a los resultados del año; además, no permiten las reservas para eventualidades.

k. Ajustes a resultados de años anteriores:

El Manual de Instrucciones Contables indica que los ajustes a años anteriores se deberán presentar en el estados de resultados del año, como productos y gastos de ejercicios anteriores; mientras que las Normas Internacionales de Información Financiera establecen que los estados financieros del año actual y de años anteriores, deben re-expresarse retroactivamente, corrigiendo el error. El efecto que produce la corrección de un error de períodos anteriores, no se incluirá en el resultado del período en el que se descubra el error.

l. Consolidación de estados financieros:

El Manual de Instrucciones Contables establece que el Banco deberá llevar a cabo la consolidación de estados financieros de las empresas que integran el grupo financiero autorizado por la Junta Monetaria.

Por su parte, las Normas Internacionales de Información Financiera indican que la consolidación se fundamenta en el concepto del control, por lo que se necesita analizar caso por caso, más no solo aquellas compañías en las que se tiene participación accionaria y/o que están dentro del grupo regulado.

m. Notas a los estados financieros:

El manual no exige divulgaciones mínimas a los estados financieros, mientras que las Normas Internacionales de Información Financiera establecen la divulgación de políticas contables y notas explicativas, además de los estados financieros básicos.

- n. Algunas divulgaciones requeridas por las Normas Internacionales de Información Financiera No. 7, 12 y 13 y la Norma Internacional de Contabilidad No. 39 (Instrumentos Financieros)

Clasificación de activos y pasivos en función de su vencimiento y divulgaciones referidas a instrumentos financieros (Ejemplo: Relevancia de los instrumentos financieros y naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de esos instrumentos financieros).

- Registro referente a contratos e instrumentos derivados.
- Participación en otras entidades
- Medición del valor razonable.

- o. Combinación de negocios

La Ley de Bancos y Grupos Financieros establece que la fusión puede llevarse a cabo mediante las formas siguientes:

Absorción de una o varias entidades por otra, lo cual produce la disolución de aquella o la creación de una nueva, y la disolución de todas las anteriores que se integran en la nueva. Los saldos de las cuentas de activos, pasivos y patrimonio, según los registros contables de las entidades fusionadas, se unifican a su valor en libros.

Ahora bien, las Normas Internacionales de Información Financiera regulan para estos casos que una adquirente de una combinación de negocios, reconocerá los activos adquiridos y los pasivos asumidos, al valor razonable en fecha de su adquisición.

- p. Uso de cuentas contables:

El Manual de Instrucciones Contables indica que para la creación de cuentas contables (que no figuren en la nomenclatura previamente creada), se requiere autorización de la Superintendencia de Bancos de Guatemala.

Las Normas Internacionales de Información Financiera por su parte no incluyen una nomenclatura contable, solamente establecen que las operaciones deben registrarse de acuerdo a la sustancia.

q. Impuesto Sobre la Renta diferido:

El Manual no contempla en su sección IV la descripción de cuentas y procedimientos de registro y contabilización del Impuesto Sobre la Renta diferido, el cual es requerido cuando se identifican las diferencias temporales de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera

r. Deterioro del valor de los activos no financieros:

El Manual de Instrucciones Contables no requiere de una evaluación para establecer el deterioro del valor de los activos no financieros; sin embargo las Normas Internacionales de Información Financiera establecen que el Banco debe evaluar al final de cada año, la existencia de algún indicio de deterioro del valor de algún activo. Establece además que en caso existiera este indicio, el Banco estimará su importe recuperable.

El importe en libros de un activo se reducirá hasta que alcance su valor recuperable si, y solo si, este importe recuperable sea inferior al importe en libros. Esa reducción es considerada una pérdida por deterioro del valor.

4.6 Aspectos legales que debe atender la institución

Entre la normativa vigente que Banco de Industria, S.A, al igual que toda institución financiera autorizada para operar en el territorio guatemalteco se encuentra:

- Constitución Política de la República de Guatemala

- Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas
- Ley Orgánica del Banco de Guatemala, en lo que fuere aplicable
- Ley Monetaria
- Ley de Supervisión Financiera
- Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos
- Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento al terrorismo
- Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas y su Reglamento
- Ley de Vivienda y Asentamientos Urbanos y su Reglamento
- Código de Comercio
- Código Civil
- Código Tributario
- Código Penal
- Código de Trabajo
- Ley de Actualización Tributaria
- Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles
- Ley del Impuesto al Valor Agregado
- Ley del Impuesto de Solidaridad
- Ley orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
- Ley orgánica del presupuesto (en lo aplicable)
- Disposiciones emitidas por la Junta Monetaria

Banco de Industria, S.A., por ser una institución financiera, como se ha citado, es vigilada e inspeccionada por mandato legal, por la Superintendencia de Bancos, sin embargo, debe también cumplir aspectos laborales, fiscales, judiciales y civiles, es por ello que debe vigilar las Leyes, Decretos, Reglamentos y disposiciones que le competen.

4.6.1 Aspectos legales de carácter fiscal

Las principales leyes que en materia fiscal debe observar el Banco de Industria, S.A. en sus operaciones son:

4.6.1.1 Ley de Actualización Tributaria –Impuesto Sobre la Renta-

La ley de actualización tributaria se encuentra vigente según el Decreto No. 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala, y graba las rentas que obtienen las personas individuales y jurídicas, nacionales o extranjeros, residentes o no en el territorio nacional, y según la Ley, el impuesto se genera cuando se producen rentas grabadas, estableciendo la procedencia siguiente:

- Rentas de actividades lucrativas
- Rentas de trabajo
- Rentas de capital y ganancias de capital

Régimen de rentas para actividades lucrativas

El régimen para las rentas de actividades lucrativas se subdivide en Régimen sobre utilidades de actividades lucrativas y Régimen opcional simplificado sobre ingresos de actividades lucrativas.

Banco de Industria, S.A., como toda empresa lucrativa, es supervisado por la Superintendencia de Administración Tributaria. Está inscrito en la Superintendencia de Administración Tributaria, bajo el régimen de Utilidades Sobre Actividades Lucrativas, y su impuesto lo paga trimestralmente sobre una estimación del 8%, del total de las rentas brutas obtenidas, y realiza su correspondiente liquidación anual ante la Administración Tributaria.

4.6.1.2 Características del régimen sobre utilidades de actividades lucrativas

El Banco de Industria, S.A. adoptó el régimen sobre utilidades de actividades lucrativas, y para efectos ilustrativos se muestra en el cuadro siguiente las características de este régimen.

Cuadro 9

Características del régimen sobre utilidades de las actividades lucrativas

Descripción	Régimen	Base Legal
Renta Imponible	Renta Bruta (-) Costos y gastos totales (-) Rentas Exentas Subtotal (+) Costos y gastos de rentas exentas (+) Costos y gastos no deducibles Renta Imponible	Artículo 10, Decreto 10-2012 Artículo 22, Acuerdo Gubernativo 213-2013
Tipo Impositivo	28% para el año 2014 y 25% a partir del año 2015	Artículo 36 y 172 Decreto 10-2012
Periodo de liquidación	Anual	Artículo 37 Decreto 10-2012
Forma de pago	Mediante pagos trimestrales y al presentar la declaración final.	Artículo 38 Decreto 10-2012

Fuente: Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012 y su reglamento Acuerdo 213-2013

Régimen de Rentas del Trabajo en Relación de Dependencia

Según la norma, el hecho generador corresponde a toda retribución o ingreso de dinero, cualquiera que sea su denominación o naturaleza, que provenga del trabajo personal prestado en relación de dependencia, por personas individuales residentes en el país.

Este régimen aplica también para Banco de Industria, S.A., en virtud que, de suma más de 5 mil trabajadores en relación de dependencia, razón por la cual debe, según la ley, calcular la renta imponible de cada colaborador, deducir las rentas netas y deducciones, y liquidar el impuesto en forma anual. Además, está obligado a efectuar retenciones y efectuar el pago de forma mensual,

y en caso de haber retenido en exceso, informar a la Administración Tributaria dentro de los dos meses calendario. Sin embargo, Banco de Industria, S.A. en su departamento de operaciones, lleva un estricto control y a toda renta adicional obtenida por el colaborador, le calcula el impuesto correspondiente y procede a retenerlo, en consecuencia los casos de retención en exceso son mínimos.

4.6.1.3 Ley del Impuesto al Valor Agregado “IVA”

La Ley del Impuesto al Valor Agregado “IVA”, está vigente según Decreto No. 27-92 del Congreso de la República de Guatemala, y se carga a todas las transacciones en el momento que éstas se realizan.

La institución se encuentra exenta del pago del Impuesto al Valor Agregado según el Artículo 7 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, por ser una institución fiscalizada por la Superintendencia de Bancos.

Banco de Industria, S.A. fue nombrado Agente de Retención del Impuesto al Valor Agregado por la Administración Tributaria, por lo que efectúa retención sobre las facturas de sus proveedores a quienes aplique, según el régimen en que éstos se encuentre registrados ante la misma Administración Tributaria, y liquida ante la Administración Tributaria la totalidad de impuestos retenidos. Además es Agente de Retención de contribuyentes especiales (Clientes grandes), y liquida diariamente los recursos captados por cuenta de la Administración Tributaria

4.6.1.4 Ley del Impuesto de Solidaridad “ISO”

La Ley del Impuesto de Solidaridad “ISO”, está vigente según Decreto No. 73-2008 del Congreso de la República de Guatemala, y grava las actividades mercantiles o agropecuarias que las personas, entes o patrimonios realizan en el territorio nacional.

El impuesto corresponde al 1% en un período impositivo trimestral, computado por trimestre calendario y se paga por trimestre vencido en los bancos del sistema, según regulaciones de la Administración Tributaria.

Para el cálculo de este impuesto debe realizarse previamente la multiplicación del tipo impositivo por la base imponible establecida. Cuando el resultado de esta operación corresponde a la cuarta parte del monto del activo neto, al impuesto que se determine por cada trimestre, se le deberá restar el Impuesto Único Sobre Inmuebles que efectivamente se haya pagado en el mismo trimestre. Para aquellos contribuyentes que presenten un activo neto mayor en cuatro veces a sus ingresos brutos, aplicarán la base imponible sobre la cuarta parte de sus ingresos brutos.

El Banco de Industria, S.A., calcula su Impuesto de Solidaridad sobre la base de sus ingresos brutos, y lo acredita a su Impuesto Sobre la Renta, según la ley.

4.6.1.5 Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos

La Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos está vigente según Decreto No. 37-92 del Congreso de la República de Guatemala y grava el 3% a todos los actos y contratos mercantiles. Adicionalmente a ello registra tarifas específicas, entre las cuales se encuentran las descritas a continuación:

Cuadro 10

Tarifas especiales

Descripción	Impuesto
Libros de contabilidad, hojas movibles de contabilidad, actas o registros	Q. 0.50 por hoja
Papel sellado especial para protocolos	Q.10.00 por hoja
Actas de legalización de firmas o documentos	Q.5.00 por documento
Índices, testimonios especiales, copias simples o legalizadas y actas notariales	Q. 0.50 por hoja
Testimonios de escrituras públicas de constitución, transformación, modificación, liquidación o fusión de sociedades mercantiles	Q.250.00 en la primera hoja

Fuente: Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos. Elaboración propia.

Banco de Industria, S.A. además de los impuestos descritos en el cuadro en referencia, paga Q.0.50 por cada hoja habilitada de sus libros de contabilidad que le habilita la Administración Tributaria, y Q.0.20 por la autorización de esas hojas en el Registro Mercantil.

4.6.1.6 Código Tributario

El código tributario está vigente según Decreto No. 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, y regula las relaciones jurídicas entre sujetos activos y sujetos pasivos relacionados al origen de los tributos que establece el Estado, a excepción de las relaciones tributarias aduaneras y municipales, que se rigen por leyes específicas.

4.6.2 Aspectos legales de orden laboral

Las principales leyes que en materia laboral debe observar el Banco de Industria, S.A. en sus operaciones están contenidas en el Código de Trabajo y la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

4.6.2.1 Código de Trabajo

El Código de trabajo está vigente según Decreto No. 1441 del Congreso de la República de Guatemala, y normal los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores con relación al trabajo mismo, y crea instituciones para resolución de conflictos.

Norma además, las jornadas de trabajo, la forma de pago de los salarios o remuneraciones, y exime al trabajador de riesgos de pérdidas que pueda afrontar el patrono. Los salarios o remuneraciones según esta ley, están afectos a embargos, hasta por un 50%.

Obliga al patrono que contrate permanentemente diez o más trabajadores, a elaborar y poner en vigor el correspondiente reglamento interno de trabajo, que deberá estar aprobado por la Inspección General de Trabajo.

El Banco de Industria, S.A., cumple con las regulaciones que establece este Código y respeta los derechos del trabajador, para lo cual dispone de las jornadas de trabajo establecidas en sus distintas áreas de trabajo, con el correspondiente reglamento interno de trabajo debidamente autorizado y demás disposiciones contenidas en este código.

4.6.2.2 Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social “IGSS”

La Ley orgánica del instituto de seguridad social “IGSS” está vigente según Decreto No. 295 del Congreso de la República de Guatemala.

El banco cumple con las regulaciones que le competen respecto de la responsabilidad social de sus colaboradores y descuenta de los salarios de sus colaboradores el 4.83% y lo aporta al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social junto al 10.67 que por disposiciones legales contenidas en el acuerdo No. 36/2003 de la Gerencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social “IGSS” le corresponden.

Además, el banco contribuye con el 1% del salario de cada colaborador, para el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad “INTECAP” y un porcentaje igual para el Instituto de Recreación de los Trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala “IRTRA”.

La forma de contribución de las cuotas patronales y laborales se realiza cada mes y se paga dentro de los veinte días siguientes al mes en que se realizó la contribución.

4.6.3 Aspectos legales de orden mercantil

Bajo el orden mercantil se encuentran principalmente el Código de Comercio, vigente por medio del Decreto 2-70 del Congreso de la República, el cual establece bases legales para las relaciones mercantiles en Guatemala.

El Banco de Industria, S.A., está inscrito en el registro mercantil como una sociedad anónima, se rige por lo establecido en su escritura de constitución y su capital está dividido y representado por acciones y la responsabilidad de cada accionista se encuentra limitada al pago de las acciones que hubiere suscrito

La institución además se apega a lo dispuesto en este decreto ley, respecto de las operaciones de banca debidamente autorizadas, que realiza con sus clientes, en los que rezan los principios de verdad sabida y buena fe guardada.

4.7 Análisis de resultados

Factores claves a cargo de los receptores, como visa facial del cheque, visa de firma del librador con respecto a la firma consignada en el cheque presentado a cobro en sus ventanillas, tomando en consideración que solamente un 58% de los sujetos de estudio dedican tiempo suficiente para visar la firma del librador consignada en el cheque que les es presentado a cobro, contra la firma

que el titular de la cuenta tiene registrada en el sistema del banco, debe considerarse que la exposición a riesgo es alta.

Debe tomarse en cuenta además, que aunque le dedicasen el tiempo suficiente para verificación de la firma, los receptores no reciben la capacitación adecuada acerca de los procedimientos apropiados para visar la firma del titular de la cuenta al momento que uno de sus cheques es presentado a cobro en sus ventanillas, en virtud que los jefes de agencia no los capacitan oportunamente y tampoco en forma eficiente, porque ellos mismos no se informan constantemente acerca de este tema.

Los receptores de las agencias de Banco de Industria, S.A., no identifican al beneficiario de los cheques en un porcentaje elevado, y eso no garantiza que los cheques sean pagados a los beneficiarios reales, lo cual representa una contingencia legal que deberá afrontarse en su momento, aunque el riesgo y su impacto son bajos.

Para Banco de Industria, S.A., este tipo de inconformidades representa una cantidad baja de clientes inconformes, si se toma en cuenta su universo de clientes, sin embargo, representa un impacto económico de Q.250 mil durante el 2014 y al 30 de junio del presente año, se registran Q.110 mil.

Estos montos erogados por la institución no están exentos de impuestos, por lo tanto, Banco de Industria, S.A. además de los Q.250,000.00 en 2014, también debió absorber el correspondiente Impuesto Sobre la Renta, que ascendió a Q.70,000.00, mientras que para junio de 2015, representa un monto de Q.137,500.00, representado por los Q.110,000.00 que ha reintegrado de sus arcas a sus clientes más el correspondiente Impuesto Sobre la Renta, en virtud que este tipo de erogaciones no son deducibles del referido tributo.

Cuadro 11

Registro	Período		Totales
	Del 01-01-2014 al 31-12-2014	Del 01-01-2015 al 30-06-2015	
305104.9901.01			
Reclamos Clientes	Q250,000.00	Q110,000.00	Q360,000.00
799101			
Impuesto sobre la renta	Q70,000.00		Q70,000.00
110103.0301			
Gastos Anticipados		Q27,500.00	Q27,500.00
Impuesto sobre la renta pagos anticipados			
Total erogado	<u>Q320,000.00</u>	<u>Q137,500.00</u>	<u>Q457,500.00</u>

Fuente: Departamento de Contabilidad Banco de Industria, S.A.

4.8 Conclusiones de la investigación

Anualmente Banco de Industria, S.A. invierte sumas considerables en el mantenimiento de su cartera de clientes, sin embargo esta inversión representa un costo elevado, que con un poco más de capital representaría un impacto importante en la eficiencia operativa y la satisfacción de sus clientes, y podría reorientar el recurso humano que se invierte en el análisis de cada uno de los casos de reclamo que se reciben a diario en sus agencias y dependencias de atención al cliente.

Dada la estructura de las agencias de Banco de Industria, S.A., no ha fortalecido el tema de capacitación a todos los colaboradores de las agencias, inclusive para jefes y representantes de servicio al cliente, y debe tomarse en cuenta que si bien no están expuestos al pago de cheques con firma del librador incorrecta, existe la contingencia que por medio de las agencias se pueda afectar el patrimonio de la institución, por medio de una estafa. Esta capacitación podría realizarse en grupos de agencias clasificadas por regiones, en fechas que no afecte el servicio que la institución presta a sus clientes, y que beneficiaría tanto a colaboradores, clientes y a la propia institución, y fortalecería la confianza en los 3 entes mencionados.

4.9 Recomendaciones

El departamento de Recursos Humanos deberá ampliar su rol en el proceso de inducción, y segmentar la preparación para los colaboradores de reciente ingreso, según el área de trabajo hacia donde se destinará la nueva fuerza laboral, para que los colaboradores que atenderán clientes en ventanillas de agencias, cuenten con una base suficiente y competente en la actividad de visa de firma, principalmente, sin perjuicio de las otras actividades inherentes al puesto de receptor pagador de agencias.

Banco de Industria, S.A., deberá fortalecer sus actividades verificación y control, más no los procesos, puesto que los manuales aplicables a la transacción de pago de cheques en ventanillas están definidos apropiadamente, pero no existe validación que los procedimientos se cumplan, y la auditoría interna no realiza este tipo de verificaciones, por lo tanto la exposición a riesgo se incrementa en aquellas agencias donde las visitas se realizan anualmente y los programas de revisión de la auditoría y de los jefes regionales, no abarcan este tipo de actividades.

Capítulo 5

Propuesta

5.1 Propuesta de mejora

Sobre la base de los resultados obtenidos en el proceso de investigación y la evaluación de la información financiera y fiscal que se tuvo al alcance, además de los procedimientos de auditoría en la evaluación del control interno inherente al proceso de pago de cheques en ventanillas de agencias de Banco de Industria, S.A., se presenta la propuesta siguiente:

5.1.1 Introducción

El procedimiento vigente para el pago de cheques en ventanillas de las agencias de Banco de Industria, S.A., según el Manual B-02, establece que los cheques presentados a cobro deben ser analizados por el receptor que atiende la operación, previo a su pago o rechazo, y que ese procedimiento de análisis comprende la visa facial del cheque, visa de firma, visa de fondos, plena identificación del beneficiario y entrega de los fondos o del cheque rechazado y su correspondiente boleta de rechazo, según el caso que aplique.

El Código de Comercio, Decreto 2-70 del Congreso de la República, en su sección VII establece que los cheques son títulos de crédito pagaderos a la vista, y representan una orden incondicional de pago, y que el banco deberá validar que entre otros aspectos, que la cuenta exista y que el librador tenga fondos en la cuenta.

Además, el Código de Comercio, en su Artículo 515 establece que la firma no podrá ser invocada por el librador, cuando él diera lugar a la alteración, mientras que el Artículo 516 de la referida cita legal refiere que el pago solamente podrá objetarse cuando la alteración o falsificación fueren notorias o si hubiera dado aviso oportuno al Banco.

5.1.2 Antecedentes

Banco de Industria, S.A. recibe reclamos de clientes que indican haber sido víctimas del cobro de cheques con firma del librador incorrecta, y el banco sigue erogando recursos económicos a sus principales clientes que reportan este tipo de casos, y los cheques son pagados en ventanillas de agencias de Banco de Industria, S.A.

Los fondos erogados por la institución bancaria son representativos, y debe tomarse en cuenta además que varios de esos reclamos no se reintegran a los clientes, en los casos que el Banco se apega a lo descrito en el Artículo 516 del Código de Comercio, y que varios de esos cheques deben ser reintegrados con recursos del receptor que permitió el pago de un cheque con firma del librador incorrecta.

Las agencias de Banco de Industria, S.A. realizan por lo menos una vez al mes, una reunión para reforzar el procedimiento de visado de firmas, sin embargo, no el pago de cheques en ventanillas, con firma del librador incorrecta se sigue presentando y afectando la imagen de la institución ante sus principales y potenciales clientes.

5.1.3 Justificación

Banco de Industria, S.A. ha sido uno de los entes financieros caracterizados por ir a la vanguardia en implementación de herramientas tecnológicas en beneficio de sus clientes, fortaleciendo el valor institucional referido a la “Innovación”, y le ha permitido afrontar vicisitudes y cambios tecnológicos a nivel mundial, sin contratiempos.

Sus estándares de servicios referidos a la “Seguridad” y “Eficiencia” se han visto fortalecidos en la institución financiera por la percepción de sus clientes, respecto de las herramientas que el Banco pone a su alcance, para agilizar sus transacciones y para proteger sus recursos e información financiera.

La herramienta tecnológica que se sugiere implementar en Banco de Industria, S.A. es de bajo costo y la recuperación de la inversión será en el corto plazo, inclusive antes que se concluya el período de depreciación, y puede ser utilizada para fortalecer sus valores y estándares de servicio.

5.1.4 Objetivos

El trabajo de campo, entrevistas y encuestas pudo establecerse que entre las principales causas que originan el pago de cheques con firma del librador incorrecta se encuentran:

- a) Deficiencias en el proceso de inducción y actualización sobre los procedimientos para visar una firma de clientes de Banco de Industria, S.A. en la actividad de pago de cheques en ventanillas.
- b) Vulnerabilidad en el proceso de identificación de los beneficiarios que presentan a cobro en ventanillas de agencias de Banco de Industria, S.A., cheques librados contra el banco.

La cuantificación del impacto económico pudo establecerse que durante el 2014, la institución financiera representó Q.320,000.00, y al 30 de junio de 2015, al Banco de Industria, S.A. le ha representado Q.137,500.00, en ambos casos, incluyendo Impuesto Sobre la Renta, en virtud que este tipo de gastos no se encuentran exentos de este tributo. Es decir, que en el último año y medio, esta operación le ha representado al Banco un total de Q.457,500.00.

5.1.5 Contenido

En atención a los objetivos planteados y los resultados obtenidos, se propone la implementación de una herramienta tecnológica que se denominó “Lectoras de DPI”, la cual consiste en teclados adaptados con lectores de chip, en los cuales se insertará el documento personal de identidad “DPI” de las personas que se presenten a las ventanillas de Banco de Industria, S.A. para efectuar el cobro de un cheque. Esta herramienta, con el software incluido en el paquete tecnológico,

permitirá descargar la fotografía del propietario del DPI que se inserte, para que el receptor pagador en la ventanilla, tenga la obligación de comparar la imagen registrada en el Registro Nacional de las Personas “RENAP” y la información referida a nombre y dirección del portador del documento, para facilitar la identificación del beneficiario del cheque presentado a cobro.

También es necesario fortalecer los conocimientos de los colaboradores en las agencias sobre el procedimiento de visa de firmas, para lo cual se diseñó un documento y una presentación que consta de 27 láminas, y un programa de capacitación a jefes regionales y jefes de agencia, para que mediante un efecto de cascada, se capacite a todos los colaboradores en las agencias.

La herramienta tecnológica permitirá mitigar el riesgo actual en un 73% referido a la identificación del beneficiario de los cheques presentados a cobro en ventanillas de agencias de Banco de Industria, S.A. y el 40% de la validación de firma del beneficiario que no siempre se realiza, ante lo cual existe la contingencia de un reclamo posterior. Además permitirá cubrir la brecha del 25% de los receptores que no verifica la fotografía del documento personal de identificación presentado por el beneficiario, contra el rostro de quien presenta el cheque a cobro en ventanilla.

La implementación tecnológica permitirá cubrir el riesgo existente y las deficiencias establecidas en el estudio, respecto de la falta de identificación del beneficiario de los cheques presentados a cobro en ventanillas de Banco de Industria, S.A.

Para el tema referido a las deficiencias en la visa de firmas, se propone un modelo de inducción (anexo 1) para que se exponga de forma semanal a los colaboradores de agencias del Banco de Industria, S.A., y un cuestionario mensual para que se archive en el expediente de los colaboradores en las agencias, como constancia que recibieron la capacitación y que comprendieron los términos de la misma. Por limitaciones en el alcance, referidas a no publicar información de los clientes de Banco de Industria, S.A., no se incluyen en este documento los casos prácticos, sin embargo al documento para agencias de la institución, se trasladaron ya estos documentos y la presentación electrónica, para que inicien a trabajar ya en ella.

Para garantizar que los funcionarios de las agencias de Banco de Industria, S.A. atiendan la capacitación con la debida diligencia, se agregó al check list que los jefes regionales pasan en las agencias a su cargo, en sus visitas sorpresivas, un espacio que permita validar que la capacitación de firmas se realiza en forma semanal y que mensualmente se practican exámenes (anexo 2) a los colaboradores de la agencia, los cuales deberán estar aprobados con no menos de 9 puntos sobre 10.

Cuadro 12

Check List de Jefes Regionales

No.	Pregunta	Si / No	Observaciones
1	Jefe de agencia realiza capacitacion semanal de visa de firmas?		
2	Todos los colaboradores de la agencia están incluidos en la capacitación semanal de visa de firmas?		
3	Existen notas menores de 90 puntos en las pruebas mensuales de visa de firmas?		
4	Se capacitó nuevamente a colaboradores con nota menor de 90 puntos en prueba de visa de firmas?		
5	La agencia presenta casos de cheques pagados con firma del librador incorrecta?		
6	Si la pregunta 5 es afirmativa, describa acciones del jefe de agencia para evitar que se repitan esos casos:		

Fuente: Elaboración propia.

El control que estas actividades se desempeñan, será vigilado por Auditoría Interna, en su plan de trabajo, a requerimiento de la Subgerencia de Atención al Público, para garantizar seguimiento y constancia en este importante tema.

5.2 Costo financiero de implementación de la propuesta

Las agencias de Banco de Industria, S.A. ya trabajan el tema de capacitación de sus colaboradores, sin embargo es importante fortalecer la información que se maneja con los

colaboradores que laboran en ventanillas de agencias, en virtud que representan el primer filtro en la transacción de pago de cheques, y la más importante, después de la cámara de compensación de Banco de Industria, S.A.

Ahora bien, en lo relacionado a la herramienta tecnológica propuesta que denominaremos “Lectoras de DPI”, es una tecnología nueva, que ciertamente representará una inversión original, pero su beneficio será de incuantificables proporciones.

Cuadro 13
Cuadro de inversión

Región	Agencias	Unidades de trabajo	Costo de Dispositivo	Costo de Licencia	Costo Total del Equipo
Central 1	27	81	44,793.00	12,881.68	57,674.68
Central 2	30	90	49,770.00	14,312.98	64,082.98
Central 3	25	75	41,475.00	11,927.48	53,402.48
Central 4	21	63	34,839.00	10,019.08	44,858.08
Central 5	22	66	36,498.00	10,496.18	46,994.18
Central 6	23	69	38,157.00	10,973.28	49,130.28
Centro Sur	15	45	24,885.00	7,156.49	32,041.49
Nor oriente 1	15	45	24,885.00	7,156.49	32,041.49
Nor oriente 2	13	39	21,567.00	6,202.29	27,769.29
Occidente 1	17	51	28,203.00	8,110.69	36,313.69
Occidente 2	11	33	18,249.00	5,248.09	23,497.09
Occidente 3	14	42	23,226.00	6,679.39	29,905.39
Sur	15	45	24,885.00	7,156.49	32,041.49
Sur oriente	14	42	23,226.00	6,679.39	29,905.39
TOTALES	262	786	Q434,658.00	Q125,000.00	Q559,658.00

Fuente: Elaboración propia.

Derivado que el Banco de Industria, S.A. tiene la política de depreciar en 10 años el equipo de software y su hardware, la depreciación del equipo nuevo se representa de la forma siguiente:

Cuadro 14

Cálculo de depreciaciones

Concepto	Costo de Dispositivo	Costo de Licencia	Costo Total del Equipo	Valor en Libros
Costo de Inversión del proyecto	434,658.00	125,000.00	559,658.00	559,658.00
Depreciación anual (10%) año 1	43,465.80	12,500.00	55,965.80	503,692.20
Depreciación anual (10%) año 2	43,465.80	12,500.00	55,965.80	447,726.40
Depreciación anual (10%) año 3	43,465.80	12,500.00	55,965.80	391,760.60
Depreciación anual (10%) año 4	43,465.80	12,500.00	55,965.80	335,794.80
Depreciación anual (10%) año 5	43,465.80	12,500.00	55,965.80	279,829.00
Depreciación anual (10%) año 6	43,465.80	12,500.00	55,965.80	223,863.20
Depreciación anual (10%) año 7	43,465.80	12,500.00	55,965.80	167,897.40
Depreciación anual (10%) año 8	43,465.80	12,500.00	55,965.80	111,931.60
Depreciación anual (10%) año 9	43,465.80	12,500.00	55,965.80	55,965.80
Depreciación anual (10%) año 10	43,465.80	12,500.00	55,965.80	0.00

Fuente: Elaboración propia.

Derivado que para el 2014 el impacto económico para Banco de Industria, S.A. representó un monto de Q.320,000.00, se estima que el período de recuperación de la inversión total sería en un año y nueve meses.

Cuadro 15

Recuperación de la inversión

Concepto	Costos
Costo del equipo	559,658.00
Impacto económico 2014	320,000.00
Tiempo de recuperación de la inversión	1.75
1 año, 9 meses	

Fuente: Elaboración propia.

5.3 Presupuesto de la propuesta

El establecimiento de viabilidad del proyecto que pretende una solución al problema objeto de estudio, se contó con la participación del Subgerente Atención al Público, Jefes Regionales, Jefes de Agencias y Receptores Pagadores en Agencias de Banco de Industria, S.A. y se presupuesta invertir en 6 analistas técnicos en hardware y software que se encargarán de la implementación del sistema y adaptación de equipo en las agencias.

El costo de estos colaboradores se presupuesta en Q.75,000.00 anuales, que incluyen todas las prestaciones de ley, horas de trabajo en la investigación, equipo de cómputo y la capacitación a los 258 jefes de agencia y 16 jefes regionales, que se realizará en grupos de 20 colaboradores, para mejor aprovechamiento del recurso.

En el tema de capacitación a receptores pagadores y representantes de servicio al cliente en agencias, estará a cargo de sus jefes de agencia, mientras que la verificación y control de la capacitación en agencias de Banco de Industria, S.A., no se invertirán recursos, derivado que la actividad se realizará durante el período previo al inicio de la jornada laboral, durante un día a la semana, y la verificación y control que ejercerá el Jefe Regional, se suma a la actividad que ya realiza mensualmente en las distintas agencias a su cargo.

Además la verificación a cargo de Auditoría Interna, estará siendo controlada por medio de su programa de visitas sorpresivas anuales a las distintas agencias, y dentro del programa de auditoría procesos aplicable a las agencias de Banco de Industria, S.A.

Cuadro 16

Presupuesto de propuesta

No.	Cargo	Tiempo	Anualidad	Inversión
6	Analistas técnicos en hardware y software	3 meses	Q75,000.00	Q112,500.00
1	Investigador	162	Q180,000.00	Q40,500.00
1	Equipo de cómputo	1		Q7,500.00
258	Capacitación a jefes de agencia	1 hora	Q180,000.00	Q3,250.00
T O T A L				Q163,750.00

Fuente: Elaboración propia.

En función de lo anterior se concluye que la propuesta es viable, derivado que reúne las características y condiciones operativas, de seguimiento, verificación y control, y aseguran el cumplimiento de sus metas y objetivos, en virtud que la implementación del proyecto generará rebaja sustancial en sus gastos no deducibles anuales y mejora en la imagen ante sus clientes.

5.4 Presupuesto de inversión en la investigación

El trabajo de investigación no representó costos, en virtud que la Subgerencia de Atención al Público de Banco de Industria, S.A. destinó los recursos correspondientes para establecer las oportunidades de mejora para el problema objeto de estudio.

5.5 Programa de implementación

La implementación de la mejora se dividió en dos fases, la capacitación de los colaboradores, que es una herramienta interna de trabajo y que no requiere mayor inversión, y la implementación de la propuesta tecnológica.

Cuadro 17

Programa de implementación

No.	Actividades	sep-2015				oct-2015				nov-2015				dic-2015				ene-2016				feb-2016				mar-2016			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inicia el 11-09-2015																													
1	Presentación del proyecto a Jefes Regionales	X																											
2	Capacitación a grupos de Jefes de Agencia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																	
3	Presentación del proyecto a Comité de Tecnología	X																											
4	Presentación del proyecto a Comité de Presupuestos					X																							
5	Presentación del proyecto a Consejo de Administración							X																					
6	Adquisición del equipo																	X											
7	Instalación del nuevo equipo																	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Finaliza el 29-03-2016																													

Fuente: Elaboración propia.

5.6 Avance de implementación

La propuesta de implementación fue ya conocida por el Comité de Tecnología de Banco de Industria, S.A. y se encuentra en el análisis presupuestal para implementar en 2016, y se conoce que se evalúa su implementación originalmente en el área secretarial de las agencias, para que las representantes de servicio al cliente cuenten con una herramienta para identificar a sus potenciales clientes y puedan ampliar su cartera y su índice de productos por cliente, y estaría disponible para abril de 2016.

Conclusiones

Derivado de los resultados obtenidos al efectuar el análisis respecto de las causas que originan los reclamos de clientes por el pago de cheques presentados a cobro en Agencias de Banco de Industria, S.A. con firma del librador incorrecta, utilizando las herramientas y método de investigación citados, se concluye que las dos principales causas son:

1. Los receptores a cargo de las ventanillas de agencias de Banco de Industria, S.A., no realizan apropiadamente el procedimiento de visa de firma del cliente, el cual consiste en la equiparación de la firma que consigna el cheque presentado a cobro en sus ventanillas, con respecto a la firma que el cliente registró en el Banco al momento de su apertura, o la que tenga vigente al momento de la transacción, y que se encuentra en el sistema tecnológico del banco, a disposición del receptor que realiza la transacción.
2. Los receptores de Banco de Industria, S.A., no identifican plenamente al beneficiario final de los cheques que les presentan a cobro en sus ventanillas

Recomendaciones

1. Velar porque se aplique el programa de capacitación de visa de firmas en todas las agencias de Banco de Industria, S.A., para que todos los colaboradores cuenten con la información suficiente y oportuna, respecto de los aspectos que deben considerar en el procedimiento de visa de firma, para que lo apliquen al momento de visar la firma de cheques presentados a cobro en sus ventanillas.
2. Que se cumpla con el cronograma de implementación de la herramienta tecnológica denominada “Lectoras de DPI” en las agencias de Banco de Industria, S.A., para fortalecer el proceso de identificación del cliente en las ventanillas de agencias del banco, para coadyuvar en la seguridad de la transacción de pago de cheques en ventanillas.

Referencias

Bibliográficas

- 1) Congreso de la República de Guatemala, (1970), *Decreto 2-70*, Código de Comercio de Guatemala, Guatemala, Editorial Tipografía nacional.
- 2) Congreso de la República de Guatemala, *Decreto 17-73*, (1973), Código Penal de Guatemala, Guatemala, Editorial Tipografía nacional.
- 3) Congreso de la República de Guatemala, *Decreto 18-2002*, (2002), Ley de Supervisión Financiera, Guatemala, Editorial Tipografía nacional.
- 4) Congreso de la República de Guatemala, *Decreto 19-2002*, (2002), Ley de Bancos y Grupos Financieros, Guatemala, Editorial Tipografía nacional.
- 5) Congreso de la República de Guatemala, *Decreto 90-2005*, (2005), Ley del Registro Nacional de las Personas, Guatemala, Editorial Tipografía nacional.
- 6) Ortega, J. (2009), *Regular al Banco de Guatemala, órgano rector del sistema financiero guatemalteco como ente fiduciario y fideicomitente especial para la constitución de fideicomisos estatales*, Tesis de licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- 9) Superintendencia de Bancos, (2010), *El ABC de la Educación Financiera*, Guatemala, Guatemala.

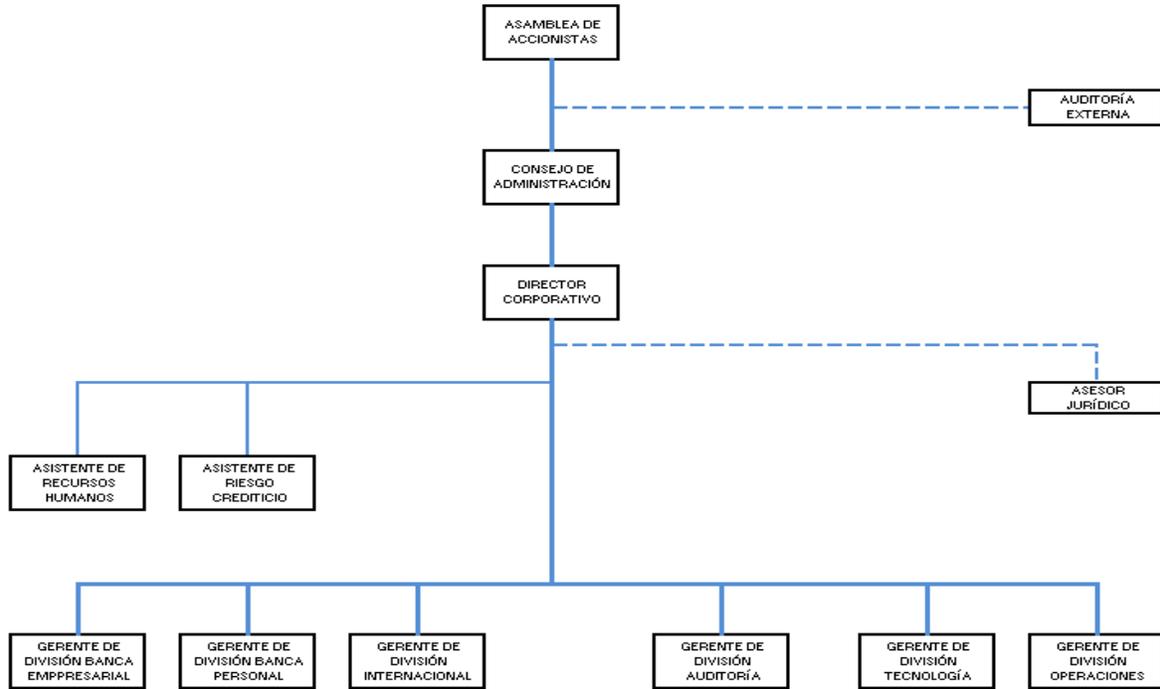
Electrónicas

- 1) Definiciones ABC México (Ed.) (2013), Definiciones, conceptos y términos empresariales, Recuperado de <http://www.definicionabc.com/general/capacitacion.php> (abril 2015).
- 2) Real Academia Española (Ed.) (2014), Diccionario de la lengua española, Recuperado de <http://lema.rae.es> (marzo 2015).
- 3) Registro Nacional de las Personas (Ed.) (2013), Definiciones técnicas, Recuperado de <https://www.renap.gob.gt/%C2%BFque-es-el-lector-dpi> (septiembre 2015).
- 4) Superintendencia de Bancos, (s.f.), Manual de instrucciones contables, Recuperado de <http://www.sib.gob.gt> (agosto 2015).

Anexos

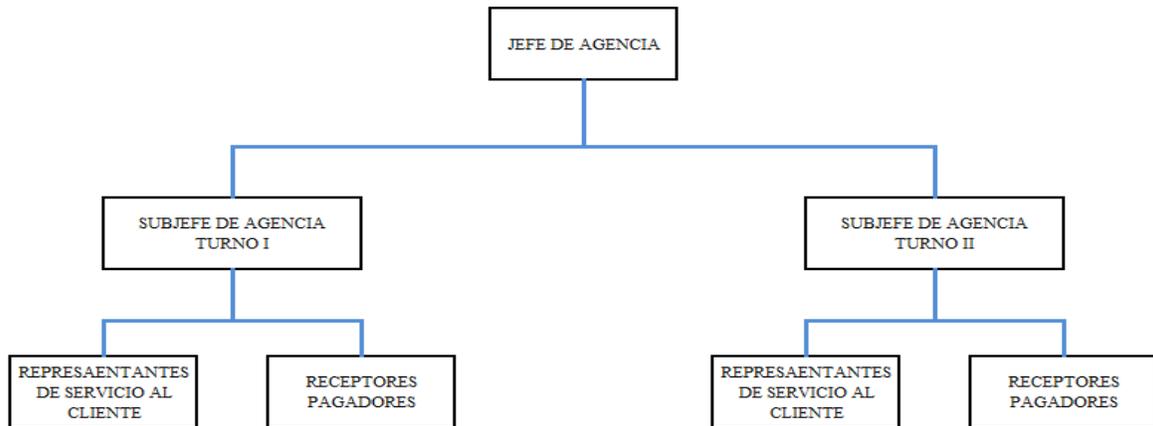
Anexo 1

Estructura Administrativa Banco de Industria, S.A.



Anexo 2

Estructura administrativa de agencias



Anexo 3

Guía de entrevistas:

Entrevista dirigida a Receptores:

1. ¿Qué sabe usted de los reclamos de clientes por el pago de cheques con firma del librador incorrecta?
2. ¿Qué haría usted en caso descubriera si el cheque que le presentan a cobro en su ventanilla, presenta firma del librador incorrecta?
3. ¿Cuántas veces ha recibido capacitación de visa de firmas en el último mes?
4. ¿Le permite usted a las personas que se presentan a su ventanilla, conocer si una cuenta tiene saldo suficiente para pagarles un cheque?
5. ¿Cómo se asegura de identificar plenamente al beneficiario de un cheque que se presenta a cobro en su ventanilla?
6. ¿Para qué le sirve a usted el documento personal de identificación que le presentan los clientes que presentan cheques a cobro en su ventanilla?
7. ¿Puede describir algunas de las responsabilidades del receptor en una ventanilla, al momento de pagar un cheque?

Anexo 4

Guía de entrevistas:

Entrevista dirigida a Jefes de Agencia:

1. ¿Tiene usted registro de los reclamos presentados por clientes del Banco de Industria, S.A., por cheques pagados con firma del librador incorrecta, en su agencia?
2. ¿Conocen los receptores de su agencia el procedimiento de pago de cheques?
3. ¿Con qué periodicidad realiza usted la capacitación a sus colaboradores, sobre el procedimiento para visa de cheques?
4. ¿Sabe usted cómo identifican los receptores de su agencia a los clientes que se presentan a sus ventanillas?
5. ¿Considera que alguna herramienta permitiría reducir la cantidad de reclamos de clientes, por el pago de cheques con firma del librador incorrecta?
6. ¿Qué medidas toma usted cuando un colaborador ha pagado un cheque de forma incorrecta?

Anexo 5

Cuestionario para Receptores

	SIEMPRE	EN OCASIONES	NUNCA
1. Realiza visa facial del cheque?			
2. Le dedica tiempo suficiente a la visa de firma del librador?			
3. Verifica que el nombre del beneficiario del cheque no figure en la guía rápida de consulta?			
4. Revisa la guía rápida de consulta?			
5. Identifica apropiadamente al beneficiario del cheque?			
6. Cuando identifica al beneficiario, valida que la fotografía del DPI corresponda a la persona que atiende?			
7. Revisa que la firma del beneficiario en el reverso del cheque corresponda a la firma en el DPI?			
8. Valida rasgos físicos del beneficiario del cheque con los del DPI?			
9. Consulta con su jefe inmediato, cuando tiene dudas de la firma del titular de la cuenta?			
10. Devuelve al beneficiario del cheque el DPI en cuanto lo ha identificado?			

11. Cuando realiza consulta a su jefe inmediato, lleva consigo los documentos que le fueron presentados?			
12. Cuando la firma del librador no llena sus expectativas de visa, consigna sobre el cheque la causal del rechazo?			
Otros.			

Anexo 6

Cuestionario para Jefes de Agencia

	SIEMPRE	EN OCASIONES	NUNCA
1. Capacita semanalmente a su personal en el tema de visa de firmas?			
2. Conoce parámetros que debe observar en una firma?			
3. Se actualiza en el tema de validación de firmas?			
4. Conoce si ha habido reclamos por el pago de cheques con firma variada, en su agencia.			
5. Sabe a quién llamar cuando detecten un cheque con firma del librador variada?			
6. Han detectado en ventanilla, cheques presentados a cobro, con firma del librador variada?			
7. Ha capacitado a sus colaboradores sobre las medidas de seguridad del DPI?			
Otros.			

Anexo 7

Cuestionario de Control Interno

Nombre de la empresa: Banco de Industria, S.A

Hecho por: Nelson Donis Supervisado por: Lic. Mario René Jumique

Nota importante: La información deberá registrarse en forma completa, verificarse y examinarse, estableciendo todos los documentos que puedan ser de utilidad para sustentar el presente cuestionario. Si se necesita más espacio, utilice hojas adicionales e identifique los puntos relacionándolos con los establecidos en esta forma.

No.	Descripción	Si	No	Responsable
1	Nombre Comercial: Banco de Industria, S.A.	X		NEDA
2	Razón Social: Banco de Industria, S.A.	X		NEDA
3	Nombre de los Accionistas: adjuntar detalle	X		NEDA
4	Dirección de la empresa: 7av. 6-10 zona 14	X		NEDA
5	Formalidades de la sociedad: a) Existes testimonio de la Escritura b) Fecha de la constitución c) Abogado d) Número de escritura e) Modificaciones efectuadas, describa todas hasta la fecha.	X		NEDA
6	Superintendencia de Administración Tributaria: a) NIT: 69764-5 b) Dirección Registrada: 6av. 5-10 zona 4 c) Domicilio Registrado: 6av. 5-10 zona 4 d) Representante legal registrado: Axel Barrios	X		NEDA
7	Existen manuales de disposiciones administrativas para el pago de cheques en ventanillas.	X		NEDA
8	Las disposiciones administrativas del banco se conocen a todo nivel en la institución.	X		NEDA
9	Se verifica el cumplimiento de las disposiciones administrativas referidas al pago de cheques en ventanillas	X		NEDA

No.	Descripción	Si	No	Responsable
10	Existe un manual para sanciones administrativas en caso de incumplimiento de procedimientos o faltas graves?	X		NEDA
11	Se sanciona a los responsables del pago de cheques con firma del librador incorrecta. (Obtenga evidencia)		X	NEDA
12	Los reclamos de los clientes se analizan en forma específica por un comité o grupo en particular?	X		NEDA
13	Existe un comité o grupo de análisis de reclamos de clientes cuenta con independencia mental respecto de los involucrados en la operación objeto de reclamo?	X		NEDA
14	Se reintegran a los clientes el 100% de los montos reclamados por concepto de pago de cheques pagados con firma del librador incorrecta?		X	NEDA
15	Se utiliza una cuenta contable específica para el registro de reembolsos que el banco realiza a sus clientes por los cheques pagados con firma del librador incorrecta?		X	NEDA
16	Los receptores están debidamente capacitados para realizar sus funciones en las ventanillas del banco?		X	NEDA
17	La auditoría interna realiza intervenciones sorpresivas a las agencias del banco?	X		NEDA
18	La auditoría interna realiza revisiones de procesos a las agencias?	X		NEDA

Anexo 8

Programa de Trabajo de Auditoría

Nombre de la compañía: _____ Banco de Industria, S.A _____.

Hecho por: _____ Nelson Donis _____ Supervisado por: _____ Lic. Mario René Jumique _____.

Nota importante: La información deberá registrarse en forma completa, verificarse y examinarse, estableciendo todos los documentos que puedan ser de utilidad para sustentar el presente cuestionario. Si se necesita más espacio, utilice hojas adicionales e identifique los puntos relacionándolos con los establecidos en esta forma.

No.	Descripción	Si	No	Responsable
1	Solicite la integración contable de los fondos reintegrados por el banco a sus clientes por el pago de firma del librador incorrecta, durante el 2014 y enero a junio de 2015: a) Monto por cliente b) Cantidad de cheques por cliente c) Receptores y agencia donde se pagó el cheque	X		NEDA
2	Visite el área y asista a una de las reuniones del comité que analiza los reclamos de clientes a quienes se les pagaron cheques con firma del librador incorrecta: a) Las firmas son notoriamente falsas b) Disponen los miembros del comité de herramientas adicionales a las que tienen los receptores en las agencias	X		NEDA
3	Revise el presupuesto del año, para establecer que el banco dispone de recursos específicos para atender la demanda de sus clientes.	X		NEDA
4	Establezca el involucramiento de la auditoría interna en el análisis de reclamos de cheques pagados con firma del librador incorrecta y verifique que: a) Se generan propuestas de solución para detener la problemática b) Existen medidas preventivas para alertar a las agencias c) Se da seguimiento a los casos, luego de establecer el pago d) Se emiten alertas a las agencias	X		NEDA
5	Verifique los casos que pudieran llegar a instancias legales ante el Ministerio Público, y analice: a) Se involucra al departamento jurídico b) Se notifica a la superintendencia de bancos	X		NEDA

Anexo 9
Análisis FODA

Fortalezas	Debilidades
F1- Gerencia y mandos medios comprometidos.	D1- Carencia de recurso humano calificado en auditoría interna.
F2- Financieramente estable	F2- Deficiencias en la comunicación.
F3- Lidera el mercado local y centroamericano.	F3- Inconsistencia en programas de capacitación y actualización.
F4- Clima y cultura laboral sana.	F4- Dualidad de funciones.
Oportunidades	Amenazas
O1- Factibilidad de crecimiento en zonas con poca presencia.	A1- Período pre electoral.
O2- Apertura de mercados internacionales.	A2- Altos índices delincuenciales.
O3- Oportunidad de brindar mayor seguridad a sus clientes.	A3- Altos índices delincuenciales.
O4- Probabilidad de optimizar recursos.	A1- Disminución de la rentabilidad.

Anexo 10

Cronograma de trabajo

En el trabajo de la Práctica Empresarial Dirigida –PED- se estableció un cronograma de actividades:

No.	Actividades	jun-15				jul-15				ago-15				sep-15				oct-15				nov-15			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Reunión con Subgerente de área	■																							
2	Reunión con Jefes Regionales y de agencia	■	■	■	■																				
3	Recolección de información				■	■	■	■	■																
4	Entrevista con colaboradores				■	■	■	■	■																
5	Participación en comité de casos especiales									■	■	■	■												
6	Procesamiento de resultados										■	■	■												
7	Determinación de causas													■											
8	Establecimiento de mejoras														■										
9	Verificación de hallazgos importantes															■									
10	Diseño de la propuesta																■								
11	Presentación de propuesta a Subgerente de área																	■	■	■	■				
12	Capacitación a jefes regionales y de agencia																	■	■	■	■				
13	Elaboración de informe final																					■			

El apego al programa permitió concluir la investigación en los tiempos establecidos.

Anexo 11

Programa de capacitación de visa de firmas



Aspectos a observar en una firma

✦ Parches o retoques



Parches o retoques

✦ Marcas



Existen marcas cerca de los trazos

✦ Los trazos están temblorosos



Los trazos están temblorosos

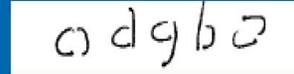
✦ Están rotas las conexiones



Están rotas las conexiones

Uniformidad

- ❖ Los círculos están formados por 2 trazos



- ❖ Levantamiento de la pluma

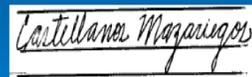
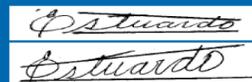
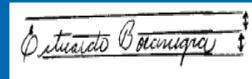


- ❖ Mezcla de trazos verticales con horizontales



Tamaño y proporción

- Relación de altura de las letras cortas con letras altas
- Los trazos van en disminución ó aumento
- Los trazos inferiores y superiores son balanceados



Tamaño y proporción

✦ Están mal formados los trazos



✦ Los trazos son angostos



✦ Los trazos son de forma circular



Alineamiento

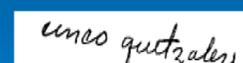
✦ Los trazos siguen en línea recta sobre la línea base



✦ La escritura hacia arriba



✦ La escritura hacia abajo



Espaciado

- ✦ Entre mayúsculas y minúsculas
- ✦ Entre palabras
- ✦ Entre letras
- ✦ Espacio de las conexiones

Una Ana

cinco quetz. cinco quetz.

cinco quetzales

cinco quetzales

El punto de la i ó j

- ✦ Altura
- ✦ Izquierda o derecha
- ✦ Circulo
- ✦ Circulo cerrado
- ✦ Tilde
- ✦ Sin punto

<i>i</i> Es ligero o firme	<i>i i</i> A que altura de localiza	<i>i i</i> Esta a la izquierda o derecha
<i>í</i> Es un círculo con sentido a las manecillas del reloj	<i>ï</i> Es un círculo en contra de las manecillas del reloj	<i>ı</i> Es un círculo cerrado
<i>ı</i> Es una tilde	<i>ı</i> No tiene punto	

Comparación de las letras m, n y r

✦ Forma de aguja



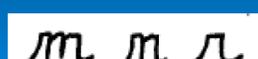
✦ Forma orquilla o cuña



✦ Forma redondeada o curva



✦ Forma achatada o cuadrada



Grosor del trazo

✦ Fino



✦ Delgado



✦ Grueso



Corte de la letra

“t”

- ✦ Delgada
- ✦ Grande
- ✦ A la izquierda ó derecha
- ✦ Convexa ó cóncava
- ✦ Inicia o termina con un gancho
- ✦ Unida a la letra
- ✦ Etc.

Es mas delgada que el resto de la letra	Es mas gruesa que la letra	Es pequeña en relación a la letra
Es mas grande que la letra	Altura a la que se coloca en la letra	Esta a la izquierda o a la derecha
Es convexa o cóncava	Se va desvaneciendo	Se mantiene constante en intensidad
Va creciendo en intensidad	Finaliza con inclinación a la línea base	Finaliza alejándose de la línea base
Inicia o termina en gancho	No tiene tido	Esta unida a la letra

Formación de círculos

- ✦ Abiertos
- ✦ Cerrados
- ✦ Anchos
- ✦ Angostas



Trazos iniciales

✦ Con gancho

✦ Trazo alargado

✦ Forma cóncava

✦ Arriba de la línea base

✦ Floreada



Trazos finales

✦ Gancho

✦ Floreado

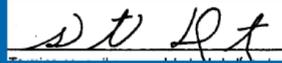
✦ Abruptamente o trazo flexible hacia delante sobre la línea base

✦ Trazo recto sobre la línea base



Trazos finales

- ✦ Arriba o debajo de la línea base



- ✦ Desvaneciendo o creciendo en intensidad



- ✦ Con una gota de tinta



- ✦ Parche al final



Espirales

- ✦ Redondos ú ovalados juntos



- ✦ Redondos ú ovalados separados



- ✦ Diferente grosor



- ✦ Grandes ó pequeños

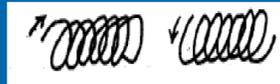


Espirales

✦ Inclinación



✦ Inicio en ó contra las agujas del reloj



✦ Inicio sobre o en la línea base



Cadenas

✦ Agujas



✦ Orquillas ó cuñas



✦ Redondas ó curvas



✦ Achatadas



Cadenas

✦ Uniones débiles



✦ Inclinación



✦ En aumento



✦ En disminución



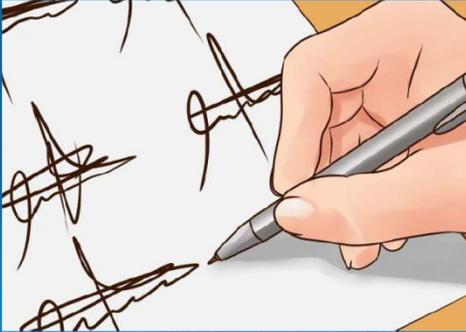
FORMAS DE FALSIFICAR

Utilizando hojas para calcar.



FORMAS DE FALSIFICAR

A mano alzada



FORMAS DE FALSIFICAR

Evita errores

