

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



Análisis de la morosidad crediticia y el impacto en el patrimonio
Cooperativa Multiplicador R.L. Nebaj, El Quiché, año 2015

(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Jesica Liseth Farfán Mendoza

Quetzaltenango, enero 2016

Análisis de la morosidad crediticia y el impacto en el patrimonio
Cooperativa Multiplicador R.L. Nebaj, El Quiché, año 2015
(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Jesica Liseth Farfán Mendoza

Lic. José Orlando Comelli Monzón (**Tutor**)

Licda. Ana Patricia Pérez Leal (**Revisora**)

Quetzaltenango, enero 2016

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Vice Decano

Licda. Mayra Jeannette Cobar Arreola
Coordinadora

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

Licda. Luz Eugenia Rivera Calderón

Examinador

Lic. Oscar Antonio Herrador Londaverry

Examinador

M. Sc. Moisés Santiago Batz Aguilar

Examinador

Lic. José Orlando Comelli Monzón

Tutor

Licda. Ana Patricia Pérez Leal

Revisora



UPANA

Universidad Panamericana
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.0260-2015-CPA-

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 25 DE NOVIEMBRE DEL 2015
SEDE QUETZALTENANGO**

De acuerdo al dictamen rendido por el Lic. José Orlando Comellí Monzón, tutor y Licda. Ana Patricia Pérez Leal, revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada “ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD CREDITICIA Y EL IMPACTO EN EL PATRIMONIO.COOPERATIVA MULTIPLICADOR R.L. NEBAJ, EL QUICHÉ, AÑO 2015” Presentado por él (la) estudiante Jesica Liseth Farfán Mendoza, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No.1318, de fecha 10 de Octubre de 2015; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Contadora Pública y Auditora, en el grado académico de Licenciada.



M.A. César Augusto Custodio Cobar

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

Guatemala, 25 de julio de 2015

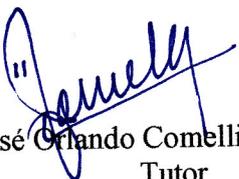
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría
Universidad Panamericana
Guatemala, Guatemala.

Estimados Señores:

En relación a la tutoría de la Práctica Empresarial Dirigida –PED- del tema **Análisis de la morosidad crediticia y el impacto en el patrimonio. Cooperativa Multiplicador R.L. Nebaj, El Quiché, año 2,015**, realizada por Jesica Liseth Farfán Mendoza, carné número 2012-06-762, estudiante de la carrera de Licenciatura de Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida, con una nota de setenta y cinco (75) de 100 puntos.

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


Lic. José Orlando Comelli Monzón, Msc.
Tutor

Lic. José Orlando Comelli Monzón
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
COLEGIADO 6.869

Quetzaltenango, 12 de septiembre de 2015.

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Carrera Licenciatura de Contaduría Pública y Auditoría
Universidad Panamericana
Guatemala, Guatemala

Estimados Señores:

En relación a la tutoría de la Práctica Empresarial Dirigida – PED – del tema “**Análisis de la morosidad crediticia y el impacto en el patrimonio. Cooperativa Multiplicador R.L. Nebaj, El Quiché, año 2,015.**” realizada por Jesica Liseth Farfán Mendoza, estudiante de Licenciatura de 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 el informe cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

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



Licda. Ana Patricia Pérez Leal
Revisora





UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 2002-2015

El infrascrito Secretario General EMBA. Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que la estudiante **Farfán Mendoza, Jéssica Liseth** con número de carné 201206762 aprobó con **79 puntos** el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización de Competencias y Cierre Académico de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría en la Facultad de Ciencias Económicas, el día diez de octubre del año dos mil quince.

Para los usos que la interesada estime convenientes se extiende la presente en hoja membretada a los veintiséis días del mes de noviembre del año dos mil quince.

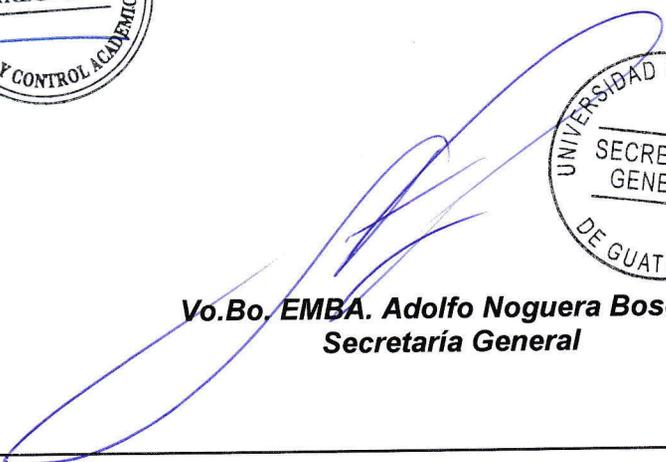
Atentamente,



M.Sc. Vicky Sicajol
Directora



Registro y Control Académico



Vo.Bo. EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretaría General



Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1 Análisis de la morosidad crediticia y el impacto en el patrimonio	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Definición del problema	2
1.3 Objetivos	3
1.3.1 Objetivo General	3
1.3.2 Objetivos Específicos	3
1.4 Delimitación	3
1.4.1 Delimitación espacial	3
1.4.2 Delimitación temporal	3
1.4.3 Delimitación teórica	4
1.5 Justificación	4
1.6 Metodología	5
1.6.1 Población	5
1.6.2 Técnica	5
1.6.3 Instrumento	5
1.6.4 Procedimiento	5
1.7 Marco teórico premilitar	6
1.7.1 Antecedentes	6
1.8 Cronograma	9
1.9 Presupuesto	12
Capítulo 2 Cooperativa Multiplicador R.L.	13
2.1 Conceptos de cooperativas	13
2.2 Las cooperativas en Guatemala	14
2.2.1 Reseña histórica de las cooperativas	14
2.2.2 Principios cooperativos	19
2.2.3 Corrientes del sistema cooperativo	20

2.2.3.1 La Alianza cooperativa internacional (ACI)	20
2.2.3.1.1 Membrecía abierta y voluntaria	20
2.2.3.1.2 Control democrático de sus miembros	21
2.2.3.1.3 Participación económica de los miembros	21
2.2.3.1.4 Autonomía e independencia	21
2.2.3.1.5 Educación, entretenimiento e información	21
2.2.3.1.6 Cooperación entre cooperativas	22
2.2.3.1.7 Compromiso con la comunidad	22
2.2.4 Marco legal	22
2.2.4.1 Constitución política de la república de Guatemala	22
2.2.4.2 Ley General de cooperativas decreto 82-78 del Congreso de la República de Guatemala	22
2.2.4.2.1 Reglamento de la ley general de cooperativas	25
2.2.4.3 Estatutos	26
2.2.4.4 Ley del impuesto al valor agregado	26
2.2.4.5 Ley del impuesto sobre la renta	27
2.2.4.6 Ley de timbres fiscales, papel sellado y protocolos	28
2.2.4.7 Ley del impuesto de solidaridad	28
2.2.4.8 Código de comercio decreto 2-70 y sus reformas	28
2.2.4.9 Código tributario decreto 6-91 y sus reformas	29
2.2.5 Tipos de cooperativas en Guatemala	30
2.2.5.1 Cooperativas especializadas	30
2.2.5.2 Cooperativas integrales o de servicios varios	30
2.2.6 Principales servicios que prestan las cooperativas	31
2.3 La cooperativa Multiplicador R.L.	32
2.3.1 Antecedentes	32
2.3.2 Identidad	33
2.3.3 Visión	33
2.3.4 Misión	34

2.3.5 Principios cooperativos	34
2.3.6 Valores	35
2.3.7 Situación jurídico y fiscal	36
2.3.8 Ubicación	36
2.3.9 Cartera de servicios	36
2.3.10 Estructura organizativa	37
2.3.10.1 Funciones de los diversos órganos de la cooperativa	38
2.3.10.1.1 Asamblea general	38
2.3.10.1.2 Consejo de administración	39
2.3.10.1.3 Comisión de vigilancia	40
2.3.10.1.4 Comité de créditos	40
2.3.10.1.5 Comité de educación	41
2.3.10.1.6 Gerencia general	42
2.3.11 Estatutos, manuales de organización y funciones, reglamentos	43
2.3.12 Régimen económico	45
Capítulo 3 La morosidad crediticia y el patrimonio	46
3.1 La morosidad	46
3.1.1 Gestión de créditos	47
3.1.1.1 Principios de la gestión de créditos	47
3.1.1.1.1 Rentabilidad	47
3.1.1.1.2 Objetividad	47
3.1.1.1.3 Garantía	48
3.1.1.1.4 Función	48
3.1.1.1.5 Innovación	48
3.1.1.1.6 Competitividad	48
3.1.1.1.7 Control	48
3.1.2 Riesgo crediticio	48
3.1.2.1 Definición de riesgo crediticio	48
3.1.2.2 Exposición a riesgos en entidades financieras	49

3.1.2.2.1 Riesgo de liquidez	49
3.1.2.2.2 Riesgo de crédito	50
3.1.2.2.3 Riesgo de mercado	50
3.1.2.2.4 Riesgo de capitalización	50
3.1.3 Morosidad	51
3.1.3.1 Principales causales de mora	52
3.1.3.1.1 Mora causada por errores de organización	52
3.1.3.1.2 Mora causada en el proceso de evaluación	53
3.1.3.1.3 Mora causada en el proceso de recuperación de crédito	54
3.1.3.2 Fases de la morosidad	54
3.1.3.2.1 Mora temprana	54
3.1.3.2.2 Mora avanzada	55
3.1.3.2.3 Cartera castigada	55
3.2 El patrimonio	55
3.2.1 Origen y evolución del termino	56
3.2.2 Características jurídicas del patrimonio	56
3.2.2.1 Composición del patrimonio	57
3.2.2.1.1 Activo	57
3.2.2.1.2 Pasivo	57
3.2.2.2 Teoría del patrimonio	57
3.2.2.2.1 Vinculación a la personalidad	58
3.2.3 Patrimonio empresarial	58
3.2.3.1 Bienes	58
3.2.3.2 Derechos	59
3.2.3.3 Obligaciones	59
3.2.4 Razones financieras	59
3.2.4.1 Índice o ratio de endeudamiento	60
3.2.4.2 Índice o ratio de liquidez	60

Capítulo 4 Análisis de la morosidad crediticia y el impacto en el patrimonio	62
4.1 Manuales y políticas de crédito	62
4.1.1 Capacitación en políticas de crédito	63
4.2 Análisis del riesgo crediticio	63
4.2.1 Comisión de vigilancia y créditos	64
4.2.2 Record crediticio de los asociados	65
4.3 Garantías	65
4.3.1 Valuación de garantías	65
4.4 Sistema de créditos	66
4.5 La morosidad	67
4.6 Causales de morosidad	68
4.6.1 Créditos emergentes	68
4.6.2 Constancia de ingresos	68
4.6.3 Destino de créditos	69
4.7 Análisis del patrimonio	69
4.7.1 Activos extraordinarios	69
Conclusiones	71
Recomendaciones	74
Bibliografía	75
Anexos	81
Anexo 1 Propuesta	82
Anexo 2 Gráfica 1	137
Anexo 3 Gráfica 2	138
Anexo 4 Balance general consolidado	139
Anexo 5 Reporte de créditos en mora	143
Anexo 6 Reporte de créditos emergentes	149
Anexo 7 Evaluación integral	150
Anexo 8 Instrumento de investigación	152

Resumen

La morosidad crediticia es una problemática que las entidades financieras están afrontando hoy en día, debido a la crisis económica-financiera, por lo que es importante que estas se mantengan en un índice por debajo del 10% de mora en relación a los créditos otorgados, desarrollando evaluaciones periódicas que permitan determinar el impacto que ésta tiene en el patrimonio de la entidad que se está evaluando, por lo que se desarrolla la presente investigación en el departamento de créditos y financiero de la Cooperativa Multiplicador R.L., del municipio de Nebaj, departamento de El Quiche.

Se desarrollaron técnicas de recolección de datos, de la entrevista y verificación de expedientes y procedimientos, dentro de las normas y procedimientos de la auditoría financiera y administrativa, así como principios microeconómicos y de la legislación fiscal vigente, utilizando para la entrevista a una población de 9 personas y verificación de expedientes de créditos otorgados a una muestra de 22 expedientes de créditos vigentes y 10 vencidos, ambos en mora. Y para verificar la situación financiera de la misma se aplicaron razones financieras básicas que demuestran que a pesar del alto índice de morosidad, la entidad se encuentra en niveles de liquidez, solvencia y rentabilidad aceptables.

Producto de la investigación se encontró que al concluir la investigación después de 8 meses la Cooperativa se encontraba con un 49% de morosidad en relación a los créditos otorgados, siendo un incremento importante y preocupante, porque se ve perjudicada la liquidez, rentabilidad, solvencia y pérdidas en el patrimonio de la Cooperativa, así como un rubro de activos extraordinarios importantes que se deben poner a la venta inmediatamente, previo a la verificación de la documentación legal y análisis de capacidad de pago de los asociados. Por último al disminuir el índice de morosidad por debajo del 10% la cooperativa podrá aspirar a solicitar al Ministerio de Economía, un préstamo de financiamiento con intereses del 3% enfocado en el programa nacional de apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana empresa.

La Cooperativa Multiplicador al capitalizarse con el préstamo otorgado por el Ministerio de Economía, a través de la junta directiva establecerá la tasa de interés que convenga a los intereses de la Cooperativa Multiplicador R.L., para otorgar créditos a sus asociados y así poder acrecentar sus utilidades.

Introducción

La morosidad en las entidades financieras se ha incrementado en los últimos años, debido a la difícil situación económica que no mejora en la población, la mayoría de personas dejan de pagar los préstamos y caen en mora, perdiendo las garantías que han otorgado a cambio del efectivo. La morosidad crediticia es uno de los principales factores que repercuten en las crisis financieras de las cooperativas e instituciones que otorgan créditos en Nebaj, siendo esta el retraso en el cumplimiento de una obligación otorgada por una institución financiera. Una institución que empieza a aumentar su cartera de créditos ve perjudicada su liquidez, si ésta no los recupera en el tiempo establecido, además de generar un problema en la rotación de los fondos se puede generar un problema en la rentabilidad, liquidez, solvencia y finalmente en pérdidas en el patrimonio.

La Cooperativa Multiplicador R.L. se encuentra ubicada en el municipio de Nebaj, departamento de El Quiché, siendo su principal objetivo el ahorro y crédito a sus más de 1,200 asociados, por lo que en el diagnóstico previamente realizado se determinó que la misma, se encontraba en un problema de morosidad bastante significativo y que éste a su vez repercutía en el patrimonio de la misma, por lo que la investigación se enfocó en determinar aspectos importantes de la gestión de créditos, recuperación de la mora y saneamiento de la cartera morosa. En el análisis de la investigación se detectaron hallazgos relevantes, los cuales al analizarlos se determinó realizar una auditoría operacional en el área de créditos para revisarla a detalle. Por último se presenta la propuesta de mejora mediante una auditoría operacional del área de créditos, la cual arrojó importantes hallazgos y recomendaciones para mejorar los aspectos más relevantes del sistema de control interno y principalmente del saneamiento de esta cartera, y como aporte del estudiante las razones financieras y un análisis vertical del balance general otorgado, en los cuales se visualiza el impacto que el rubro de la cartera morosa representa en el patrimonio de la Cooperativa Multiplicador, R. L. representado en el balance general.

Por tal razón, el presente proyecto de investigación puede ser una herramienta muy útil para los estudiantes de las carreras de Administración y Auditoría a quienes se invita a leerlo y analizarlo, para que sirva de base para próximas investigaciones o ampliaciones de la misma, así como para juntas directivas de entidades financieras que estén en la misma problemática.

Capítulo 1

Análisis de la morosidad crediticia y el impacto en el patrimonio (Cooperativa Multiplicador R.L. de Nebaj, El Quiché, año 2,013)

1.1 Planteamiento del problema

La Cooperativa Integral de Ahorro y Crédito Multiplicador R.L., con personalidad jurídica, sin fines de lucro y ajena a todo asunto de orden político partidista o religioso, amparada por las leyes del país y regida por estatutos propios y reglamentos, de carácter social y desarrollo integral para sus asociados y para las comunidades de la región Ixil y municipios del área norte del Quiché, se constituye legalmente el 6 de mayo de 1,997, con la finalidad de contribuir al mejoramiento socio-económico de sus asociados mediante la prestación de servicios financieros de calidad, así como proporcionarles otros servicios que demanden y la cooperativa este en capacidad de ofrecer. En el año 2,013 cuenta con 1,223 socios y continúan creciendo; creen en la asociación voluntaria de personas que se unen para trabajar con el fin de lograr beneficios para todos los integrantes y para el desarrollo integral de las comunidades en donde viven, ofreciendo servicios integrales de calidad, que satisfagan las necesidades de sus asociados y clientes, fomentando día a día el ahorro y crédito.

La morosidad en las entidades financieras se ha incrementado en los últimos años, debido a la difícil situación económica que no mejora en la población, muchas personas dejan de pagar sus préstamos personales y caen en mora, perdiendo las garantías que han otorgado a cambio del efectivo. La morosidad es el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pago, que afectan directamente a las entidades, creando perdidas en el patrimonio de las mismas, siendo el patrimonio de acuerdo a Melgs, Mosich y Johnson (1,976), el patrimonio se compone del conjunto de bienes, derechos y obligaciones o deudas, susceptibles de ser expresados en unidades monetarias, con que cuenta todo sujeto económico en un momento determinado para el desarrollo de su actividad. Esta es una problemática, ya que el porcentaje de morosidad de la cooperativa fue del 20% en relación a los créditos otorgados y que afectan el patrimonio de la misma.

La morosidad crediticia es uno de los principales factores que repercuten en las crisis financieras de las cooperativas e instituciones que otorgan créditos en Nebaj. Una institución que empieza a aumentar su cartera de créditos ve perjudicada su liquidez, si ésta no los recupera en el tiempo establecido. De esta manera, un incremento importante en la morosidad hace que el problema de incumplimiento se traduzca en uno de rentabilidad y liquidez, y finalmente en un problema de solvencia y pérdidas en el patrimonio.

Por lo tanto ¿Qué impacto tuvo la morosidad crediticia en el patrimonio de la Cooperativa Multiplicador R.L.?

1.2 Definición del problema

- ✓ ¿Existen políticas y procedimientos aplicables a los créditos y cuentas por cobrar?
- ✓ ¿Existen manuales de otorgamiento de créditos y cobros?
- ✓ ¿Las garantías y respaldo de los créditos, permiten que la recuperación sea pronta?
- ✓ ¿Se cuenta con un sistema que permita llevar el control de los créditos otorgados, cobros realizados, saldo de los clientes y antigüedad de saldos?
- ✓ ¿Se realizan confirmación de saldos con clientes, y cuál es la metodología utilizada?
- ✓ ¿Existen políticas para la pronta recuperación de la cartera de créditos?
- ✓ ¿Existen reportes mensuales de morosidad y se analizan?
- ✓ ¿La recuperación de la cartera se realiza dentro de los plazos establecidos?
- ✓ ¿Se aplica el porcentaje legal para las reservas de cuentas incobrables?
- ✓ ¿Con qué componentes del patrimonio de la cooperativa tiene relación y repercusión la morosidad crediticia?
- ✓ ¿La morosidad genera cambios o variaciones en el patrimonio de la cooperativa?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar el impacto de la morosidad crediticia en el patrimonio de la Cooperativa Multiplicador R.L.

1.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Verificar la existencia y funcionabilidad de políticas y procedimientos aplicables a los créditos y cuentas por cobrar.
- ✓ Verificar la existencia de manuales de otorgamiento de créditos y cobros.
- ✓ Evaluar si las garantías y respaldo de los créditos, permiten que la recuperación sea pronta.
- ✓ Evaluar si la recuperación de la cartera se realiza dentro de los plazos establecidos.
- ✓ Revisar si se cuenta con un sistema que permita llevar el control de los créditos otorgados, cobros realizados, saldo de los clientes y antigüedad de saldos y la funcionabilidad del mismo.
- ✓ Revisar y describir los reportes mensuales de morosidad.
- ✓ Analizar los estados financieros de la cooperativa y el impacto de la morosidad crediticia.
- ✓ Determinar si la morosidad genera cambios o variaciones en el patrimonio de la cooperativa.

1.4 Delimitación

1.4.1 Delimitación espacial

La investigación se realizó en el departamento de créditos de la Cooperativa Multiplicador R.L. del municipio de Nebaj, departamento de El Quiché.

1.4.2 Delimitación temporal

La investigación se realizó dentro del periodo de marzo 2,013 a marzo 2,014.

1.4.3 Delimitación teórica

La investigación se realizó dentro de las normas y procedimientos de la auditoría financiera, administrativa, principios de microeconomía y legislación fiscal.

1.5 Justificación

Siendo la morosidad crediticia uno de los principales factores que repercuten en las crisis financieras de las cooperativas e instituciones que otorgan créditos en el municipio de Nebaj y que ésta se traduce en problemas de solvencia y pérdidas en el patrimonio, se pretendía determinar la morosidad de la cartera de clientes y su impacto en el patrimonio de la Cooperativa Multiplicador R.L. del municipio de Nebaj, departamento de El Quiché considerando que se aportó una herramienta y estrategias efectivas a dicha institución y que contribuyan a mejorar la solvencia y el desarrollo integral de la misma.

El proceso de investigación sirvió a la junta directiva de la cooperativa a identificar las debilidades, causales y efectos que está enfrentando la institución, por el porcentaje de morosidad con que se cuenta, así como obtener propuestas de líneas de acción a tomar para mejorar este flagelo, y así contar con el efectivo necesario para la colocación de nuevos créditos y otros servicios que presten.

Como profesionales de la Contaduría Pública y Auditoría, es importante adquirir experiencia en el tema de morosidad crediticia y tener una propuesta de mejora a las instituciones financieras que afrontan este problema, a sabiendas que cada institución tiene su particularidad, por lo que previamente se debe realizar un estudio general de la misma, para que cuando estas instituciones soliciten los servicios de auditoría o consultorías, se tenga una guía que pueda conducir a solucionar la debilidad y así como profesionales contribuir al desarrollo no solo profesional, sino económico, empresarial y municipal en el municipio de Nebaj.

1.6 Metodología

1.6.1 Población

La población que se evaluó fue el personal que corresponde a los departamentos de crédito y financiero, siendo ellas 9 personas de la Cooperativa Multiplicador R.L.

1.6.2 Técnica

Las técnicas utilizadas fueron la entrevista con cada uno de los colaboradores de los departamentos de crédito y financiero y la observación de los expedientes de asociados en mora de la Cooperativa Multiplicador R.L.

1.6.3 Instrumento

Los instrumentos utilizados fueron la entrevista semi-estructurada y el listado de verificación.

1.6.4 Procedimiento

- ✓ Contacto inicial con los directivos de la cooperativa.
- ✓ Elaboración de la filosofía de la cooperativa, para obtener una visión general.
- ✓ Mediante la observación y entrevista se recopiló información necesaria, para el siguiente paso.
- ✓ Elaboración del diagnóstico empresarial mediante FODA institucional.
- ✓ Priorización de debilidades.
- ✓ Elaboración de fase fenomenológica.
- ✓ Identificación del problema.
- ✓ Identificar las 2 variables a investigar.
- ✓ Identificación del título de la investigación.
- ✓ Elaboración del planteamiento del problema.
- ✓ Definición del problema.
- ✓ Redacción de objetivo general y objetivos específicos.
- ✓ Identificar la delimitación de la investigación.

- ✓ Redacción de la justificación.
- ✓ Descripción de la metodología de la investigación.
- ✓ Elaboración del marco teórico preliminar.
- ✓ Elaboración del cronograma de actividades.
- ✓ Elaboración del presupuesto de investigación.
- ✓ Elaboración de instrumentos.
- ✓ Describir el contexto de la cooperativa.
- ✓ Elaboración del marco conceptual de la variable morosidad crediticia.
- ✓ Elaboración del marco conceptual, variable patrimonio de la cooperativa.
- ✓ Trabajo de campo.
- ✓ Discusión y análisis de resultados de la investigación.
- ✓ Exposición y discusión de resultados.
- ✓ Elaboración de conclusiones.
- ✓ Elaboración de propuesta de mejora.
- ✓ Elaboración de recomendaciones.
- ✓ Presentación del informe final.

1.7 Marco teórico preliminar

1.7.1 Antecedentes

La morosidad depende de una serie de factores, en el estudio realizado por Ramón Cuja Ampérez titulado Análisis de riesgos y proceso crediticio en una institución micro financiera de la Universidad Panamericana de Guatemala en el año 2,011, concluye que el incumplimiento en la aplicación del manual contable para instituciones de micro finanzas, en consecuencia, la información financiera es incompleta y no permite la adecuada toma de decisiones y limita la aplicación de índices financieros para medir la eficiencia operativa, aumentando el riesgo crediticio.

El análisis financiero de la cartera de créditos forma parte importante para no tener niveles altos de morosidad, en el estudio realizado por Juan Luis Telón Gómez titulado Propuesta para mejorar el análisis financiero de la concesión crediticia en la micro, pequeña y mediana empresa de la red

de agencias de Banco Latino, S.A de la Universidad Panamericana de Guatemala en el año 2,011 concluye que la falta de análisis financiero en los expedientes de créditos de las agencias, ha provocado que algunos clientes no cuenten con capacidad de pago, por tal motivo se encuentran con cuotas atrasadas en las obligaciones contraídas con el Banco Latino, S.A., razón por la cual se ha incrementado la mora en la cartera crediticia.

En el estudio realizado por María Lidia Morales Guerra titulado La administración del riesgo crediticio en la cartera de consumo de una institución bancaria de la Universidad de San Carlos de Guatemala en el año 2,007 donde dice: el consejo de administración y la gerencia general por medio del departamento de créditos, son los responsables de medir y evaluar constantemente el riesgo de crédito, tomando acciones preventivas y correctivas que minimicen las pérdidas que puedan afectar substancialmente la situación financiera y aumentar la morosidad.

No solo el análisis es fundamental para obtener una recuperación exitosa del crédito otorgado, ya que el sistema de cobro es fundamental para el éxito; en el estudio realizado por Oscar Vicente Paiz Cardona titulado Administración de la cartera de préstamos del programa de microcrédito en una ONG, de la Universidad Panamericana de Guatemala en el año 2,011, concluye que al analizar las políticas de cobro, se determinó que no se tienen controles sobre los oficiales de crédito por el hecho de que reciben dinero en efectivo y cheques por pagos de créditos, no se tienen saldos actualizados del total de la cartera colocada, cartera por cobrar y cartera recuperada y registros actualizados con saldos de cartera morosa. Estos son factores asociados a la morosidad de la cartera de préstamos del programa de microcrédito.

En el sistema de cobro hay factores que intervienen para que los porcentajes de morosidad sean altos, en el estudio realizado por Susana Carolina Aragón García titulado Diseño de un sistema de control administrativo y financiero de cuentas por cobrar de una empresa dedicada a la producción y venta de hule, látex, de la Universidad Panamericana de Guatemala en el año 2,011, concluye que la estructura organizacional de la empresa es deficiente, la falta de personal para

cubrir puestos de importancia, especialmente en el área de cuentas por cobrar, ha provocado que la cartera de clientes locales y del extranjero se encuentre con un alto grado de morosidad.

1.8 Cronograma

1.9 Cronograma

No.	Actividad	Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre			
		s1	s2	s3	s4	s1	s2	s3	s4	s1	s2	s3	s4	s1	s2	s3	s4
1	Contacto inicial con los directivos de la Cooperativa Multiplicador, R.L.																
2	Elaboración de la filosofía de la Cooperativa Multiplicador, R.L., para obtener una visión general.																
3	Mediante la observación y entrevista se recopiló información necesaria, para el siguiente paso.																
4	Elaboración del diagnóstico empresarial mediante las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) institucional.																
5	Priorización de debilidades																
6	Elaboración de fase fenomenológica.																
7	Identificación del problema.																

1.9 Presupuesto

1.10 Presupuesto

Actividad y/o insumo	GASTOS DIRECTOS PROGRAMADOS			GASTOS INDIRECTOS REALES		
	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Servicio de internet	6	Q150,00	Q900,00			
Resma de papel bond	1	Q50,00	Q50,00			
Folder con gancho	10	Q2,00	Q20,00			
Tinta para impresora	4	Q145,00	Q580,00			
Impresión de informe	5	Q150,00	Q750,00			
Encuadernación de informe final	5	Q75,00	Q375,00			
Fotocopias	200	Q0,25	Q50,00			
Saldo para llamadas telefónicas	6	Q100,00	Q600,00			
TOTAL			Q3.325,00			
Actividad y/o insumo	GASTOS INDIRECTOS PROGRAMADOS			GASTOS INDIRECTOS REALES		
	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Refacción para reunión con directivos de la cooperativa	3	Q125,00	Q375,00			
Otros gastos	1	Q500,00	Q500,00			
TOTAL			Q875,00			
TOTAL DE GASTOS			Q4.200,00			
	Ingresos Propios Programados			Diferencia al finalizar la investigación		
	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total			
Ingresos propios	1	Q4.200,00	Q4.200,00	Gastos directos		
TOTAL DE INGRESOS			Q4.200,00	Gastos indirectos		
				Ingresos		
				Déficit o superávit		

Capítulo 2

Cooperativa Multiplicador R.L.

2.1 Conceptos de cooperativas

Una cooperativa es la asociación voluntaria de personas que se unen para trabajar, con el fin de lograr beneficios para todos sus integrantes y para la comunidad en la que residen. Su principal objetivo no es el lucro, sino brindar un servicio y su ley fundamental es la igualdad entre sus miembros, pues todos tienen los mismos derechos y obligaciones.

En la tesis de Werner Anandy González Torres, (2,011) llamada Análisis de la importancia socioeconómica que representan las cooperativas de ahorro y crédito en Guatemala con énfasis en el crédito otorgado al sector privado, de la Universidad San Carlos de Guatemala, refiere que por el año de 1,844 se dio origen al cooperativismo, cuando un grupo de obreros ingleses crearon “la ciudad de rochadle”, una organización que legalmente establecida operaba como un almacén cooperativo y fue posible fundarla con los aportes de sus integrantes, por lo que hoy son conocidos como “los pioneros de rochdale” (Holyoake, George Jacob. (1,989): “Historia de los pioneros de Rochdale”. Buenos Aires: editorial INTERCOOP). Es así como este mecanismo de organización social dio vida a las cooperativas de ahorro y crédito, que es la unidad de análisis principal de la presente investigación.

El cooperativismo de ahorro y crédito en Guatemala ha sido un mecanismo a través del cual, un grupo poblacional de menores recursos principalmente ha tenido acceso a servicios financieros, que van desde préstamos, servicio de remesas familiares, cuentas de ahorro, seguros, tarjetas de crédito y débito. En el presente capítulo se destacan aspectos conceptuales e históricos de las cooperativas en general y de las cooperativas de ahorro y crédito en particular.

2.2 Las cooperativas en Guatemala

2.2.1 Reseña histórica de las cooperativas

En la tesis de Werner Arandy González Torres, (2,011) llamada Análisis de la importancia socioeconómica que representan las cooperativas de Ahorro y Crédito en Guatemala con énfasis en el crédito otorgado al sector privado, de la Universidad San Carlos de Guatemala, refiere que en Guatemala las comunidades indígenas practicaban en forma cooperativa el trabajo agrícola, no obstante el movimiento cooperativo tal como se conoce hoy en día, surgió como un movimiento social y económico impulsado principalmente por la emisión de leyes (Rodríguez Pórtela, Javier Isaías. (1,994): Banco de Guatemala, Sección de Investigaciones Económicas. Cooperativas de Ahorro y Crédito).

El 28 de enero de 1,903 firmó el presidente Estrada Cabrera, el Decreto Gubernativo número 630, que se considera como la primera disposición legal que vino a establecer el régimen cooperativo según (Romero Espinoza, Javier Estuardo. (2,003): “Auditoría administrativa del área de recursos humanos, aplicada a una cooperativa de ahorro y crédito”. Universidad Mariano Gálvez de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Auditoría. Tesis). En efecto, se estableció en dicho precepto, la “Ley de Sociedades Cooperativas”, que buscaba el mejoramiento de las condiciones de vida de las clases trabajadoras, principalmente al hacer hincapié en las nociones de previsión y de ahorro.

Lamentablemente no se determinaron bien en la ley, las condiciones necesarias e indispensables que debieran reunirse para establecer una sociedad cooperativa, al punto que repetidamente era confundida con las asociaciones mutualistas. Esta desorientación desde un principio, originaría el estancamiento del sistema, malográndose las buenas disposiciones de aquella ley, prestándose para que al amparo del cooperativismo, se hiciesen negocios comerciales, que defraudando a los cooperadores, traerían descrédito al sistema.

Tres años después, el 21 de noviembre de 1,906 mediante el Decreto 669, se dictó la “Ley Protectora de Obreros” en ella se disponía que para el pago de las indemnizaciones a que hubiere

lugar, cada fábrica o taller debería crear una caja cooperativa de socorros y que podrían formarse cooperativas entre los patronos y obreros de una misma industria o de industrias diversas. En su reglamentación nuevamente no se fijó bien el concepto de cooperativismo, desorientando más a quienes no estaban bien compenetrados de lo que la cooperación significaba como sistema.

Años más tarde se dictó el Decreto 1,405 “Ley de Instituciones de Crédito”, por medio del cual se establecieron las “cajas agrícolas”, que podían crearse por lo menos con siete agricultores, pertenecientes a una misma zona agrícola de la república; los fundadores asumirían las obligaciones de contribuir a los gastos de la caja, mediante las aportaciones de los fondos necesarios para su establecimiento, los socios eran mancomunada y solidariamente responsables y que no se repartirían dividendos ni utilidades.

Por Decreto 1,545 y Acuerdo Gubernativo 3,096 de fecha 18 de marzo de 1,944 se estableció la “Ley de Crédito Agrícola”, que tenía por objeto el fomento de la agricultura, mediante el suministro de los fondos indispensables para las labores de la agricultura. Entre las funciones del departamento de crédito, que se designó a cargo del Banco Central de Guatemala, tenía como sus obligaciones, el fomento y vigilancia de las cajas agrícolas, que eran en aquel entonces, las instituciones reconocidas por la ley.

Con el deseo de extender los sistemas de crédito rural en beneficio de los pequeños productores y a efecto de estimular el auge de la producción alimenticia, el poder nutritivo y adquisitivo de la población, se destinó el Banco Crédito Hipotecario Nacional -CHN- de Guatemala, para proceder a la apertura de agencias y cajas rurales, en las cabeceras departamentales o poblaciones de la República que se tuviera a bien crear.

En el mes de julio de 1,949 mediante el Decreto número 643 se emitió la “Ley General de Cooperativas”, la cual dio un mayor impulso al cooperativismo guatemalteco. El Congreso de la República en junio de 1,959, por medio del Decreto número 1295 estableció que el fomento, expansión, asesoramiento y control del sistema cooperativo de crédito, producción, consumo,

transporte urbano e interdepartamental y de otras clases, correspondía al Ministerio de Economía, exceptuando las asociaciones cooperativas agrícolas, pecuarias y sus derivados, cuya funcionalidad estaría a cargo del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

Finalmente en diciembre de 1,978 se declara de interés nacional la promoción de las organizaciones cooperativas emitiendo para ello la “Ley General de Cooperativas” mediante el Decreto número 82-78 y su respectivo reglamento por Acuerdo Gubernativo número 7-79 del Ministerio de Economía. Este Decreto vino a dar vida al Instituto Nacional de Cooperativas – INACOP- (Los objetivos fundamentales del INACOP, son cumplir y hacer cumplir las leyes y reglamentos relacionados con las cooperativas, promover las necesidades de los grupos que lo soliciten o promuevan, y proporcionar asistencia técnica y administrativa a los grupos pre-cooperativos y a las cooperativas. Es un organismo especializado que contribuye al fortalecimiento social y al desarrollo empresarial de las cooperativas, a fin de mejorar el nivel de vida de los asociados) y a la Inspección General de Cooperativa -INGECOP- (INGECOP tiene como objetivos la supervisión, vigilancia, control y la correcta aplicación y manejo de los recursos de todas las asociaciones cooperativas de la República, con la tendencia de otorgarles la asesoría necesaria para fortalecer la administración, velando porque el desarrollo de éstas se encuentre enmarcado dentro de los preceptos de la Ley General de Cooperativas, sus estatutos y demás leyes que sean aplicables). La última modificación a la ley mencionada fue lo relacionado a la inscripción y registro de asociaciones cooperativas a través del Acuerdo número 121-85.

Para darles un mayor impulso a las cooperativas de ahorro y crédito, surgió la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito -FENACOAC- con la ayuda de la Agencia Internacional de Desarrollo -AID-. La federación fue fundada el 27 de Noviembre de 1,963 por las siguientes siete cooperativas:

- ✓ La Inmaculada Concepción (Huehuetenango, Huehuetenango).
- ✓ Santa Eulalia (Santa Eulalia, Huehuetenango).
- ✓ Santa Ana (Malacatancito, Huehuetenango).
- ✓ San Cristóbal (Cabricán, Quetzaltenango).

- ✓ La Asunción (Huitán, Quetzaltenango).
- ✓ De la Santa Cruz del Milagro (Guatemala, Guatemala).

La federación asumió una función muy importante, puesto que la Superintendencia de Bancos - SIB- no podía dar impulso efectivo al cooperativismo a su cargo, ya que no contaba con el personal específico para la promoción y asistencia técnica respectiva, lo cual era responsabilidad del extinto Departamento de Fomento Cooperativo adscrito al Crédito Hipotecario Nacional. Entre los años de 1,981 a 1,985 ocurrió un período de consolidación, en el cual se tomaron acciones importantes, tales como: el mejoramiento administrativo, la depuración de cooperativas y asociados inactivos, el combate a la morosidad, la capitalización institucional, revisión de los mecanismos de captación y distribución de recursos financieros (Rodríguez Pórtela, Javier Isaías. (1994): Banco de Guatemala. Sección de Investigaciones Económicas. Cooperativas de Ahorro y Crédito”).

Para finales del año 2,008 -FENACOAC- contaba con 27 cooperativas afiliadas y poseía en conjunto una participación de más de 826,000 usuarios en todo el país. Actualmente esta federación es miembro tanto del Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (World Council of Credit Unions -WOCCU-), así como de la Central de Estudios Cooperativos -CENDEC-, entidad que se dedica a la capacitación del recurso humano de todo tipo de cooperativas.

Actualmente el Movimiento Cooperativo cuenta con varias federaciones:

1. FENACOAC (Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito).
2. FEDECCON (Federación Guatemalteca de Cooperativas de Consumo).
3. FEDECOCAGUA (Federación de Cooperativas Productoras de Café de Guatemala).
4. FEDECOAG (Federación de Cooperativas Agrícolas de Guatemala).
5. FEDEPESCA (Federación de Cooperativas Pesqueras del Pacífico).
6. FENACOVÍ (Federación Nacional de Cooperativas de Vivienda y Servicios Varios).
7. FEDECOVERA (Federación de Cooperativas de las Verapaces).

8. FECOAR (Federación de Cooperativas Agrícolas Regionales).
9. ARTEXCO (Federación de Cooperativas de Producción Artesanal).
10. FECOMERQ (Federación de Cooperativas para mercadeo y servicios varios el Quetzal).
11. FECAYRAN (Federación de Cooperativas Agroindustriales y de manejo de Recursos Naturales).

A fin de unificar criterios y capacidades para el logro de sus objetivos, el movimiento cooperativo se encuentra organizado en todo el mundo, tanto a escala nacional como internacional. En Guatemala la Confederación de Federaciones Cooperativas, CONFECOOP representa a 200,000 cooperativas y dentro de sus objetivos están:

- ✓ Fortalecer el aspecto técnico y político del movimiento cooperativo.
- ✓ Representar al Movimiento Cooperativo a nivel nacional e internacional y de fondos al movimiento cooperativo por todos los medios a su alcance posible, tanto técnico administrativo y operativo y a nivel gubernamental.
- ✓ Mantener la integración cooperativa y con otras organizaciones que crea conveniente.
- ✓ Coordinar actividades con el movimiento cooperativo y el Instituto Nacional de Cooperativas, como también con la Inspección General de Cooperativas de nuestro país, y organizaciones internacionales.

A nivel internacional, algunos de los organismos cooperativos más importantes son los siguientes:

- ✓ COLAC es la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito, con sede en Panamá, representa a más de 3 millones de cooperativistas en América Latina.
- ✓ WOCCU es el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito, con sede en Madison, Wisconsin USA. Máximo organismo a nivel mundial de integración de las confederaciones de cooperativas de ahorro y crédito constituido en 1,970 cuyos fines incluyen la prestación de asistencia técnica, servicios de publicación e investigación,

representación ante organismos internacionales y promoción de foros para el intercambio de ideas e información a nivel mundial.

- ✓ Alianza Cooperativa Internacional con sede en Londres, Inglaterra, representa a organismos regionales, y a más de 600 millones de cooperativas, esta cifra no incluye a los países NO afiliados entre ellos Guatemala y la China Continental.

2.2.2 Principios cooperativos

En la tesis de Sandra Elizabeth Calderón de Moran, (2,006) llamada Procedimientos de control interno aplicada a la cartera de créditos de las cooperativas de ahorro y crédito federadas, de la Universidad San Carlos de Guatemala, menciona que el cooperativismo es una doctrina con un alto contenido de valor humano y a sus principios se les ha considerado como la inspiración filosófica del movimiento. Se distingue de cualquier otro sistema empresarial basado en el lucro, porque su prioridad es tratar de solucionar los problemas económicos, sociales y también humanos de los asociados. En las cooperativas se habla de valores y principios cooperativos que determinan y condicionan su quehacer. Los valores son la autoayuda, la autorresponsabilidad, la democracia, la igualdad, la equidad y la solidaridad. Además los asociados, dirigentes y empleados de una cooperativa deben pautar sus comportamientos por valores éticos tales como la honestidad, la responsabilidad social y la preocupación por los demás. Sobre estos valores debe apoyarse la organización y el funcionamiento democrático de una cooperativa.

Estos valores y principios se han dividido de la siguiente manera:

Cuadro No. 1
Principios y Valores cooperativistas

Principios y Valores Personales	Principios de la Doctrina Cooperativista	Principios y Valores de la Institución
Ejercicio personal sobre sus propios valores y principios	Dignificación del hombre	Integridad
	Ayuda Mutua	Lealtad

	Solidaridad	Creatividad
	Equidad	Eficiencia
	Democracia	Solidaridad
	Una persona, un voto	Transparencia
	La educación cooperativista	Honestidad

Fuente: Elaboración propia

Los principios cooperativos se toman como un patrón en el comportamiento de los cooperativistas y sus empresas. La aplicación de estos principios requiere de reglamentos que de acuerdo a cada caso, resuelvan sus necesidades. (p. 7).

2.2.3 Corrientes del sistema cooperativo

En la tesis de Sandra Elizabeth Calderón de Moran, (2,006) llamada Procedimientos de control interno aplicado a la cartera de créditos de las cooperativas de ahorro y créditos federados, de la Universidad San Carlos de Guatemala, menciona que en Guatemala existen dos corrientes que establecen las bases sobre las cuales el sistema cooperativo debe desarrollarse estas son:

2.2.3.1 La alianza cooperativa internacional (ACI)

En el año de 1,995 efectuó una Asamblea en Manchester Inglaterra y en la cual definió a nivel internacional las bases filosófico-doctrinarias que deben orientar el pensar, el sentir y el actuar del conjunto cooperativista. En este orden los principios establecidos son los siguientes:

2.2.3.1.1 Membrecía abierta y voluntaria

Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de ser socio, sin discriminación social, política, religiosa, racial o de sexo.

2.2.3.1.2 Control democrático de sus miembros

Las cooperativas son organizaciones gestionadas democráticamente por los asociados, los cuales participan activamente en la fijación de sus políticas y en la toma de decisiones. Las personas elegidas para representar y gestionar las cooperativas son responsables ante los socios. En las cooperativas de primer grado, los socios tienen iguales derechos de voto (un socio, un voto), y las cooperativas de otros grados están también organizadas de forma democrática.

2.2.3.1.3 Participación económica de los miembros

Los asociados contribuyen equitativamente al capital de sus cooperativas y lo gestionan de forma democrática. Normalmente, los asociados reciben una compensación, limitada al monto del capital entregado. Como condición los asociados asignan los excedentes para todos o alguno de los siguientes fines: el desarrollo de su cooperativa para el establecimiento de reservas, de las cuales una parte por lo menos serían irrepartibles; beneficiando a los socios en proporción a sus operaciones con la cooperativa y para el apoyo de otras actividades aprobadas por los socios.

2.2.3.1.4 Autonomía e independencia

Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, gestionadas por sus asociados. Si firman acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o si consiguen capital de fuentes externas, los términos deben asegurar el control democrático por parte de sus asociados y el mantenimiento de su autonomía cooperativa.

2.2.3.1.5 Educación, entrenamiento e información

Las cooperativas proporcionan educación y formación a los asociados, a los representantes elegidos, a los directivos y a los empleados para que puedan contribuir de forma eficaz a su desarrollo. Ellas informan al gran público, especialmente a los jóvenes y a los líderes de opinión, de la naturaleza y beneficios de la cooperación.

2.2.3.1.6 Cooperación entre cooperativas

Las cooperativas sirven a sus asociados lo más eficazmente posible y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

2.2.3.1.7 Compromiso con la comunidad

Las cooperativas trabajan para conseguir el desarrollo sostenible de sus comunidades mediante políticas aprobadas por sus socios.

2.2.4 Marco Legal

En Guatemala se cuenta con una legislación cooperativa apropiada y orientada a impulsar el movimiento cooperativo, la cual se describe a continuación:

2.2.4.1 Constitución Política de la República de Guatemala

En la tesis de Sandra Elizabeth Calderón de Moran, (2,006) llamada Procedimientos de control interno aplicada a la cartera de créditos de las cooperativas de ahorro y crédito federadas, de la Universidad San Carlos de Guatemala, menciona que en nuestra Constitución Política, está tipificado lo relacionado con las cooperativas en la sección décima Régimen económico y social, artículo 119 Obligaciones del Estado en la literal e) y k) que literalmente dice: Fomentar y proteger la creación y funcionamiento de cooperativas proporcionándoles la ayuda técnica y financiera necesaria. Y proteger la formación de capital, el ahorro y la inversión. (p. 10).

2.2.4.2 Ley General de Cooperativas, Decreto 82-78 del Congreso de la República de Guatemala

La mencionada ley y su reglamento fueron creados para normar las actividades, obligaciones y derechos de los cooperativistas, para fomentar y proteger la creación y funcionamiento de todas las cooperativas, federaciones y confederaciones, asegurando el desenvolvimiento ordenado y hermanado del movimiento cooperativo en todo el ámbito guatemalteco, así mismo para

garantizar a los asociados y terceros su participación en las mismas a través de la fiscalización y vigilancia por parte del estado. Según el artículo 62 del Decreto 82-78, el reglamento de dicha ley deberá estar aprobado dentro de los tres meses de la publicación del decreto, por lo tanto el 17 de Julio de 1,979 fue aprobado dicho reglamento, para el desarrollo ordenado del cooperativismo.

En el Título I, Artículo 4, los principios que las Cooperativas deben tener en consideración y que desde luego deben ser cumplidos son:

- ✓ Procurar el mejoramiento social y económico de sus miembros mediante el esfuerzo común.
- ✓ No perseguir fines de lucro, sino de servicio a sus asociados.
- ✓ Ser de duración indefinida y de capital variable, formado por aportaciones nominativas de igual valor, transferibles solo entre los asociados.
- ✓ Funcionar conforme a los principios de libre adhesión, retiro voluntario, interés limitado al capital, neutralidad política y religiosa e igualdad de derechos y obligaciones de todos sus miembros.
- ✓ Conceder a cada asociado un solo voto, cualquiera que sea el número de aportaciones que posea. El ejercicio del voto podrá ser delegado, cuando así lo establezcan los Estatutos.
- ✓ Distribuir los excedentes y las pérdidas en proporción a la participación de cada asociado en las actividades de la cooperativa.
- ✓ Establecer un fondo de reserva irrepatriable entre los asociados.
- ✓ Fomentar la educación e integración cooperativa y el establecimiento de servicios sociales.

La base del éxito en una cooperativa es una buena administración. Con ello estaríamos logrando el cumplimiento de otros principios universales del cooperativismo tales como:

- ✓ Devolución de excedentes en proporción a las operaciones que realice un asociado.
- ✓ Pago de un interés limitado a los aportes hechos al capital social.
- ✓ Duración indefinida, capital variable e ilimitado y número ilimitado de asociados.
- ✓ Autonomía en su gobierno y administración.

Artículo 15. Federaciones. Las Federaciones son cooperativas de segundo grado, formadas por dos o más cooperativas de primer grado, que se dediquen a actividades semejantes.

Artículo 16. Confederación. La Confederación es una cooperativa de tercer grado, integrada por dos o más Federaciones de una misma actividad económica. Las confederaciones tendrán carácter representativo de los sectores a los cuales pertenezcan sus afiliados.

Artículo 17. Régimen Aplicable. Las Federaciones y Confederación serán consideradas como asociaciones cooperativas, por lo tanto son válidas para ellas las disposiciones de constitución que le sean aplicables, así como los derechos y obligaciones contenidos en el régimen de protección señalados en la presente ley.

Artículo 18. Centrales de Servicio. Las Federaciones podrán formar centrales de servicio, con el objeto de desarrollar proyectos económicos y prestación de servicios, con aportaciones de sus integrantes. Para su constitución será suficiente la fórmula contractual.

La protección estatal, la fiscalización y la creación del Instituto Nacional de Cooperativas se indican en los siguientes artículos de la ley:

Artículo 23. Incentivos Fiscales y Ayudas Especiales. Las Cooperativas gozan de la protección del estado, que proporcionará la ayuda técnica y financiera necesaria, y especialmente lo siguiente:

- a) Exención total del impuesto de papel sellado y timbres fiscales.
- b) Exención del impuesto sobre compra-venta, permuta y adjudicación de inmuebles, herencias, legados y donaciones, cuando sean destinados a los fines de las cooperativas.
- c) Exoneración de impuestos, derechos, tasas y sobrecargos en las importaciones de maquinaria, vehículos de trabajo, herramientas, instrumentos, insumos, equipo y material educativo, sementales y enseres de trabajo agrícola, ganadero, industrial o artesanal, siempre que no se manufacturen en el país o en el área centroamericana.

Esta exoneración será aplicada en cada caso por el Ministerio de Economía, previo dictamen favorable del INACOP, comunicada al Ministerio de Finanzas para los efectos aduanales; y

d) Las oficinas, empresas y funcionarios del estado, de las municipalidades e instituciones autónomas o descentralizadas tramitarán con la mayor celeridad todo asunto o gestión pertinente a las cooperativas, prestándole apoyo y auxilios.

Artículo 26. Fiscalización. Las cooperativas, federaciones y confederación estarán sujetas a la fiscalización del estado, el cual, la ejercerá a través de la Inspección General de Cooperativas, adscrita al Instituto Nacional de Cooperativas.

Artículo 27. Régimen de Fiscalización. Para que la Inspección General de Cooperativas pueda cumplir a cabalidad su función, las entidades cooperativas están obligadas a:

- a) Adoptar las normas contables que establezca la Inspección General de Cooperativas.
- b) Llevar los libros de actas y registros contables autorizados por la Inspección General de Cooperativas.
- c) Enviar las nóminas de las personas electas para los distintos órganos de la cooperativa, dentro de los diez (10) días de la elección; y
- d) Remitir a la Inspección, dentro de los treinta (30) días de celebrada la Asamblea Ordinaria Anual la memoria de labores y los estados financieros del ejercicio.

La creación del Instituto Nacional de Cooperativas está regulada en el artículo siguiente:

Artículo 31. Creación. Con carácter de entidad estatal descentralizada y autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio, se crea el Instituto Nacional de Cooperativas cuya denominación abreviada será INACOP. Tendrá duración indefinida y su domicilio será el que determine el Organismo Ejecutivo en el reglamento de la presente ley.

2.2.4.2.1 Reglamento de la ley general de cooperativas

Artículo 1o. Naturaleza de las Cooperativas. Las cooperativas deberán proyectar la prestación de servicios a sus asociados. Sin embargo, en razón del interés social y bienestar colectivo, INACOP, podrá autorizar en cada caso, si lo estima conveniente, que los servicios se extiendan a

otros sectores. Cuando las cooperativas o federaciones de las mismas obtengan autorización a que se refiere el párrafo anterior, los excedentes que se generen se aplicarán a la reserva irrepartible.

El patrimonio cooperativo estará integrado según lo indica el artículo siguiente:

Artículo 23. Régimen Económico. Las cooperativas para su desarrollo y expansión, deberán contar con medios económicos constituidos principalmente:

- a) Con el capital cooperativo, de naturaleza variable, representado por aportaciones con valor nominal.
- b) Las reservas en los porcentajes que se fijen en los estatutos.
- c) Las contribuciones ordinarias y extraordinarias de los asociados.
- d) Los préstamos, donativos, subvenciones que obtuvieren de entidades públicas o privadas; y
- e) Cualesquiera otros bienes, derechos o acciones que adquiriera a título gratuito u oneroso, siempre que con ello no se limite la soberanía de la cooperativa.

Estatutos uniformes para cooperativas:

En el artículo 10 de la Ley General de Cooperativas se establecen los requisitos mínimos que deben contener los estatutos de una cooperativa; y en el artículo 11 de la misma ley, indica que el INACOP formulará los estatutos uniformes para cada uno de los tipos de cooperativa.

2.2.4.3 Estatutos

Los estatutos de las cooperativas contienen las normas específicas de cada una de ellas, se establecen principalmente como el instrumento de constitución, mostrando su naturaleza, objeto, organización y forma de operación. Dichos estatutos deben ser previamente autorizados por el Instituto Nacional de Cooperativas.

2.2.4.4 Ley del impuesto al valor agregado

Según el artículo 7, numeral 1, inciso “a” de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, cita literalmente lo siguiente: están exentos del impuesto establecido en esta ley: las importaciones de

bienes muebles efectuadas por las cooperativas, federaciones y confederaciones de cooperativas, legalmente constituidas y registradas, cuando se trate de maquinaria, equipo y otros bienes de capital directa y exclusivamente relacionados con la actividad o servicio de la cooperativa, federación o confederación.

Para los efectos de la literal a) anterior, se debe solicitar dicha exención al Ministerio de Economía previo dictamen favorable del Instituto Nacional de Cooperativas (INACOP) para que el Ministerio de Finanzas Públicas otorgue la franquicia correspondiente, acreditando en forma auténtica su derecho a la exención.

Las cooperativas no cargarán el Impuesto al Valor Agregado (IVA) cuando efectúen operaciones de venta y prestación de servicios con sus asociados, cooperativas, federaciones, centrales de servicio y confederaciones de cooperativas. En sus operaciones con terceros deben cargar el impuesto correspondiente. El impuesto pagado por las cooperativas a sus proveedores, forma parte del crédito fiscal.

En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito, están exentos los servicios que prestan, tanto a sus asociados como a terceros.

2.2.4.5 Ley del Impuesto sobre la Renta

En el artículo 11, numeral 2 de la Ley del Impuesto sobre la Renta actualizada según decreto 10-2012 cita literalmente: están exentas del impuesto: Las rentas de las cooperativas legalmente constituidas en el país, provenientes de las transacciones con sus asociados y con otras cooperativas, federaciones y confederaciones de cooperativas. Sin embargo, las rentas provenientes de operaciones con terceros si están gravadas.

En el artículo 47, numeral 3, de la mencionada ley, cita que las cooperativas son reconocidas como agentes de retención.

2.2.4.6 Ley de Timbres Fiscales, Papel Sellado y Protocolos

En el artículo 5, numeral 5 cita literalmente: se exceptúan del pago de este impuesto los nombramientos o documentos acreditativos de representantes de cooperativas, los cuales se rigen por lo dispuesto en las leyes especiales.

Artículo 10, numeral 5 cita literalmente: están exentos del impuesto, los documentos que contengan actos o contratos gravados, realizados por todos los actos y contratos realizados por las cooperativas, federaciones y confederación de cooperativas entre sí y con sus asociados. Sin embargo los actos y contratos que realicen con terceros pagarán el impuesto establecido en esta ley.

2.2.4.7 Ley del Impuesto de Solidaridad

En el artículo 4 inciso “e” cita literalmente: las asociaciones, fundaciones, cooperativas, federaciones, centrales de servicio y confederaciones de cooperativas, centros culturales, asociaciones deportivas, gremiales, sindicales, profesionales, los partidos políticos y las entidades religiosas y de servicio social o científico, que estén legalmente constituidas, autorizadas e inscritas en la Administración Tributaria, siempre que la totalidad de los ingresos que obtengan y su patrimonio se destinen exclusivamente a los fines de su creación y que en ningún caso distribuyan beneficios, utilidades o bienes entre sus integrantes. De lo contrario no serán sujetos de esta exención.

2.2.4.8 Código de Comercio Decreto 2-70 y sus reformas

El Código de Comercio regula únicamente a las sociedades mercantiles no así a las cooperativas, pues no son catalogadas como sociedades mercantiles. Y entre las principales características de una empresa mercantil se establece el propósito de lucro (Artículo 655, Código de Comercio), sin

embargo el artículo 78 si describe las particularidades del patrimonio y su límite de responsabilidad con respecto a compromisos contraídos.

Artículo 78. Sociedad de Responsabilidad Limitada. Sociedad de responsabilidad limitada es la compuesta por varios socios que solo están obligados al pago de sus aportaciones. Por las obligaciones sociales responde únicamente el patrimonio de la sociedad y, en su caso, la suma que a más de las aportaciones convenga la escritura social.

El capital estará dividido en aportaciones que no podrán incorporarse a títulos de ninguna naturaleza, ni denominarse acciones.

2.2.4.9 Código Tributario Decreto 6-91 y sus reformas

Este código contiene todas las normas tributarias que se originan de los tributos establecidos por el estado, así como las sanciones por infracciones a los deberes formales, para lo cual se señalan a continuación algunos artículos relacionados directa o indirectamente con las cooperativas.

Artículo 28. Agente de retención o de percepción. Son responsables en calidad de agente de retención o de percepción, las personas designadas por la ley, que intervengan en actos, contratos u operaciones en los cuales deben efectuar la retención o percepción del tributo correspondiente. Agentes de retención, son sujetos que al pagar o acreditar a los contribuyentes cantidades gravadas, están obligados legalmente a retener de las mismas, una parte de éstas como pago a cuenta de tributos a cargo de dichos contribuyentes.

Artículo 29. Responsabilidad del agente de retención o de percepción. Efectuada la retención o percepción, el único responsable ante la Administración Tributaria por el importe retenido o percibido, es el agente de retención o de percepción.

La falta de cumplimiento de la obligación de enterar a las cajas fiscales, las sumas que debió retener o percibir, no exime al agente de la obligación de enterar en las cajas fiscales, las sumas que debió retener o percibir, por las cuales responderá solidariamente con el contribuyente, salvo que acredite que este último efectuó el pago.

Infracciones a los deberes formales. Artículo 94. Sanciones. Constituye esta infracción, toda acción u omisión que implique el incumplimiento de los deberes formales, conforme a lo previsto en este Código y en otras leyes tributarias.

Entre las principales infracciones a los deberes formales que podrían incurrir las Cooperativas se pueden mencionar las siguientes:

1. Presentación extemporánea de declaraciones.
2. Habilitación extemporánea de libros; y
3. Actualizaciones de datos de inscripción fuera de tiempo.

2.2.5 Tipos de cooperativas en Guatemala

Según el decreto numero 82-78 Ley General de Cooperativas de Guatemala, la clasificación de las cooperativas puede darse de distintas maneras, a continuación se presentan unas de ellas:

2.2.5.1 Cooperativas especializadas

Según el decreto numero 82-78 Ley General de Cooperativas de Guatemala cita que serán cooperativas especializadas las que se ocupen de una sola actividad económica, social o cultural, tales como agrícolas, pecuarias, artesanales, de comercialización, de consumo, de ahorro y crédito, de transportes, de vivienda, de seguros de educación.

2.2.5.2 Cooperativas integrales o de servicios varios

Según el decreto numero 82-78 Ley General de Cooperativas de Guatemala cita que serán cooperativas integrales o de servicios varios, las que se ocupen de varias de las actividades

económicas, sociales o culturales, con el objeto de satisfacer necesidades conexas y complementarias de los asociados.

2.2.6 Principales servicios que prestan las cooperativas

En la tesis de Sandra Elizabeth Calderón de Moran, (2,006) llamada Procedimientos de control interno aplicada a la cartera de créditos de las cooperativas de ahorro y crédito federadas, de la Universidad San Carlos de Guatemala, dice que los servicios que las cooperativas proporcionan a sus asociados están íntimamente ligados al tipo de cooperativa a que se refiera, sin embargo, se pueden encontrar algunos servicios que por su importancia económica y social, se reflejan como común denominador en varios tipos de cooperativas, por ejemplo:

- a) El servicio del préstamo a los asociados.
- b) El servicio de capacitación y asesoría técnica.

En el caso particular de las cooperativas de ahorro y crédito, los servicios a los asociados están encaminados a mejorar el bienestar económico y social de todos los asociados, y dentro de sus principales operaciones están:

- a) Cuenta de Ahorro Corriente (a la vista): es el servicio tradicional de captación de recursos sobre la capacidad de ahorro de un mercado, el cual debe ser la base inicial de la movilización por sus características particulares, tales como: fácil acceso, mínimo de apertura requerido, con rendimiento que estimule la formación del hábito o el desarrollo de la cultura del ahorro.
- b) Cuenta de Ahorro Programado: es una modalidad de ahorro pactado entre el asociado y la Cooperativa, previo establecimiento de un acuerdo sobre los términos y condiciones.
- c) Depósitos a plazo fijo: es un servicio constituido mediante certificados de depósito a plazo, pactados entre la Cooperativa y el asociado.
- d) Remesas Familiares: este servicio consiste en el envío de transferencias de dinero principalmente desde los Estados Unidos. Es una oportunidad para incrementar la afiliación y captación de ahorros con los usuarios de este servicio, a través de un mercadeo cruzado, entre otros. (p. 20 y 21).

2.3 La Cooperativa Multiplicador R.L.

2.3.1 Antecedentes

En el plan estratégico de la Cooperativa Integral de Ahorro y Crédito “Multiplicador” R.L., surge de un sueño de desarrollo y financiamiento en la región Ixil, de un grupo de cuatro personas altruistas y perseverantes que trabajaban en la década de los noventa, con una organización denominada Asociación Los Tejidos Ixiles. Estas personas compartieron su sueño con los técnicos que trabajaban en la sede de INACOP en Santa Cruz del Quiche, quienes los apoyaron con asesoría, información e instrucciones para realizar la constitución de la cooperativa que deseaban organizar.

Había una mayoría que poseía una carrera media, así como un empleo que les permitía un ingreso estable, estos se constituía en ese entonces como los asociados potenciales para el ahorro, sin embargo también había otro grupo de personas que no tenían un empleo, pero que necesitaban generar ingresos económicos para cubrir sus necesidades, a través de la implementación de un negocio y para ello necesitaban de un préstamo, este grupo conformaba los asociados potenciales para brindarles el servicio de crédito.

Este grupo de personas recibieron varias visitas de asesoría de parte de INACOP, organizaron un consejo pre-cooperativo que se encargó de hacer los diferentes trámites y organizar a los interesados de integrar la cooperativa, conformándose un grupo de 32 personas para la constitución de la cooperativa el 3 de febrero de 1,997. La “MULTICOOPIXIL” R.L., nace con el objetivo fundamental de promover el desarrollo económico y social de la región Ixil, mediante el estímulo y facilitación del ahorro, así como la asistencia crediticia. Al inicio se estableció una cuota de ingreso de Q1,000.00, para gastos administrativos y una aportación de Q1,000.00, la cual no devengaría intereses, además se establecían cuotas de ahorro de cierta cantidad mensual para contar con liquidez que les permitiera surtir las necesidades prioritaria.

Con asesoría de parte de INACOP y esfuerzo de todos los asociados, principalmente los directivos crearon los principales reglamentos en el año 2,002, adquirieron un terreno y luego en

el 2,006, deciden empezar la construcción de su sede con los excedentes de los ejercicios, la cual es concluida en diciembre de 2,007.

2.3.2 Identidad

- ✓ Una Cooperativa Integral de Ahorro y Crédito, con personalidad jurídica, sin fines de lucro y ajena a todo asunto de orden político partidista o religioso, amparada por las leyes del país y regida por estatutos propios y reglamentos, de carácter social y desarrollo integral para sus asociados y para las comunidades de la región Ixil y municipios del Área Norte del Quiche, constituyéndose legalmente el 6 de mayo de 1997, con la finalidad de contribuir al mejoramiento socio-económico de sus asociados mediante la prestación de servicios financieros de calidad, así como proporcionarles otros servicios que demanden y la cooperativa este en capacidad de ofrecer.
- ✓ Gracias a la confianza de 1,223 socios siguen creciendo, lo cual les hace sentir muy satisfechos de la labor realizada, pero a la vez les compromete a mejorar los servicios y llevar los beneficios a más personas de las comunidades de la región Ixil y municipios del Área Norte del Quiche; y de esta manera establecer condiciones de desarrollo y contribuir a mejorar la calidad de vida en la región.
- ✓ Crean en la asociación voluntaria de personas que se unen para trabajar con el fin de lograr beneficios para todos los integrantes y para el desarrollo integral de las comunidades en donde viven, cooperando unos con otros.
- ✓ El cuidado de los recursos naturales es una de sus responsabilidades porque saben que de ello depende heredarle un mejor futuro a las nuevas generaciones.
- ✓ Cada día, la cooperativa, sus órganos directivos y empleados, se interesan en apoyar a sus asociados con proyectos de beneficio social.

2.3.3 Visión

Ser la cooperativa reconocida en la región Ixil, por la efectividad del financiamiento para el desarrollo, ofreciendo servicios integrales de calidad, que satisfagan las necesidades de sus asociados y clientes, fomentando día a día el ahorro y crédito.

2.3.4 Misión

Brindar servicios integrales, fundamentalmente financieros, a nuestros asociados y clientes, con eficiencia, eficacia y calidad, que permitan su desarrollo económico y social; y de esta manera contribuir a mejorar las condiciones de vida de las comunidades de la región Ixil y área norte del Quiché.

2.3.5 Principios cooperativos

- ✓ Adhesión Voluntaria y Abierta: la cooperativa estará abierta a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de ser asociados sin discriminación social, política, religiosa, racial o de sexo.
- ✓ Gestión Democrática: la cooperativa será gestionada democráticamente por los asociados, los cuales participaran activamente en la fijación de sus políticas, objetivos, metas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar y gestionar la cooperativa son responsables antes los asociados.
- ✓ Participación Económica Equitativa: todos los asociados contribuirán equitativamente al capital de la cooperativa y lo gestionaran en forma democrática. Los asociados asignaran los excedentes para todos o alguno de los siguientes fines: al desarrollo de su cooperativa; a mantener reservas, parte de las cuales al menos deben ser irrepartibles; al beneficio de los asociados en proporción a sus operaciones con la cooperativa; y al apoyo de otras actividades aprobadas por loa asociados en Asamblea General Ordinaria y/o extraordinaria.
- ✓ Autonomía e Independencia: la cooperativa es una organización autonomía de autoayuda, gestionada por sus asociados. Si se hacen acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o si se consiguen capitales de fuentes externas, se deben hacer en términos que aseguren el control democrático por parte de sus asociados y mantenga su autonomía cooperativa, siendo independiente en los ámbitos, social, económica y políticamente, por tal razón toma sus propias decisiones.
- ✓ Formación e Información Cooperativa: la cooperativa proporciona educación y capacitación a sus asociados representados y elegidos, a los administradores y a los empleados para que puedan contribuir en forma eficaz al desarrollo de la misma. Informa al público,

especialmente a los jóvenes y a los líderes de opinión sobre la naturaleza y beneficios de la cooperación.

- ✓ Interés por la comunidad: la cooperativa trabaja para conseguir el desarrollo sostenible de las comunidades de la región Ixil y área norte del Quiché, mediante políticas aprobadas por sus asociados.

2.3.6 Valores

- ✓ Honestidad e Integridad: en la cooperativa se actúa justa y correctamente haciendo el bien, las relaciones personales y comerciales, con la sociedad y sus organizaciones, con los directivos, el personal, asociados y clientes, las llevan a cabo con ética, transparencia, honradez y responsabilidad, especialmente la administración de los recursos de la cooperativa.
- ✓ Calidad en la atención y servicio al cliente: servir y atender con educación, cortesía, amabilidad, respeto, humildad, empatía y honestidad a los asociados, empleados y clientes en general.
- ✓ Igualdad y Equidad: servir sin discriminación a todos los asociados y clientes en general que visitan, para hacer uso de los servicios que brinda la cooperativa, así mismo no permitir, ni conceder privilegios, ni que se establecen diferencias entre la prestación de los servicios, respetando la equidad de género, en donde la oportunidad de desarrollo y participación deben de ser tanto para los hombres como para las mujeres.
- ✓ Eficiencia: rapidez, dinamismo y exactitud, para facilitar, garantizar y agilizar los servicios, a través del aprovechamiento óptimo de los recursos materiales y humanos disponibles, minimizando esfuerzos y tiempo.
- ✓ Creatividad: crear nuevos servicios y productos, así como innovar constantemente los métodos, sistemas y procedimiento, para que los servicios sean de calidad total, que permitan exceder las expectativas de los asociados y clientes en general.
- ✓ Lealtad y Respeto: empleados, asociados y directivos estar fielmente comprometidos a defender y proteger a la cooperativa, así mismo que prevalezca el respeto mutuo.
- ✓ Responsabilidad Social: servir a los asociados, clientes y comunidad con programas de ayuda a la niñez, juventud, adulto mayor, salud, educación, entre otros.

- ✓ Solidaridad: cooperando unos con otros, siendo puntuales con las responsabilidades para poder implementar más servicios.

2.3.7 Situación jurídico y fiscal

La Cooperativa “Multiplicador” R.L. es una organización formal, ya que cuenta con personería jurídica, fue establecida legalmente el 6 de mayo de 1,997, con la finalidad de contribuir al mejoramiento socio-económico de sus asociados mediante la prestación de servicios financieros de calidad, así como proporcionales otros servicios que demanden y la cooperativa este en capacidad de ofrecer. Está inscrita en el IGSS y la SAT es fiscalizada por la INGECOP y asesorada por el INACOP.

2.3.8 Ubicación

Actualmente cuenta con edificio propio en donde tiene su sede, la construcción se inició en el año 2,006 y se concluyó en el año 2,007, los recursos económicos para su edificación fueron los generados por excedentes en años anteriores, está ubicada en el cantón Vipila del municipio de Nebaj, departamento de Quiché, tiene sus servicios (agua potable, energía eléctrica), el diseño del edificio es moderno, tiene garaje, son de reuniones, tres ambientes, bodega, además cuenta con mobiliario y una motocicleta.

2.3.9 Cartera de servicios

Es el conjunto de servicios que conforman la oferta de la cooperativa, que tienen por objetivo satisfacer las necesidades de los asociados y clientes. Estos servicios se describen a continuación:

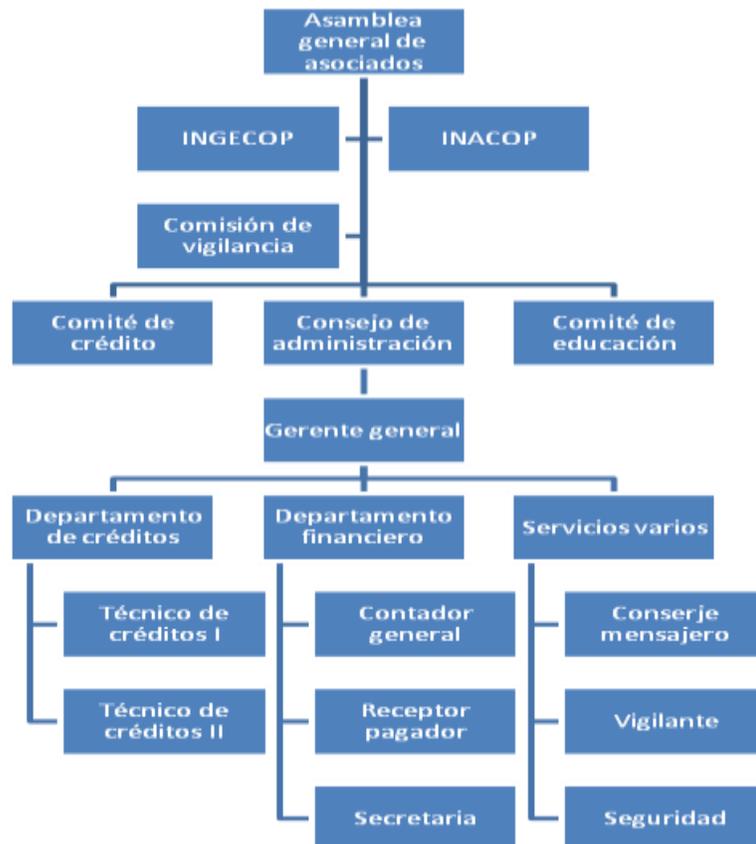
- ✓ Créditos: agrícolas, microempresa, comercio, construcción de vivienda, compra de inmueble, emergencia, compra de ganado, compra de equipo y ampliación de negocios.
- ✓ Ahorro: cuenta de ahorro corriente, cuenta a plazo fijo y cuenta infantil.

2.3.10 Estructura organizativa

La Cooperativa “Multiplicador” R.L. tiene una estructura organizativa formal, según los estatutos de la cooperativa, la máxima autoridad la conforma la Asamblea General de Asociados, luego en un mismo nivel jerárquico están el Consejo de Administración, Comisión de Vigilancia, Comité de Educación y Comité de Crédito, el tercer nivel jerárquico lo conforma el Gerente quien tiene bajo su responsabilidad al personal del departamento de crédito, departamento financiero y servicios varios. La estructura administrativa y de control de la cooperativa estará a cargo de:

- ✓ La asamblea General de Asociados.
- ✓ El consejo de Administración.
- ✓ La comisión de vigilancia.
- ✓ El comité de crédito; y
- ✓ El comité consultivo.

Organigrama No. 1



2.3.10.1 Funciones de los diversos órganos de la cooperativa

2.3.10.1.1 Asamblea general

La asamblea general la forman todos los asociados de una cooperativa y es el órgano supremo, así como la autoridad máxima, de ella dependen los demás órganos de la cooperativa; la asamblea puede ser ordinaria o extraordinaria. Los asociados forman asamblea cuando han sido citados para ejercer las funciones que la ley y los estatutos señalen. Las decisiones que allí se tomen son obligatorias para todos. La asamblea general ordinaria se reunirá por lo menos una vez al año dentro de los noventa días que se sigan al cierre del ejercicio social y otras en cualquier tiempo del año que sean convocadas.

La asamblea extraordinaria se convoca con el fin de tratar los siguientes asuntos: modificar estatutos, sancionar y remover, previa comprobación de causa a los miembros del Consejo de Administración, Comisión de Vigilancia y otros comités que figuren en los estatutos; fusión e incorporación de la cooperativa a otras de igual finalidad: acordar la afiliación de la cooperativa a organizaciones afines o de grado superior, elegir y remover a los delegados ante esas instituciones o entidades: conocer las causas de la disolución de la cooperativa, y acordar cuando procediere, nombrar la comisión liquidadora.

La asamblea general ya sea ordinaria o extraordinaria serán convocadas por el Consejo de Administración y cuando este no lo hiciere de conformidad con los estatutos, será la Comisión de Vigilancia quien lo deberá hacer y cuando lo solicite por lo menos el veinte por ciento de los asociados activos (asociado activo es aquel que ésta al día con sus obligaciones estatutarias y contractuales).

Las principales funciones de la asamblea general son: la función evaluativa y de control, la función electiva y la función informática y educativa.

2.3.10.1.2 Consejo de administración

Es el órgano responsable de la marcha administrativa, económica y financiera de la organización, actúa de conformidad con los estatutos, reglamentos y acuerdos tomados en asamblea general; está constituido por miembros titulares cuyo número regular es de cinco: presidente, vicepresidente, secretario, tesorero y vocal.

La representación legal de la cooperativa la ejerce el presidente del consejo, quien podrá delegarla con anuencia de dicho consejo en el gerente o en otro miembro del consejo de administración.

Todo acto que realicen los miembros del consejo de administración que contravengan las disposiciones legales en los estatutos y reglamentos, y estos perjudiquen moral o material a la cooperativa, lo hará incurrir en responsabilidad para la cooperativa y para con terceros, por los daños y perjuicios que con ello hubiere causado.

La dirección del consejo de administración, está en función de la visión y misión de la cooperativa, y dentro de algunas de sus funciones están:

- ✓ Velar porque se cumplan los objetivos de la cooperativa.
- ✓ Aprobar los normativos y manuales de funcionamiento de la cooperativa; los estados financieros; la planificación anual y el presupuesto de ingresos y egresos de la cooperativa y aprobar la política salarial.
- ✓ Nombrar y remover al gerente de acuerdo a los requisitos y calidades establecidos.
- ✓ Fijar las tasas activas y pasivas que se ejecuten en la cooperativa, y otras políticas de servicios.
- ✓ Nombrar comités.
- ✓ Resolver otros asuntos, que sean propios de sus funciones.
- ✓ Nombrar a los oficiales de cumplimiento.

2.3.10.1.3 Comisión de vigilancia

Es el órgano de control y fiscalización de la cooperativa. Está integrado por tres asociados electos en asamblea general ordinaria. Elegirá entre sus miembros a un presidente, un secretario y un vocal. Sus decisiones se tomarán por mayoría simple de votos. Entre sus funciones están:

- ✓ Velar porque se cumplan los acuerdos y recomendaciones de la asamblea general y del consejo de administración.
- ✓ Examinar las operaciones de la cooperativa, por lo menos una vez cada trimestre, presentando los informes respectivos al consejo de administración.
- ✓ Proponer a la asamblea general extraordinaria la separación o expulsión de los miembros del consejo de administración, cuyos actos sean lesivos a los intereses de la cooperativa, debiendo ser los cargos debidamente comprobados.
- ✓ Solicitar al consejo de administración la contratación de servicios profesionales para la realización de auditorías, o solicitar estos servicios al organismo del Estado que estén facultados para ello.
- ✓ Conocer y evaluar los informes de auditorías y velar porque se implementen las recomendaciones que sean convenientes.
- ✓ Presenta informe de sus actividades a la asamblea general ordinaria obligatoria.

2.3.10.1.4 Comité de créditos

La labor de este comité es de suma importancia para la institución, ya que de él depende la utilización del activo generador de ingresos y su recuperación; cuyo objetivo es arbitrar todas las solicitudes de crédito de los socios, excepto aquellas de los consejos del mismo comité (que son conocidas y aprobadas en reunión conjunta con los consejos de administración y vigilancia), es así que los créditos obtienen altas posibilidades de recuperación y bajos niveles de riesgos.

Dentro de las funciones se encuentran:

- ✓ Conocer y aprobar la política de crédito de la cooperativa.
- ✓ Establecer los niveles a prestar con o sin garantía.
- ✓ Determinar los niveles de préstamos especiales o gerenciales.

- ✓ Conocer y aprobar las tasas de interés propuesta por la gerencia.
- ✓ Fijar en cada caso, los periodos de gracias y plazos de amortización.
- ✓ Definir los diferentes riesgos de la cartera de crédito y autorizar la provisión de reservas por valores de deudas a recuperación.
- ✓ Rendir el informe sobre el ejercicio que corresponda ante la asamblea general de socios.
- ✓ Conocer, aprobar o sugerir nuevas modalidades de crédito (líneas, emisiones de tarjetas, convenios recíprocos, etc.).

2.3.10.1.5 Comité de educación

El comité de educación, tiene la responsabilidad de impulsar permanentemente la capacitación integral de todos los socios de la cooperativa y de los miembros de la comunidad donde funciona. Esta capacitación y formación debe contemplar todos los aspectos necesarios para el desarrollo y fortalecimiento de la cooperativa como empresa económica de interés social y administración democrática.

El comité de educación es elegido por la asamblea general o nombrados por el consejo de administración. Todos deben ser socios de la cooperativa, su nombramiento es por un (1) año.

Funciones del comité de educación:

- ✓ Fomentar la educación cooperativa entre los socios.
- ✓ Difundir los principios y la filosofía del cooperativismo.
- ✓ Instruir a los socios acerca de sus obligaciones y derechos.
- ✓ Hacer del conocimiento de los socios los acuerdos tomados por la Asamblea General.
- ✓ Promover el intercambio de información y experiencias entre los socios.
- ✓ Coordinar y ejecutar las relaciones públicas de la cooperativa con la comunidad y con otras cooperativas escolares.
- ✓ Promover la realización de eventos para dar a conocer a la comunidad los beneficios obtenidos a través del trabajo cooperativo.

2.3.10.1.6 Gerencia general

El gerente general es el titular responsable ante el consejo de administración de la buena marcha de los negocios de la cooperativa.

Este ejecutivo es el responsable final de todas las actividades realizadas por la cooperativa junto al consejo de administración. Asimismo, tiene la obligación de facilitar por todos los medios posibles las actividades del Consejo de Vigilancia y del Comité de Crédito.

El objetivo principal del gerente general es coordinar con el consejo de administración, la aplicación de las prácticas administrativas, las políticas financieras, estructura organizacional y el sistema de planeación que mejor responda al funcionamiento de la cooperativa a corto, mediano y largo plazo.

Dentro de las principales funciones se encuentran:

- ✓ Representar judicial y extrajudicialmente a la cooperativa, previa delegación del consejo de administración.
- ✓ Ejecutar las decisiones del consejo de administración y de la asamblea general.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir las disposiciones estatutarias.
- ✓ Nombrar y remover los empleados de la cooperativa de acuerdo con las normas que fije el consejo de administración.
- ✓ Dictar las tareas y reglamentaciones a los que deben someterse los empleados de la sociedad.
- ✓ Realizar una continua labor de adiestramiento del personal.
- ✓ Elaborar o someter al consejo de administración, los presupuestos anuales de operaciones, así como el reglamento interno de la cooperativa y sus proyectos financieros.
- ✓ Firmar, previa autorización del consejo, los contratos y operaciones de la cooperativa; tales como: dar o recibir en calidad de préstamo, enajenar o gravar inmuebles, etc.
- ✓ Hacer que se depositen los fondos de la cooperativa en la entidad bancaria designada por el consejo de administración.

- ✓ Recaudar o ver que se recaude los ingresos de la cooperativa y cobrar las sumas que a ésta se adeudan hasta por la vía judicial, si resultare necesario.
- ✓ Presentar al consejo de administración, el balance general de la cooperativa, los anexos correspondientes y los balances de comprobación en los periodos establecidos en los estatutos.
- ✓ Presentar ante la asamblea general Anual la memoria de cada ejercicio fiscal finalizado.
- ✓ Rendir los informes solicitados por los demás órganos administrativos y fiscales de la cooperativa.
- ✓ Aportar sus conocimientos para lograr los objetivos perseguidos.
- ✓ Desempeñar las demás funciones propias de la naturaleza de su cargo y la que le señale el consejo de administración.
- ✓ Ejecutar las compras que la cooperativa requiera para la representación de servicios dentro de los límites que le señale el consejo de administración.
- ✓ Responsabilizarse de que la contabilidad se lleve al día y conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados.

2.3.11 Estatutos, manuales de organización y funciones, reglamentos

Estos estatutos constituyen las reglamentaciones o conjunto de normas que regulan la vida de la cooperativa. Sirven de guía a los socios para saber:

- ✓ Cuáles son los objetivos de la cooperativa.
- ✓ Cómo debe funcionar la cooperativa.
- ✓Cuál debe ser su conducta dentro de ella.
- ✓ Cuáles son sus deberes y derechos.
- ✓ Cómo controlar en forma disciplinaria todas las actividades para lograr los objetivos.
- ✓ Cómo puede la cooperativa utilizar los beneficios obtenidos.

Las disposiciones o normas contenidas en los estatutos, las definen los socios en la asamblea de constitución. Dependen de las condiciones y necesidades concretas de cada cooperativa, pero deben basarse en la normativa de la cooperativa, y en los principios cooperativos. Los estatutos

son de cumplimiento obligatorio para todos los socios. Cualquier reforma deberá hacerse por decisión de la Asamblea General.

De acuerdo a la normativa que rigen las cooperativas en nuestro país, los estatutos de la Cooperativa Multiplicador R.L. especifican entre otros los siguientes puntos:

- ✓ Nombre y domicilio de la cooperativa.
- ✓ Requisitos para ser socios.
- ✓ Derechos y obligaciones de los socios.
- ✓ Los objetivos de la cooperativa.
- ✓ Actividades que desarrollará y los sitios donde se prestará el servicio.
- ✓ La forma en que será dirigida, administrada y organizada.
- ✓ Los bienes que hacen parte del patrimonio, social y la forma cómo se aumentará éste.
- ✓ El valor de los certificados de aportación, la forma de pago y la devolución de éstos.
- ✓ Pago de intereses.
- ✓ Conformación de reservas, fondos sociales y formas de inversión de éstos.
- ✓ Forma de distribución de excedentes entre los socios.
- ✓ Procedimientos para la reforma de estatutos.
- ✓ Manera de ejercer la vigilancia interna.
- ✓ Todas las demás especificaciones que se consideren necesarias para asegurar el funcionamiento social de la cooperativa.

Dentro de los reglamentos con los que cuentan se mencionan:

- ✓ Reglamento interno de viáticos, reglamento interno de dietas.
- ✓ Reglamento interno de caja chica.
- ✓ Reglamento interno de ahorros.
- ✓ Reglamento interno de caja general.
- ✓ Reglamento interno de créditos.
- ✓ Reglamento interno de activos extraordinarios.
- ✓ Reglamento de cobros.
- ✓ Reglamento interno de uso de vehículos.

- ✓ Reglamento interno de trabajo; y
- ✓ Manual de procedimientos de selección y contratación de personal.

2.3.12 Régimen económico

- ✓ Los depósitos de asociados y otras instituciones.
- ✓ Las aportaciones pagadas por los asociados.
- ✓ Las reservas de capital.
- ✓ Los préstamos que contrate con otras entidades públicas y privadas, sean estas nacionales o extranjeras.
- ✓ Los bienes que adquiera a título oneroso, los donativos o subvenciones que reciba, siempre que con ello no se limite la soberanía de la cooperativa y no se vulnere los principios cooperativos.
- ✓ Los demás bienes que acuerde la asamblea general de asociados.
- ✓ Otros recursos que reciba por cualquier título.
- ✓ Aportaciones de 1,000.00 contra certificado y un pago de 100.00 para gastos administrativos y de registro que se ocasionen por el ingreso del asociado. El saldo se trasladara a la reserva irrepantibles.
- ✓ Las aportaciones devengaran una tasa de interés anual del 15% será acreditada de forma retroactiva para los asociados inscritos. Los retiros se registrarán en el reglamento de ahorros y aportaciones.

Capítulo 3

La morosidad crediticia y el patrimonio

3.1 La morosidad

El término moroso por un lado es el retraso en el cumplimiento de una obligación, se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable.

“La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación”, (según Carme Marzo, Cristina Wicijowski y Laura Rodríguez Zamora en el curso Análisis de la morosidad según se establece en la pagina disponible www.idec.upf.edu/documents/mmf/07_03_preencion_morosidad.pdf).

La consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. Una vez constituido en mora, corresponde al moroso el pago del importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resulten de aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costos financieros que el retraso en el pago ha originado al acreedor.

Así mismo la palabra moroso tiene otras acepciones y con frecuencia se utiliza en las empresas, tanto para designar a aquellos clientes que se retrasan en pagar la factura (después del vencimiento contractual) como para denominar a aquellos deudores definitivamente incobrables y cuyos créditos se cargarán en la contabilidad directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes. Para entender en si lo que es la morosidad crediticia, partiremos del riesgo crediticio que a continuación se define.

3.1.1 Gestión de créditos

Según Ec. Álvaro Carella en su exposición denominada Aspectos Generales del Riesgo Crediticio la gestión de créditos es la principal actividad de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de donde se obtienen los mayores ingresos, donde se vuelcan los mayores recursos (es el destino de los aportes de los socios). Entonces se dice que gestión es “el poder concebir nuevas ideas, desarrollarlas y llevarlas a cabo dentro del tiempo y con los recursos previamente asignados”. Entonces la gestión de créditos tiene que ver con la decisión de implementar un sistema de créditos considerando y evaluando los medios para que la empresa pueda recuperar sus inversiones de acuerdo a una aplicación racional de las técnicas que se encuentran para ello, una de las razones para que esa gestión pueda ser cumplida con éxito es que la misma tiene que contar con principios

3.1.1.1 Principios de la gestión de créditos

Al considerarse al crédito como un proceso dinámico y continuo debe regirse bajo ciertos principios, basados en el objetivo del desarrollo económico financiero y comercial de la empresa. Su efectividad y dinamismo dependerá de cómo estos principios puedan actuar efectivamente en el incremento de la actividad comercial.

3.1.1.1.1 Rentabilidad

El acertado manejo de los recursos materiales y humanos relacionados con la implementación y puesta en marcha del sistema de créditos debe orientarse al objetivo de la rentabilidad.

3.1.1.1.2 Objetividad

El análisis de las solicitudes de crédito debe ser evaluado y calificado en forma justa y objetiva, sin considerar perjuicios, simpatías, ni presiones externas; no importa la raza, credo, pensamiento, etc.

3.1.1.1.3 Garantía

Los créditos concedidos deben estar ampliamente respaldados por la constitución de garantías reales más que ideales a favor de la empresa, a fin de salvaguardar el patrimonio de la misma.

3.1.1.1.4 Función

Un sistema de crédito bien implementado debe ser compatible con la función específica de la gestión financiera y la estrategia de ventas de la empresa.

3.1.1.1.5 Innovación

Todos los sistemas de crédito tienen un periodo de vigencia en el mercado, por lo tanto, los procesos son susceptibles de revisión y mejora en forma permanente.

3.1.1.1.6 Competitividad

La implementación de políticas, procedimientos y medios de servicio de atención al cliente, mediante el sistema de créditos, debe considerar el objetivo específico de alcanzar una posición de liderazgo en el mercado.

3.1.1.1.7 Control

El sistema de créditos es susceptible de ser amenazado por elementos que premeditadamente puedan hacer un uso indebido de sus beneficios, tanto dentro como fuera de la organización. Por ello es imperativa la función de auditorías periódicas de la gestión de créditos.

3.1.2 Riesgo crediticio

3.1.2.1 Definición de riesgo crediticio

Se entiende por riesgo económico-financiero la posibilidad de que un evento incierto genere una pérdida en el patrimonio. A la organización le conviene implementar controles y acciones para mitigar el riesgo mientras el beneficio esperado supere los costos en que se incurre.

La Administración del Riesgo es una actividad estratégica dentro de una Cooperativa Financiera; la administración del riesgo es el proceso mediante el cual se identifica, se mide y se controla la exposición al riesgo.

3.1.2.2 Exposición a riesgos en entidades financieras

Según los profesionales de la bolsa en el documento los riesgos financieros, (<http://www.profesionalesdebolsa.com/interna.php?idsec=12&idnot=30>) exponen que los riesgos financieros están relacionados con las posibles pérdidas en los mercados financieros. Los movimientos en las variables financieras, tales como las tasas de interés y los tipos de cambio, constituyen una fuente importante de riesgo para la mayoría de las empresas. La exposición al riesgo financiero puede ser optimizada siempre y cuando la empresa administre su exposición a los riesgos del negocio.

La función principal de las entidades financieras es administrar activamente los riesgos financieros, se debe identificar y medir con precisión los riesgos para después evaluarlos y controlarlos de forma apropiada. Un entendimiento claro del riesgo permite que los administradores financieros puedan estar en condiciones de planear adecuadamente la forma de anticiparse a posibles resultados adversos y sus consecuencias, y de este modo estar preparados para enfrentar la incertidumbre futura sobre las variables que puedan afectar sus resultados. Los riesgos financieros se clasifican principalmente en:

3.1.2.2.1 Riesgo de liquidez

Según el diccionario de finanzas (http://www.euroresidentes.com/empresa_empresas/diccionario_de_empresa/finanzas/r/riesgo-de-liquidez.htm) “el riesgo de liquidez es la posibilidad de que una sociedad no sea capaz de atender a sus compromisos de pago a corto plazo”.

Las entidades financieras deben resolver diariamente la estimación de la cantidad de dinero que deben mantener en efectivo para atender todas sus obligaciones a tiempo. Entre estas obligaciones se pueden citar la recuperación de la cartera de sus proveedores de fondos, ya sea al

final del término de un depósito a plazo, o cuando el cliente de cuenta de ahorro o corriente los requiera. El riesgo de liquidez se produce cuando una entidad a corto plazo no tiene liquidez suficiente para atender este tipo de pagos. No hay que confundir iliquidez con insolvencia. La primera es coyuntural y la segunda estructural. Los problemas de liquidez pueden resolverse a través de la venta de inversiones o parte de la cartera de créditos para obtener efectivo rápidamente. No obstante, la liquidez mal administrada puede llevar a la insolvencia.

El riesgo de liquidez hace pues referencia a la posibilidad de que el activo pueda ser vendido fácilmente, antes de su vencimiento, sin sufrir pérdidas importantes de capital.

3.1.2.2.2 Riesgo de crédito

Según Ec. Álvaro Carella en su exposición denominada Aspectos Generales del Riesgo Crediticio, menciona que éste es el riesgo de que la contraparte no honre sus obligaciones (el pago de un crédito). La cartera de créditos es el activo más importante en su ponderación sobre el total de los activos, y a su vez es el generador de rentabilidad. Una incobrabilidad importante de la cartera lleva a que pueda desaparecer el patrimonio de la institución. La incobrabilidad de la cartera de créditos, genera un costo relevante para las instituciones financieras.

3.1.2.2.3 Riesgo de mercado

Según Ec. Álvaro Carella en su exposición denominada Aspectos Generales del Riesgo Crediticio, menciona que el riesgo de mercado es el riesgo de incurrir en pérdidas por cambios en los precios de mercado (tasas de interés, tipos de cambio). Al producirse variaciones en los precios, el valor de un activo puede reducirse y afectar el patrimonio de la cooperativa. El riesgo de tipo de cambio y el riesgo de tasa de interés son los más relevantes para las cooperativas.

3.1.2.2.4 Riesgo de capitalización

Según Ec. Álvaro Carella en su exposición denominada Aspectos Generales del Riesgo Crediticio, menciona el riesgo de capitalización, es el riesgo de que la institución financiera

pierda su patrimonio vía pérdidas o que no cumpla la normativa vigente, es un riesgo derivado de otros riesgos como el crediticio y de mercado.

3.1.3 Morosidad

Según ROSENBERG, Jerry m. “diccionario de administración y finanzas” p.27, conceptúa la morosidad como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente, este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento. La morosidad se refleja por varias causas: flexibles políticas de crédito, falta de capacidad de pago, falta de experiencia del propietario en el negocio, el destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento del cliente, entre otros, trayendo consigo problemas en las instituciones micro financieras como son la morosidad y sus respectivas provisiones por créditos vencidos.

Según MURRUGARRA Edmundo y EBENTREICH Alfredo “Determinaste De Morosidad en Entidades de Micro finanzas dice que la política de créditos actualmente por la competencia de instituciones micro financieras hace que la evaluación de créditos sea más flexible.

El cliente era atraído por más de una institución microfinanciera, ante la oferta de créditos a bajas tasas de interés en la localidad, todo ello sin proveer su sobre endeudamiento futuro cayendo así en el problema de pago. No se descarta que la situación financiera del país incluya también en dicho problema.

La morosidad crediticia viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración.

MESA VASQUEZ, Gabriel. “medición de riesgo en la evaluación del crédito a la microempresa”p.21, la mora, es la principal preocupación de todo funcionario que trabaja en una institución financiera, las personas involucradas con los créditos deben estar siempre alertas para

prevenir las causas de la mora; por que cuando esta se presenta origina malestar cuyos efectos trascienden hasta los aspectos personales, ya que la mora pone en peligro la estabilidad institucional por lo que suele quitar el sueño, transformar el carácter de los funcionarios, crea enemigos, se cuestiona el nivel profesional de los involucrados y hasta puede causar enfermedades dentro del personal. Por eso, el personal ejecutivo debe estar siempre atento a identificar la mora, luego determinar sus causas con la finalidad de prevenirlas en el futuro; estas causas generalmente suelen estar relacionados al tipo de gerencia que se desarrolla en la organización, los niveles de morosidad relativamente altos suelen reflejar serios problemas en los diferentes niveles organizacionales, las cuales son difíciles de detectar porque muchas involucran y/o cuestionan directamente la gestión del gerente general y de los principales directivos de la institución.

3.1.3.1 Principales causales de mora

3.1.3.1.1 Mora causada por errores de organización

A continuación se enumera alguna de las características organizacionales más frecuentes que pueden estar ocultando las verdaderas causas de una mora elevada:

- ✓ Inexistencia y/o poca claridad de objetivos, políticas y/o normas crediticias.
- ✓ Tentación de incrementar la cartera en el corto plazo para obtener mejores resultados económicos y financieros inmediatos, alentando u obligando al personal de créditos a incrementar sus metas de colocaciones.
- ✓ Deficiencias organizacionales, especialmente en la definición de funciones y responsabilidades, lo cual origina que ante errores cometidos en el proceso crediticio no se pueden identificar las responsabilidades para aplicar las correcciones.
- ✓ Falta de disciplina para hacer cumplir las normas, en algunos casos a pesar de existir normas bien precisas, estas no se cumplen por que los vínculos laborales entre el personal se caracterizan por relaciones de amistad que impiden la aplicación de las políticas de una manera disciplinada.
- ✓ Falta de sistema de control.

- ✓ Desconocimientos de las características y necesidades del mercado de la microempresa, es el caso de algunas instituciones que elaboran sus estrategias, productos financieros y procedimientos de acuerdo a su estructura organizacional y a sus propias necesidades o características las cuales muchas veces son diferentes a las necesidades del microempresario al cual se pretende atender.
- ✓ Falta de una tecnología crediticia adecuada a las características de la pequeña y microempresa.
- ✓ Falta de programas de capacitación y entretenimiento de su personal.

3.1.3.1.2 Mora causada en el proceso de evaluación

Los errores en esta etapa, dentro de los errores más frecuentes se pueden mencionar los siguientes:

- ✓ Créditos evaluados y aprobados basadas solo en la calidad de garantía.
- ✓ Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco.
- ✓ Créditos aprobados en función al optimismo del empresario, o a expectativas positivas de buenos negocios futuros.
- ✓ Créditos otorgados para especulación.
- ✓ Poca habilidad para recopilar y analizar la información cuantitativa y económica financiera de la microempresa.
- ✓ Poca habilidad para identificar los pasivos de la empresa.
- ✓ Poca habilidad o experiencia para evaluar los aspectos cualitativos del microempresario como la solvencia moral y capacidad de gestión del empresario.
- ✓ Aprobar el crédito solo considerando aspectos cualitativos sin medir la capacidad de pago del microempresario.
- ✓ Reducir niveles de valores éticos en el personal de evaluación, que pueden aceptar o exigir dadas para modificar los resultados de la evaluación.
- ✓ Timidez en el trato del evaluador, con empresarios de carácter dominante.

En la parte de la evaluación también se pueden considerar la fase de promoción de crédito en el cual también se pueden cometer errores que alientan la morosidad futura se pueden mencionar:

- ✓ Brindar una información incompleta o falsa al cliente, que le impide tomar una buena decisión para asumir con responsabilidades y conocimientos la obligación que va a contraer.
- ✓ Reducir niveles de ética del personal que proporcionan los servicios y/o que interviene en los diferentes procesos de otorgamiento del crédito.

3.1.3.1.3 Mora causada en el proceso de recuperación de crédito

- ✓ Falta de información oportuna sobre los créditos que han entrado en la situación de morosidad.
- ✓ Falta de control o control deficiente sobre la aplicación de las acciones de cobranza.
- ✓ Poca habilidad persuasiva para recuperar los créditos e inducir a clientes a honrar sus pagos de manera puntual.
- ✓ Falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas de seguimiento y recuperación de crédito.
- ✓ Amistad o familiaridad con los clientes morosos por lo cual no se les realiza la presión adecuada para recuperar el crédito.
- ✓ Poca responsabilidad, negligencia o dejadez para realizar el seguimiento y cobro de la mora dejando pasar el tiempo sin realizar actividades de cobranza.
- ✓ Timidez del cobrador para realizar sus funciones.
- ✓ Colusión entre los clientes morosos y el personal de cobranza para impedir que se apliquen las políticas institucionales.

3.1.3.2 Fases de la morosidad

3.1.3.2.1 Mora temprana

Según Ec. Álvaro Carella en su exposición denominada Aspectos Generales del Riesgo Crediticio, son los créditos vencidos con menos de 60 días (o 90 días).

3.1.3.2.2 Mora avanzada

Según Ec. Álvaro Carella en su exposición denominada Aspectos Generales del Riesgo Crediticio, son los Créditos desde mora temprana a un año de vencido. Cuando un crédito llegó a mora avanzada, el costo operativo asumido (venta, análisis, seguimiento mora temprana y mora avanzada) ya es alto.

3.1.3.2.3 Cartera castigada

Según Ec. Álvaro Carella en su exposición denominada Aspectos Generales del Riesgo Crediticio, son los Créditos con más de un año de vencidos. El deudor ya pasó por dos instancias diferentes y no hemos obtenido resultados. Las provisiones (100% del crédito) nos dan margen para intentar salir “rápido” del problema, mientras esperamos los tiempos judiciales. Todos los créditos en esta situación deberían estar en etapa judicial. Esto no quiere decir que dejemos toda la gestión en manos de los abogados.

3.2 El patrimonio

Según la enciclopedia libre wikipedia, el patrimonio es el conjunto de los bienes y derechos pertenecientes a una persona, física o jurídica. Históricamente la idea de patrimonio estaba ligada a la de herencia.

La palabra es también utilizada para referirse a la propiedad de un individuo, independientemente como sea que la haya adquirido. Desde este punto de vista, el individuo puede ser ya sea una persona natural o jurídica. También se puede hablar del patrimonio empresarial el cual es el conjunto de bienes, derechos y obligaciones, pertenecientes a una empresa, como persona jurídica y que constituyen los medios económicos y financieros a través de los cuales ésta puede cumplir sus objetivos.

En el ámbito legal el concepto significa algo así como el conjunto de relaciones jurídicas pertenecientes a una persona, que tienen una utilidad económica y por ello son susceptibles de estimación pecuniaria, y cuya relaciones jurídicas están constituidas por deberes y derechos,

(activos y pasivos). Desde este punto de vista la consideración del valor de un bien patrimonial se descontará del mismo el valor de las cargas que se hallen gravando los bienes patrimoniales.

3.2.1 Origen y evolución del término

Según la enciclopedia libre wikipedia, la palabra patrimonio viene del latín *patri* ('padre') y *onium* ('recibido'), que significa lo recibido por línea paterna. El concepto de patrimonio se remonta al derecho romano temprano (durante la República romana), periodo en el cual significaba algo así como la propiedad familiar y heredable de los patricios (de *pater*, 'padre') que se transmitía de generación a generación y a la cual todos los miembros de una gens o familia amplia tenían derecho.

A pesar que el dominio sobre esa propiedad no era de ningún individuo en particular, sino de la familia como tal a través de las generaciones, en ese periodo se entendía que estaba bajo el control o administración del padre de familia, quien podía disponer de los bienes libremente pero estaba bajo la obligación de preservarla y aumentarla en la medida de lo posible.

Dado que las disciplinas sociales modernas tienden a considerar la propiedad como un conjunto de derechos, esa "teoría del patrimonio" tiende a referirse a derechos más que a cosas: patrimonio es el conjunto de derechos y obligaciones de una persona jurídica.

3.2.2 Características jurídicas del patrimonio

Según la enciclopedia libre wikipedia, desde el punto de vista más simple, explícito en muchas legislaciones a partir del Código Napoleónico, considerando el patrimonio ya sea como la herencia de un individuo o como su propiedad, el patrimonio solamente abarca elementos capaces de ser evaluados monetariamente o de apreciación pecuniaria. Así, existen derechos extra patrimoniales, como lo son el derecho a la vida, a la libertad, al voto, etc., que, a pesar de ser ejercidos individualmente, no son de propiedad individual propiamente tal, razón por la cual el

sujeto no puede disponer de ellos como sí lo puede hacer con los bienes de su patrimonio. Desde este punto de vista el patrimonio se compone de un activo y un pasivo.

3.2.2.1 Composición del patrimonio

3.2.2.1.1 Activo

Según la enciclopedia libre wikipedia, el activo comprende todos los bienes y derechos de un mismo propietario. Es la pertenencia al mismo sujeto de una serie de derechos. Bajo esta denominación se engloban los bienes y los derechos (tanto reales como de crédito).

3.2.2.1.2 Pasivo

Sobre el pasivo patrimonial recaen las obligaciones, deudas y cargas en general. Este pasivo es respaldado por los activos que forman parte del patrimonio. Así, por ejemplo, en una sucesión *mortis causa*, los herederos reciben un patrimonio, que si incluye deudas no satisfechas y exigibles, deben satisfacerlas con el activo.

3.2.2.2 Teoría del patrimonio

La mayoría de los autores trazan el origen de la teoría del patrimonio a la obra de Aubry y Rau. Ellos definen patrimonio como: “el conjunto de relaciones jurídicas valorables en dinero, que son los activos o pasivos de la misma persona y que se considera como constituyendo una universalidad jurídica.

Lo anterior implica varias cosas:

- ✓ Cada persona tiene un patrimonio y ese patrimonio es individual, único, indivisible.
- ✓ El patrimonio como tal es diferente a lo que lo constituye (el patrimonio es como una bolsa, cuyo contenido son derechos de propiedad, etc.).
- ✓ No todos los derechos o bienes de una persona son patrimoniales (solo aquellos capaces de ser evaluados monetariamente).

Los bienes de la persona forman un todo unitario que responde por las obligaciones que esta haya contraído, es decir, cuando una persona se obliga, obliga a la masa de bienes.

3.2.2.2.1 Vinculación a la personalidad

El patrimonio es una consecuencia de la personalidad. Los elementos tanto del activo como del pasivo, se hallan sometidos a las disposiciones de una única voluntad: las de la persona titular. De esta premisa se desprenden tres principios:

1. Solo las personas pueden tener patrimonio: esto acapara tanto las personas físicas como las jurídicas.
2. Toda persona tiene un patrimonio: con la separación de los bienes del patrimonio, se llega a la conclusión que toda persona tiene un patrimonio, cuyos contenidos varían. El patrimonio no es más que una potencialidad adquisitiva que toda persona tiene.
3. La relación entre persona y patrimonio no consiste en un derecho. La persona es *titular* de su patrimonio, pero no tiene sobre él derechos de disposición. Una persona no puede, por ejemplo, transmitir su derecho a adquirir bienes en el pasado.

3.2.3 Patrimonio empresarial

Relata Sánchez Fernández de Valderrama, (2008), el patrimonio, desde el punto de vista contable, se define como un conjunto cualitativo y cuantitativo de bienes, derechos y otros recursos controlados económicamente por la empresa y de obligaciones resultantes de sucesos pasados, susceptibles de ser descritos, valorados y representados. Al respecto, definiremos estos conceptos.

3.2.3.1 Bienes

Elementos materiales tangibles utilizados por la empresa en su actividad económica (bienes de uso: edificios, maquinaria) y/o para intercambiarlos en el mercado (bienes de cambio: mercaderías).

3.2.3.2 Derechos

Elementos inmateriales intangibles que representan situaciones jurídicas acreedores de la empresa hacia terceros que se pueden materializar en dinero (clientes, depósitos en bancos, acciones de otras empresas), en bienes y servicios (anticipo a proveedores) o permiten el uso de ciertos elementos (patentes, marcas).

3.2.3.3 Obligaciones

Elementos inmateriales intangibles que representan situaciones jurídicas deudoras de la empresa hacia terceros que se pueden materializar en dinero (proveedores, préstamos bancarios) o en bienes y servicios (anticipo de cliente).

Los bienes y derechos son los medios económicos, la inversión que realizan las empresas para obtener resultados y forman la estructura económica o Activo. Las obligaciones son los medios financieros, la financiación que ha permitido obtener esos bienes y derechos y forman la estructura financiera o Pasivo.

La diferencia entre los bienes y derechos que posee la empresa y sus obligaciones constituyen el Patrimonio Neto o Neto de la empresa, la parte residual del activo. Es decir, el patrimonio neto es igual al activo menos pasivo, igual bienes más derechos menos obligaciones. Por lo tanto, el patrimonio se representa en tres grandes bloques:

1. Activo: estructura Económica. Bienes más derechos.
2. Patrimonio Neto: parte residual activo. activo menos pasivo.
3. Pasivo: estructura financiera. obligaciones con terceros.

3.2.4 Razones financieras

Las razones financieras son indicadores utilizados en el mundo de las finanzas para medir o cuantificar la realidad económica y financiera de una empresa o unidad evaluada, y su capacidad

para asumir las diferentes obligaciones a que se haga cargo para poder desarrollar su objeto social.

La información que genera la contabilidad y que se resume en los estados financieros, debe ser interpretada y analizada para poder comprender el estado de la empresa al momento de generar dicha información, y una forma de hacerlo es mediante una serie de indicadores que permiten analizar las partes que componen la estructura financiera de la empresa.

3.2.4.1 Índice o ratio de endeudamiento

Ratio financiero que mide o busca conocer la proporción que existe en la inversión de la empresa en cuanto a si es capital propio o de terceros. Mide la proporción de los activos totales financiados por los acreedores, mientras más altas sean las razones mayor será la cantidad prestada por terceros.

Formula

a) Razón de estabilidad: $\text{Activos fijos (neto)/Pasivo a largo plazo}$

El resultado significa que se tiene determinada cantidad de activos fijos para pagar los pasivos a largo plazo.

b) Razón de endeudamiento: $\text{Pasivos totales/Activos totales}$

Indica que el activo total esta funcionando con un determinado porcentaje de recursos externos. Es decir muestra que porcentaje de la inversión total ha sido financiada por los acreedores.

c) Razón de solidez: $\text{Activos totales/Pasivos totales}$

Indica que por cada quetzal que se adeuda del pasivo, se tiene cierta cantidad del activo para pagarla. Muestra que tan solida puede ser una empresa para enfrentar sus obligaciones.

3.2.4.2 Índice o ratio de liquidez

Ratio financiero que mide la capacidad de saldar las obligaciones a corto plazo que se han adquirido a medida que estas vencen.

Formula

a) Razón de Solvencia: $\frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$

El resultado significa que por cada quetzal que la empresa debe tiene determinada cantidad para responder a sus obligaciones de corto plazo. Idealmente se esperaba que fuere de 2 a 1, sin embargo podría ser menor en algunas empresas con alto uso de efectivo.

b) Liquidez inmediata: $\frac{\text{Caja y Bancos}}{\text{Pasivos corrientes}}$

En esta prueba evaluamos la capacidad de la empresa de responder con su liquidez inmediata sin tener que recurrir a asumir un costo financiero. Se espera que sea de 0.50 a 1 por cada 1 que debamos.

Capítulo 4

Análisis de la morosidad crediticia y el impacto en el patrimonio (Análisis y discusión de resultados de la investigación)

Como resultado de los procedimientos, instrumentos, listas de verificación y entrevistas realizadas al personal que se relaciona con la gestión, autorización y cobro de créditos de la cooperativa, y en respuesta a los objetivos de la investigación se detectó lo siguiente:

4.1 Manuales y políticas de crédito

Según el curso virtual de economía (2,010), establece que los manuales son un elemento del sistema de control interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios.

Aunque existen manuales (de créditos, cobros, activos extraordinarios) en donde están establecidas claramente las políticas en relación a la gestión de créditos y cobros, así como el procedimiento a seguir para cada proceso, es evidente que varias de estas no se cumplen, como por ejemplo los días calendario entre una visita de cobro y otra, posterior a la fecha de vencimiento de la cuota correspondiente. Esto es importante recalcarlo, ya que existen expedientes en donde no se han realizado estas visitas, y otros en donde no solamente se realizan tres visitas, sino oscilan desde dos hasta dieciocho; esto implica un desgaste para los técnicos de crédito, pérdida de tiempo y de recursos para la cooperativa, ya que las distancias en algunas oportunidades es significativa, pudiendo acudir al procedimiento establecido dentro de la política la cual establece únicamente cuatro visitas y luego la nota extrajudicial o pre jurídica después de los sesenta días de vencimiento del pago.

Desde su creación las políticas han sufrido algunas enmiendas, que desde el punto de vista del personal es para la mejora de la cooperativa, dentro de ellas se menciona la tasa activa de interés sobre préstamos que era del 36% anual y se reformo al 24% anual, la cual permite una mejor competitividad con las demás entidades financieras de la localidad.

4.1.1 Capacitación en políticas crédito

La capacitación o retroalimentación sobre los procedimientos y políticas establecidas para el departamento de créditos y cobros es importante, ya que esto permite al técnico de créditos, mantener presente cada uno de los procedimientos a seguir en el desarrollo de su trabajo, en la entidad evaluada, se detectó que no se cuenta con un plan de capacitación que permita una retroalimentación frecuente, sino únicamente se realiza una capacitación anual para el personal en donde se tratan temas específicos, sin embargo es necesario reforzar en los siguientes temas: Castigo y procedimiento de créditos irrecuperables y procedimiento de cobros.

Como resultado de las entrevistas se detecto, que las políticas establecidas en los manuales son funcionales; del total (9) de los entrevistados el 55.5% (5) no las conocen a cabalidad, ya que solo se les dio una inducción al momento de su ingreso a la institución.

Se trabaja con créditos de tipo fiduciario, hipotecario y mixto, los cuales son reglamentados por el manual de otorgamiento de créditos, y aprobados por un comité de vigilancia el cual lo autoriza a través de un acta y planilla de autorización.

4.2 Análisis del riesgo crediticio

La administración del riesgo es el proceso en donde se identifican, se miden y se controlan todas las posibles pérdidas en el patrimonio de una entidad. En la cooperativa, se realizan informes mensuales de morosidad, sin embargo las estrategias para que esta cartera pueda ser disminuida, son muy pocas, a sabiendas que una incobrabilidad importante de la cartera de créditos puede conducir a desaparecer el patrimonio de la entidad.

4.2.1 Comisión de vigilancia y créditos

Existe una comisión interna de créditos y un comité de créditos, los cuales son electos en asamblea general ordinaria en donde duraran en sus cargos durante 2 años, sin embargo podrán ser reelectos para un periodo más; ambos están integrados por un presidente, un secretario y un vocal respectivamente, estos son los encargados de velar porque la concesión y recuperación de créditos, puedan pasar por filtros que permitan evitar principalmente el riesgo que uno de los créditos caigan en mora.

Las funciones de la comisión interna son: realizar reuniones pre-crédito una vez a la semana. Conocer, analizar y sugerir modificaciones al reglamento de crédito y ahorro. Cumplir con la aplicación del Reglamento de Ahorro y Crédito en las operaciones solicitadas por los asociados activos. Recibir, aprobar o denegar las solicitudes de crédito dejando constancia escrita de sus resoluciones. Llevar los historiales de crédito concedidos y denegados. Elaborar y presentar informes mensuales y anuales al Consejo de Administración. Se analizara garantías en caso de hipoteca se visitara el inmueble. Darle el respectivo seguimiento a los créditos colocados hasta su recuperación y recuperar la cartera morosa.

Las funciones generales del comité de crédito son: velar por la aplicación del Reglamento de Ahorro y Crédito en las operaciones solicitadas por los asociados activos. Verificar que la comisión interna de crédito haya tomado la aprobación o denegación de las solicitudes de crédito de acuerdo a los procedimientos ya establecidos. Llevar historiales de crédito concedidos y denegados, según copia del acta de la toma de decisiones de la comisión interna de créditos. Elaborar y presentar informes mensuales y anuales al Consejo de Administración. Verificar eventualmente las garantías en caso de hipoteca visitar el inmueble para dictaminar y avalar la decisión de la Comisión Interna de Créditos. Parar la concesión del préstamo si se detecta que hubo incumplimiento en la aplicación del Reglamento de Créditos vigente.

4.2.2 Record crediticio de los asociados

Dentro de los requisitos de acceso al crédito se describe que el asociado debe poseer buen record crediticio tanto con la cooperativa como con las otras instituciones financieras del área, a través de un informe de investigación, sin embargo no se logró identificar un documento que permitiera evidenciar que se realiza esta investigación, solamente por vía verbal se mencionó que se visitan todas las entidades financieras locales, solicitando información sobre el record crediticio del asociado que está solicitando el crédito, esto representa un alto riesgo para la cooperativa, ya que el asociado puede tener sobreendeudamiento y por consiguiente no tener capacidad de pago.

4.3 Garantías

En el capítulo tres de la presente investigación, se establece que los créditos concedidos deben estar ampliamente respaldados por la constitución de garantías reales más que ideales a favor de la empresa, a fin de salvaguardar el patrimonio de la misma.

4.3.1 Valuación de garantías

En su artículo 31, del manual de crédito, se refiere a que los montos de los créditos que se concedan, no cubiertos con ahorro y otras aportaciones, no podrán exceder los valores de las garantías en los porcentajes, para fiduciarios hasta el 50% de la capacidad de pago individual de los deudores e hipotecarios hasta el 90% del valor del avalúo crediticio, sin embargo al realizar la entrevista, todos coincidieron que en las garantías hipotecarias únicamente se entrega el 50% del valor de la garantía, siendo una disposición de la junta directiva, considerando que fue muy acertada, ya que al agotar todos los procedimientos administrativos y de cobros y no tener resultados satisfactorios, el documento pasa a nombre de la cooperativa, y esta a su vez tiene la oportunidad de vender este activo extraordinario, y recuperar el capital invertido en el crédito otorgado.

En su artículo 33 del manual de créditos, dice literalmente que las garantías de los usuarios de crédito, serán analizadas y valuados por el personal nombrado por la cooperativa, debiendo presentar un informe detallado del avalúo crediticio de los bienes ofrecidos en garantía, el

prestatario deberá cancelar los gastos ocasionados por el avalúo realizado. Los valuadores como corresponsables del crédito concedido. Este procedimiento lo realiza el técnico de crédito, tomando fotografías del terreno, entrevistando a 4 o 5 vecinos para interrogar cuanto es el valor del terreno, de los datos otorgados por los vecinos se obtiene un promedio, considerándose además características como ubicación geográfica, el tipo de suelo, accesibilidad vehicular y extensión superficial, todo ello lo realiza el técnico de crédito y luego establece el monto de la garantía.

La principal limitante se encuentra en la valuación de los activos extraordinarios, ya que estas son realizadas por los mismos técnicos de crédito, siendo en algunos casos mal valuados, sin embargo cabe destacar que las personas encargadas que realizar estas valuaciones tienen años de trabajo y experiencia. Del total de créditos que se encuentran irrecuperables (22) el 68.1% (15) no se ha logrado vender la garantía porque la valuación se encuentra por debajo del monto adeudado.

4.4 Sistema de créditos

El sistema de créditos es una herramienta muy importante, ya que si nos enfocamos en el tema de la morosidad, este despliega una serie de variables e información importante que permite a los analistas de crédito darle seguimiento a los mismos.

La Cooperativa Multiplicador, R.L. cuenta con un sistema computarizado el cual fué otorgado por el Ministerio de Economía como apoyo a las Micro y Pequeñas empresas a través de la Unión Europea, éste permite obtener variables de información de créditos como control de la colocación de créditos, reporte de morosos, riesgo por mora, estado de cuenta por asociado, tablas de pago, etc. Siendo un sistema funcional para el personal tanto del departamento de créditos, cobros y los altos ejecutivos. Este les permite obtener información de variables, como nombre y apellidos de los asociados, quien autorizó el crédito, fecha de autorización, resultados del estudio socioeconómico, referencias personales, números telefónicos, etc. Esta información es muy valiosa, ya que les permite tener una base de datos de todos sus asociados que han sido

beneficiados con créditos, así como la ubicación a través de un mapa dibujado a mano de la vivienda donde se puede localizar a las personas.

Las variables que se generan en un reporte de morosidad son:

- ✓ Nombre del asesor que otorgo el crédito.
- ✓ Código del crédito.
- ✓ Nombre del asociado beneficiario.
- ✓ De donde provienen los fondos otorgados.
- ✓ Monto del crédito.
- ✓ Monto de la deuda.
- ✓ Capital atrasado.
- ✓ Capital pago fecha.
- ✓ Interés pago fecha.
- ✓ Mora pago fecha.
- ✓ Total pago fecha.
- ✓ Días de atraso.
- ✓ Fecha de vencimiento.

4.5 La morosidad

Según ROSENBERG, Jerry m. “diccionario de administración y finanzas” p.27, conceptúa la morosidad como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente, este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento. La morosidad se refleja por varias causas: flexibles políticas de crédito, falta de capacidad de pago, falta de experiencia del propietario en el negocio, el destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento del cliente, entre otros, trayendo consigo problemas en las instituciones micro financieras como son la morosidad y sus respectivas provisiones por créditos vencidos.

Según los estados financieros proporcionados al 31 de diciembre del año 2,012, la cartera de créditos asciende a la cantidad de Q9,295,121.35, de este total y según reporte de morosidad a la fecha, el monto al que asciende es de Q4,589,618.00, siendo en porcentaje el 49.37%, el cual representa la mitad del monto del total de créditos otorgados a los asociados. Esto representa la mayor problemática de la Cooperativa Multiplicador R.L., ya que este alto porcentaje de morosidad no le ha permitido acceder a créditos externos para capitalizarse, específicamente del Ministerio de Economía, el cual otorga préstamos a las pequeñas y medianas empresas a una tasa de interés bajo, en relación al mercado local.

4.6 Causales de morosidad

Como se mencionó en el capítulo número tres de la presente investigación, la morosidad se refleja por varias causas, por políticas de crédito flexibles, falta de capacidad de pago, falta de experiencia del propietario del negocio, el destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento del asociado, entre otras

4.6.1 Créditos emergentes

Los tipos de crédito que la cooperativa otorga son principalmente los mixtos (fiduciario e hipotecario), además existe un pequeño porcentaje de créditos emergentes que son menores de Q5,000.00, los cuales son destinados a cubrir gastos funerarios y gastos médicos hospitalarios debidamente justificados, al evaluar el listado de morosidad se identifica que representan el 10% del total de créditos morosos, ya que estos únicamente se establecen bajo garantía fiduciaria, esta podrá ser aceptada o denegada a criterio de la comisión interna de crédito, y en ocasiones es difícil la recuperación del capital.

4.6.2 Constancia de ingresos

Dentro del expediente que se presenta para la solicitud del crédito el asociado debe presentar una constancia de ingresos que garantiza la capacidad de pago que el mismo tiene, sin embargo únicamente se cuenta con un estudio socioeconómico que el técnico de crédito realiza, llenando

un formato con que cuenta la cooperativa, estas cifras de ingresos y gastos son proporcionadas por el mismo asociado, teniendo un alto riesgo que sean cifras ficticias o falsas, y que el asociado presente únicamente con el objetivo de que el crédito sea aprobado, sin embargo en las políticas se establece que se debe presentar como constancia de ingresos mensuales, voucher, planillas de pago, estados de cuenta, copias de cheques, estados patrimoniales, etc., que se consideran como documentos más confiables.

4.6.3 Destino de créditos

En el manual de créditos en su artículo 20, dice literalmente que la cooperativa otorgará créditos a los asociados activos en forma individual, para los destinos, de actividades agropecuarias, mejoras y construcción de vivienda, actividades comerciales en general y servicios, fomento de la industria, actividades artesanales, compra de inmuebles y otros que sean productivos, sin embargo únicamente se confía en lo que el asociado informa para que le sea autorizado el crédito, no existe algún formato que evalúe si efectivamente se utilizó el crédito para lo que se informó, existiendo un riesgo, ya que podría ser causal de mora, porque si un crédito fue autorizado para comercio, este generara fondos a corto plazo y el asociado podría cubrir sus cuotas, sin embargo si fue utilizado para construcción, la capacidad de pago del asociado es menor.

4.7 Análisis del patrimonio

El patrimonio de la cooperativa, representa el conjunto de los bienes, derechos y obligaciones con que cuenta la misma, por lo que la composición del patrimonio de la cooperativa es el siguiente:

4.7.1 Activos extraordinarios

Como garantía de los créditos hipotecarios, hasta la fecha la cooperativa cuenta con un rubro de activos extraordinarios, bastante significativo dentro de los estados financieros, los cuales vienen desde 8 años atrás, el riesgo inherente sobre el tema de los activos extraordinarios es incurrir en pérdidas por cambios en los precios de mercado (tasas de interés, tipos de cambio), al producirse estos precios, el valor del activo puede reducirse y afectar el patrimonio de la cooperativa. La

principal limitante que han afrontado para la ventas de estos activos es que los terrenos fueron en su momento sobrevaluados o establecidos con un valor inferior al real, además de presentarse una crisis económica en la localidad. Ofreciendo como facilidades de la venta directa, la cual procede únicamente cuando el comprador sea el mismo asociado que adjudicó el bien inmueble a favor de la cooperativa y por remate en oferta pública, esta se aplica donde no procede la venta directa, y se hará exclusivamente en remate y con las formalidades que establece el reglamento de activos extraordinarios. Sin embargo a la cooperativa no le ha funcionado la modalidad de venta directa. Además de ello, no se cumple en su totalidad con el anuncio en medios de comunicación sobre la venta de los activos, debido a los altos costos de los mismos.

Conclusiones

1. Siendo la morosidad el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pago de asociados de una entidad financiera y el patrimonio los derechos y obligaciones o deudas, susceptibles de ser expresados en unidades monetarias, con que cuenta la Cooperativa Multiplicador R.L., el porcentaje de morosidad al inicio de la investigación de la entidad era del 20% en relación a los créditos otorgados, sin embargo al concluir la investigación después de 8 meses ascendió a 49%, siendo un incremento importante y preocupante, porque se ve perjudicada la liquidez, rentabilidad, solvencia y pérdidas en el patrimonio de la cooperativa.
2. La Cooperativa Multiplicador R.L. cuenta con manuales donde están establecidas las políticas, normas y procedimientos aplicables a los créditos y cobros, sin embargo si estas no se refuerzan a través de capacitaciones frecuentes, los trabajadores van olvidando los pasos que deben realizar para cumplir los procedimientos, se evidencio que es necesaria la implementación de un plan de docencia, para los créditos fiduciarios e hipotecarios que se otorgan en la misma.
3. El rubro de activos extraordinarios dentro de los estados financieros de la cooperativa, representan un rubro significativo Q6,181,457.29, el cual corresponde del total del activo un 32%, ya que las garantías y respaldo de los créditos son en su mayoría hipotecarios, permitiendo que estos cuando el crédito se considera irrecuperable, su venta sea dificultosa derivado de la valuación que se realizo previamente, e identificándose que la integración de estos activos, no se encuentran incluido el valor real de la hipoteca sino la deuda total del asociado, quedando en ocasiones por debajo del costo real del bien.

4. Se cuenta con un sistema otorgado por Ministerio de Economía que les permite obtener reportes importantes para el desarrollo del trabajo, dentro de las variables se tiene la cartera de crédito, reporte de morosidad, antigüedad de saldos.
5. La morosidad crediticia repercute directamente en la liquidez de la Cooperativa Multiplicador R.L., la cual a la fecha de la investigación se encuentra en un Q 0.32, causando un efecto inverso, ya que entre más aumenta la morosidad crediticia, disminuye el efectivo, encontrándose este último detenido desde el año 2,002, por lo que al no obtener una recuperación pronta de la cartera se generan cambios o variaciones importantes en el patrimonio de la cooperativa, porque las utilidades derivadas de intereses y mora no se logran percibir.
6. Al disminuir el índice de morosidad por debajo del 10% la cooperativa podrá aspirar a solicitar al Ministerio de Economía, un préstamo de financiamiento con intereses del 3% enfocado en el programa nacional de apoyo a la micro, pequeña y mediana empresa en la región Ixil, a una tasa de interés que la junta directiva establezca y que convenga a los intereses de la Cooperativa Multiplicador R.L., para acrecentar sus utilidades.
7. El impacto que la morosidad crediticia causa en una entidad financiera siempre traerá consigo riesgos de liquidez, capitalización, solvencia y pérdidas en el patrimonio. Siendo un rubro de importancia relativa, ya que el monto de la cartera de créditos es la razón de ser de una entidad financiera, por lo que debe de contar con un adecuado sistema de control interno del rubro de créditos en mora, realizar acciones de recuperación frecuentemente, sanear los créditos irrecuperables anualmente como lo establece el manual de créditos, todo ello si no se realiza tendrá como resultado una afectación negativa en las principales cuentas contables que se manejan dentro de una entidad financiera, siendo el efectivo, cuenta de bancos, estimación de cuentas incobrables, créditos otorgados, activos extraordinarios, reserva institucional, con todo ello a mediano plazo se verá afectado el patrimonio total de la entidad financiera y no podrá acceder a oportunidad de financiamientos externos; por lo tanto el

impacto que la morosidad causa en el patrimonio, es de Q3,008,823.00, que corresponde a un 15,5% del total del activo Q19,332,450.77, ya que es el monto que reduciría el patrimonio de la Cooperativa Multiplicador R.L., al sanear la cartera de créditos este quedaría en Q16,323,627.77 respectivamente, como se detalla en el siguiente cuadro.

BALANCE GENERAL COMPARATIVO ANTES DE SANEAMIENTO DE CARTERA		BALANCE GENERAL COMPARATIVO DESPUES DE SANEAMIENTO DE CARTERA	
ACTIVO		ACTIVO	
CORRIENTE		CORRIENTE	
Caja	Q12.092.228,51	Caja	Q37.969,94
Bancos del país	Q37.969,94	Bancos del país	Q3.041.097,82
Cartera de créditos	Q9.295.121,35	Cartera de créditos	Q6.004.337,75
Estimación para cuentas incobrables	Q281.960,60	Estimación para cuentas incobrables	Q0,00
NO CORRIENTE	Q7.240.222,26	NO CORRIENTE	Q6.004.337,75
Activos extraordinarios	Q6.181.457,29	Activos extraordinarios	Q6.181.457,29
Inmuebles	Q1.241.186,66	Inmuebles	Q1.241.186,66
Muebles	Q406.376,65	Muebles	Q406.376,65
Depreciaciones acumuladas	Q1.018.964,88	Depreciaciones acumuladas	Q1.018.964,88
Donaciones de activos	Q28.099,98	Donaciones de activos	Q28.099,98
Activos intangibles	Q2.092,41	Activos intangibles	Q2.092,41
Faltante de caja	Q9.607,70	Faltante de caja	Q9.607,70
SUMA DEL ACTIVO	Q19.332.450,77	SUMA DEL ACTIVO	Q16.323.627,77
PASIVO		PASIVO	
CORRIENTE		CORRIENTE	
Depósitos de ahorro	Q9.567.407,69	Depósitos de ahorro	Q9.487.983,98
Cuentas por pagar	Q9.487.983,98	Cuentas por pagar	Q35.093,56
Provisiones laborales	Q35.093,56	Provisiones laborales	Q44.330,15
NO CORRIENTE		NO CORRIENTE	
Depósitos a plazo fijo	Q1.194.215,29	Depósitos a plazo fijo	Q486.323,09
Otros depósitos	Q1.194.215,29	Otros depósitos	Q707.892,20
PATRIMONIO	Q8.570.432,48	PATRIMONIO	Q5.561.609,48
Aportaciones de asociados	Q1.225.350,00	Aportaciones de asociados	Q1.225.350,00
Donaciones	Q33.011,79	Donaciones	Q33.011,79
Reservas institucionales	Q7.050.297,73	Reservas institucionales	Q4.041.474,73
Resultado del ejercicio	Q261.772,96	Resultado del ejercicio	Q261.772,96
SUMAN PASIVO Y PATRIMONIO	Q19.332.055,46	SUMAN PASIVO Y PATRIMONIO	Q16.323.232,46

Recomendaciones

1. Ejecutar inmediatamente las acciones de recuperación de la cartera de créditos morosos, poniendo en práctica el plan establecido en los manuales de crédito, esto permitirá obtener mayor liquidez, ya que se convertirá parte del activo corriente en efectivo.
2. Proporcionar a los técnicos de créditos, flujograma sobre el procedimiento y los documentos que debe incluir cada uno de los créditos que se encuentran vigentes y vencidos en mora, para su control.
3. Agotar todos los procedimientos de venta de activos extraordinarios inmediatamente, antes de realizar un castigo en la contabilidad de los créditos considerados como irrecuperables.
4. Realizar reportes y evaluaciones mensuales sobre la morosidad, clasificarlos, analizarlos y realizar los procedimientos establecidos de recuperación y saneamiento de cartera, para mantener una cartera de créditos saneada.
5. Implementar actualizaciones y/o modificaciones en los manuales de créditos relacionadas con el porcentaje (50%) de respaldo de la garantía hipotecaria.
6. Realizar mensualmente análisis de la clasificación de créditos en mora, y determinar que acciones tomar, para la recuperación de los mismos.
7. Mantener el índice de morosidad por debajo del 10% para aspirar a financiamientos externos, para lograr utilidades y por ende cambios positivos en el patrimonio de la Cooperativa Multiplicador R.L.

Bibliografía

ARAGÓN GARCÍA, S.C. 2,011. Diseño de un sistema de control administrativo y financiero de cuentas por cobrar de una empresa dedicada a la producción y venta de hule, látex. Universidad Panamericana. Facultad de Ciencias Económicas, Guatemala. Pp. 91.

CALDERON DE MORAN, S.E. 2,006. Procedimiento de control interno aplicables a la cartera de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Federadas. Universidad San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas, Guatemala. Pp. 136.

CARELLA. A. Aspectos Generales del Riesgo Crediticio. Guatemala.

CARME MARZO. C.W. Y RODRIGUEZ ZAMORA, L. 2,003. Análisis de la morosidad. (www.idec.upf.edu/documents/mmf/07_03_preencion_morosidad.pdf).

COBO CORIO. C. 2,013. Entrevista semi estructurada para el área de Créditos de la Cooperativa Multiplicador. R.L. (entrevista). Técnico de Créditos. Departamento de Créditos.

CODIGO DE COMERCIO. 1,970. Decreto número 7-70 y sus reformas. Congreso de la República de Guatemala.

CODIGO TRIBUTARIO. 1,991. Decreto número 6-91 y sus reformas. Congreso de la República de Guatemala.

CUJA AMPEREZ, R. 2,001. Análisis de riesgos y proceso crediticio en una institución Micro Financiera. Universidad Panamericana de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas, Guatemala. Pp. 74.

DE PAZ. J. 2,013. Entrevista semi estructurada para el área de Créditos de la Cooperativa Multiplicador. R.L. (entrevista). Técnico de Cobranza. Departamento de Créditos.

Diccionario de Finanzas. http://www.euroresidentes.com/empresa_empresas/diccionario_de_empresa/finanzas/r/riesgo-de-liquidez. Htm).

Enciclopedia Wikipedia. 2,013. www.wikipedia.org.

GONZÁLEZ TORRES, W.A. 2,011. Análisis de la Importancia Socioeconómica que representan las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Guatemala con énfasis en el crédito otorgado al sector privado. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas, Guatemala. Pp. 89.

HOLYOAKE, G.J. 1,989. Historia de los pioneros de Rochdale. Editorial INTERCOOP. Buenos Aires.

INTECAP. 2,008. Manual de Cobros Cooperativa Multiplicador, R.L. Nebaj, El Quiché, Guatemala.

INTECAP. 2,008. Manual de Créditos Cooperativa Multiplicador, R.L. Nebaj, El Quiché, Guatemala.

INTECAP. 2,011. Manual de Activos Extraordinarios Cooperativa Multiplicador, R.L. Nebaj, El Quiché, Guatemala.

INTECAP. 2,011. Modificación al Plan Estratégico Cooperativa Multiplicador, R.L. Nebaj, El Quiché, Guatemala.

INTECAP. 2,011. Modificaciones a los Estatutos de la Cooperativa Multiplicador, R.L. Nebaj, El Quiche, Guatemala.

LEY DE CREDITO AGRICOLA. 1,944. Decreto 1545 y acuerdo gubernativo 3096. Guatemala.

LEY DE TIMBRES FISCALES, PAPEL SELLADO Y PROTOCOLOS. 1,992. Decreto número 37-1,992. Congreso de la República de Guatemala.

LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO. 2,012. Decreto número 04-2,012. Congreso de la República de Guatemala.

LEY DEL IMPUESTO DE PRODUCTOS FINANCIEROS. 1,995. Decreto número 26-95. Congreso de la República de Guatemala.

LEY DEL IMPUESTO DE SOLIDARIDAD. 2,008. Decreto número 73-2,008. Congreso de la República de Guatemala.

LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA. 2,012. Decreto número 10-2,012. Congreso de la República de Guatemala.

LEY GENERAL DE COOPERATIVAS. 1,978. Decreto número 82-78. Congreso de la República de Guatemala

MARCOS RAYMUNDO. D. 2,013. Entrevista semi estructurada para el área de Créditos de la Cooperativa Multiplicador. R.L. (entrevista). Técnico de Créditos. Departamento de Créditos.

MATOM. P. 2,013. Entrevista semi estructurada para el área de Créditos de la Cooperativa Multiplicador. R.L. (entrevista). Comisión de Vigilancia.

MESA VASQUEZ, G. Medición de Riesgo en la evaluación del crédito a la microempresa. P. 21.

MINISTERIO DE ECONOMIA. Gobierno de la Republica. 2,013. Requisitos para obtención de financiamiento para apoyo, a micro, pequeña y mediana empresa. www.mineco.gob.gt.

MORALES GUERRA, M.L. 2,007. La administración del Riesgo de Crédito en la Cartera de Consumo de una Institución Bancaria. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas, Guatemala. Pp. 126.

PAIZ CARDONA, O.V. 2,007. Administración de la Cartera de Préstamos del Programa de Microcrédito en una ONG. Universidad Panamericana de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas, Guatemala. Pp. 73.

RAYMUNDO BRITO. M. 2,013. Entrevista semi estructurada para el área de Créditos de la Cooperativa Multiplicador. R.L. (entrevista). Técnico de Activos Extraordinarios. Departamento de Financiero.

RAYMUNDO MATOM. J. H. 2,013. Entrevista semi estructurada para el área de Créditos de la Cooperativa Multiplicador. R.L. (entrevista). Técnico de Créditos. Departamento de Créditos.

Razones Financieras. Complemento a sesión de índices financieros. Universidad Galileo. <http://www.slideshare.net/tutor03770/razones-financieras-5188156>.

REGLAMENTO GENERAL DE COOPERATIVAS. 1978. Acuerdo Gubernativo 7-79. Congreso de la República de Guatemala.

Riesgos Financieros. <http://www.profesionalesdebolsa.com/interna.php?idsec=12&idnot=30>.

RODRÍGUEZ PÓRTELA, J.I. 1,994. Cooperativas de Ahorro y Crédito. Banco de Guatemala, Sección de Investigaciones Económicas. Guatemala.

ROMERO ESPINOZA, J.E. 2,003. Auditoría administrativa del área de Recursos Humanos, aplicada a una cooperativa de ahorro y crédito. Universidad Mariano Gálvez de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Auditoría. Pp. 98.

ROSENBERG, J.M. Diccionario de Administración y finanzas. P.27.

SÁNCHEZ FERNANDEZ. V. 2,008. El patrimonio. P. 61.

SANTIAGO MARCOS. P. 2,013. Entrevista semi-estructurada para el área de Créditos de la Cooperativa Multiplicador. R.L. (entrevista). Presidente Comité de Créditos. Departamento de Créditos.

TELÓN GÓMEZ, J.L. 2,011. Propuesta para mejorar el análisis financiero de la concesión crediticia en la micro, pequeña y mediana empresa de la red de Agencias de Banco Latino, S.A. Universidad Panamericana de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas, Guatemala. Pp. 109.

TERRAZA. V. 2,013. Entrevista semi estructurada para el área de Créditos de la Cooperativa Multiplicador. R.L. (entrevista). Gerente General. Departamento Financiero.

VELASCO. A.R. 2,013. Entrevista semi estructurada para el área de créditos de la Cooperativa Multiplicador. R.L. (entrevista). Contadora. Departamento de Contabilidad.

Anexos

Anexo 1 Propuesta

Índice de propuesta

1. Justificación	83
2. Cobertura	83
3. Beneficios	83
4. Beneficiarios	83
5. Objetivos de la propuesta	84
6. Fundamentación Teórica	84
7. Cursos de Acción	84
8. Operativización de los cursos de acción	85
8.1 Carta de presentación	85
8.2 Planeación de auditoría	87
8.3 Programa de auditoría para el área de créditos	90
8.4 Cuestionario de control interno	92
8.5 Memorando para requerimiento de información relevante	96
8.6 Procedimientos y pruebas de auditoría	98
8.7 Carta a la gerencia	115
8.8 Informe de auditoría	131

Propuesta

Auditoría operacional del área de créditos

1. Justificación

Siendo la morosidad crediticia uno de los principales factores que repercuten en las crisis financieras de las cooperativas e instituciones que otorgan créditos en el municipio de Nebaj y que ésta se traduce en un problema de solvencia y pérdidas en su patrimonio, se propone una auditoría operacional a los expedientes vigentes y en mora; así como a las garantías de estos; del departamento de créditos de la Cooperativa Multiplicador R.L. del municipio de Nebaj, departamento de El Quiché, el cual se expresa a través de una revisión detallada, constituyéndose en un instrumento de ayuda para la toma de decisiones, elaborado a partir del análisis de la investigación realizada.

2. Cobertura

La propuesta va dirigida para ser ejecutada en el departamento de créditos de la Cooperativa Multiplicador, R.L. del municipio de Nebaj, departamento de El Quiche.

3. Beneficios

Al ejecutar la propuesta, se pretende obtener información relevante para que la junta directiva tome decisiones importantes que permitan una cartera de créditos sana, y aumentar la liquidez de la misma.

4. Beneficiarios

Junta directiva, gerente general, personal de créditos y asociados de la Cooperativa Multiplicador, R.L.

5. Objetivos de la propuesta

- a) Evidenciar las principales debilidades en la recuperación de créditos de la Cooperativa Multiplicador R.L. de manera que la cartera de créditos esté sana a corto plazo y así garantizar la liquidez de la misma, para otorgar futuros créditos.
- b) Proporcionar procedimientos que permitan a la cooperativa bajar el nivel de morosidad y así, tener la posibilidad para acceder a financiamiento externo

6. Fundamentación teórica

Auditoría operacional.

7. Cursos de acción

7.1 Elaborar carta de presentación de auditoría.

7.2 Elaborar la planeación de la auditoría.

7.3 Elaborar programas de la auditoría.

7.4 Aplicar cuestionarios de la auditoría

7.5 Desarrollar procedimientos y pruebas de auditoría.

7.6 Carta a la gerencia.

7.7 Informe de auditoría.

8. Operativización de los cursos de acción

8.1 Carta de presentación

Santa María Nebaj, 02 de enero del 2014

Señor: Jacinto Chel
Presidente Junta Directiva
Cooperativa Multiplicador R.L.
Nebaj, El Quiche

Respetable Junta Directiva:

De acuerdo a la investigación realizada al área de créditos de la Cooperativa Multiplicador, R.L., por medio de la presente, tengo el agrado de presentarle propuesta de trabajo para realizar una auditoría operacional.

La auditoría se efectuará con el objetivo de que se exprese una opinión sobre dicha área de trabajo de acuerdo con normas internacionales de auditoría. Dichas normas requieren que se planifique y efectúe la auditoría para obtener una certeza razonable sobre si el área de créditos está libre de procedimientos erróneos importantes. Además incluye el examen sobre una base de pruebas de la evidencia que soporta el monto de créditos morosos en el balance general.

En virtud de la naturaleza comprobatoria y de otras limitaciones inherentes de una auditoría en cualquier sistema de contabilidad y control interno, hay un riesgo inevitable de que aún algunas representaciones erróneas importantes puedan permanecer sin ser descubiertas.

Además del informe sobre el área de créditos de la cooperativa, se les proporcionará una carta por separado referente a cualquier debilidad sustancial del sistema de contabilidad y control interno que se determine.

No está demás recordarle que la preparación y adecuada presentación de la información, le corresponde a la administración de la empresa. Lo que incluye el mantenimiento de registros contables y de controles internos adecuados, la selección y aplicación de políticas para el adecuado manejo del área de créditos.

Como parte del proceso del trabajo, se espera la total cooperación del personal de la empresa, confiando en ellos que pondrán a nuestra disposición todos los registros, documentos e información conforme a los requerimientos que reciban.

El desarrollo de la auditoría se llevará a cabo del 08 de enero al 24 de marzo del 2014, trabajando dos (02) horas diarias de lunes a viernes.

Asimismo se les reitera agradecimiento a la atención proporcionada y por la oportunidad de poder servirles.

Atentamente,

Jesica Farfán Mendoza

Auditor

8.2 Planeación de la auditoría para el área de créditos.

8.2.1 Memorándum de planeación

No.	ACTIVIDADES	FECHAS CLAVES
1	Solicitud de entrevistas	08 de enero de 2,014
2	Visita preliminar y aplicación de entrevistas	13 de enero del 2,014
3	Diagnóstico de principales debilidades y fortalezas en el área de créditos	13 al 17 de enero de 2,014
4	Presentación de planificación de auditoría	20 enero de 2,014
5	Inicio y desarrollo de auditoría	3 al 28 de febrero de 2,014
6	Elaboración de informe y dictamen	10 al 14 de marzo de 2,014
7	Presentación de propuesta de mejora	24 de marzo de 2,014

No.	CARGO DEL PERSONAL CLAVE	NOMBRES
1	Presidente de Junta Directiva	Jacinto Chel
2	Presidente comité de créditos	Pedro Santiago Marcos
3	Presidente comité de vigilancia	Nicolás Castro
4	Gerente General	Victor Terraza
5	Contador General	Ana Rebeca Velasco
6	Técnico de crédito I	Cristóbal Cobo Corio
7	Técnico de crédito II	Juan Hilario Raymundo Matom
8	Técnico de crédito III	Diego Marcos Raymundo
9	Técnico de cobranza	Juan de Paz
10	Encargado activos extraordinarios	Miguel Raymundo Brito

8.2.1.1 Generalidades y operaciones

La Cooperativa Integral de Ahorro y Crédito Multiplicador R.L., con personalidad jurídica, sin fines de lucro y ajena a todo asunto de orden político partidista o religioso, amparada por las leyes del país y regida por estatutos propios y reglamentos, de carácter social y desarrollo integral para sus asociados y para las comunidades de la región Ixil y municipios del área norte del Quiché, se constituye legalmente el 6 de mayo de 1,997, con la finalidad de contribuir al mejoramiento socio-económico de sus asociados mediante la prestación de servicios financieros de calidad, así como proporcionarles otros servicios que demanden y la cooperativa este en capacidad de ofrecer. En el año 2,013 cuenta con 1,223 socios y continúan creciendo; creen en la asociación voluntaria de personas que se unen para trabajar con el fin de lograr beneficios para todos los integrantes y para el desarrollo integral de las comunidades en donde viven, ofreciendo servicios integrales de calidad, que satisfagan las necesidades de sus asociados y clientes, fomentando día a día el ahorro y crédito.

8.2.1.2 Ubicación de las instalaciones

Cantón Vipila, municipio de Nebaj, departamento de El Quiche.

8.2.1.3 Información general

- a) Obtener información necesaria sobre la Cooperativa Multiplicador R.L., para llevar a cabo el examen del área de créditos.
- b) Documentar toda la información en los papeles de trabajo que van a servir de evidencia comprobatoria, suficiente competente y pertinente para sustentar el informe final de acuerdo con normas internacionales de auditoría.

8.2.1.4 Objetivos generales

- a) Emitir una opinión sobre los procesos que se realizan en el área de créditos de la Cooperativa Multiplicador R. L.

- b) Evaluar los controles internos, como base para determinar el nivel de confianza a depositar en el mismo para fijar la naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría.
- c) Formular las recomendaciones necesarias para mejorar los controles internos de la Cooperativa Multiplicador R.L. y otros aspectos que coadyuven a la obtención de una mayor eficiencia en la gestión y administración del área de créditos.

8.2.1.4.1 Objetivo específico

- a) Revisar la gestión de créditos, riesgo crediticio, morosidad y sus principales causales, así como establecer indicadores financieros.

8.2.1.5 Enfoque del examen

8.2.1.5.1 Alcance del examen

El propósito del examen es emitir una opinión sobre los procedimientos que realizan en la Cooperativa Multiplicador R. L. en relación al departamento de créditos.

8.2.1.5.2 Evaluación del control interno

Esta evaluación se aplicará a los diferentes elementos de control interno existentes: organización, procedimientos, personal y supervisión, los cuales son importantes y necesarios para lograr la aplicación de un buen sistema de control interno en el área de créditos.

8.2.1.5.3 Evaluación de los riesgos

- a) Evaluar el riesgo crediticio existente, que puedan repercutir en riesgos financieros, administrativos y eventualmente contingencias legales.
- b) Evaluar el procedimiento de control interno entre las personas encargadas de los procesos establecidos dentro del área de créditos.
- c) Se aplicará una revisión de acuerdo a las circunstancias y pruebas selectivas del periodo a auditar.

8.2.1.5.4 Requisición de información

De acuerdo a lo acordado, la cooperativa proporcionará la información plasmada en el requerimiento No. 1 y 2 que consiste en lo siguiente:

- a) Reporte de cartera de créditos.
- b) Manual de créditos.
- c) Estados Financieros del 01 de enero al 30 de junio del 2,013.
 - c.1 Balance general.
 - c.2 Estado de resultados
 - c.3 Flujo de efectivo
 - c.4 Estado patrimonial
 - c.5 Integración de cada cuenta.

8.2.1.5.5 Áreas críticas

Se considera como crítica la situación de la morosidad, ya que según reporte se cuenta con el 49% del total de créditos otorgados, por lo que serán aplicados los procedimientos que se consideren oportunos para la satisfacción necesaria del mismo.

8.2.1.5.6 Tiempo estimado

Treinta y tres días hábiles.

8.2.1.5.7 Informes

- a) El informe y resultado de la auditoría practicada será el 24 de marzo del 2,014, a la junta directiva.

8.3 Programa de auditoría para el área de créditos

8.3.1 Objetivos

- a) Obtener información necesaria sobre la Cooperativa Multiplicador R.L., para llevar a cabo el examen del área de créditos.

- b) Documentar toda la información en los papeles de trabajo que van a servir de evidencia comprobatoria, suficiente competente y pertinente para sustentar el informe final de acuerdo con normas internacionales de auditoría.

8.3.2 Procedimientos generales

- a) Elaborar programa de auditoría.
- b) Evaluar el control interno.
- c) Informar y recomendar sobre hallazgos.
- d) Realizar informe.

8.3.3 Pruebas sustantivas

- a) Verificar la existencia y funcionabilidad de políticas y procedimientos aplicables a los créditos y cuentas por cobrar.
- b) Verificar la existencia de manuales de otorgamiento de créditos y cobros.
- c) Evaluar si las garantías y respaldo de los créditos, permiten que la recuperación sea pronta.
- d) Evaluar si la recuperación de la cartera se realiza dentro de los plazos establecidos.
- e) Revisar si se cuenta con un sistema que permita llevar el control de los créditos otorgados, cobros realizados, saldo de los clientes y antigüedad de saldos y la funcionabilidad del mismo.
- f) Revisar y describir los reportes mensuales de morosidad.
- g) Examinar si se aplica el porcentaje legal para las reservas de cuentas incobrables.
- h) Elaborar razones financieras para determinar la situación financiera de la Cooperativa Multiplicador, R. L.

8.4 Cuestionario de control interno

	PREGUNTAS	SI	NO	NO APLICA	RESPUESTA
1	¿Existen políticas establecidas para la gestión de créditos y cobros?				
2	¿Los técnicos del área de créditos y cobros, conocen las políticas?				
3	¿En qué período de tiempo reciben retroalimentación sobre las políticas de créditos y cobros?				
4	¿Considera que las políticas de crédito y cobro son funcionales?				
5	¿Desde la creación de las políticas de créditos y cobros, ha habido alguna modificación y cuáles son?				
6	¿Qué tipos de créditos se otorgan, fiduciario, prendario, hipotecario, otros?				
7	¿Existe un comité de crédito que los aprueba?				
8	¿Qué clase de documento se realiza para la formalización del crédito?				
9	¿Adicionalmente al departamento de créditos, existe un departamento jurídico que lleva los casos de créditos morosos?				
10	¿Cuáles son los sujetos de crédito?				

11	¿Según los tipos de crédito que destinos de los mismos son los más regulares?				
12	¿Existe alguna reunión con los clientes previo a otorgar el crédito?				
13	Detalle la forma de pago y los plazos máximos de cada uno de los créditos.				
14	¿Considera usted que existe algún riesgo en cuanto a los pagos y plazos, para que la recuperación del crédito sea pronta?				
15	Detalle los plazos máximos de cada uno de los tipos de crédito.				
16	¿Considera usted que existe algún riesgo en cuanto los plazos máximos, para que la recuperación del capital sea pronta?				
17	¿Cómo se informan que el documento no está duplicado, empeñado o falsificado?				
18	¿Cómo verifican que el crédito fue utilizado para lo solicitado, existe algún formato?				
19	¿Qué tipos de garantía se aceptan al otorgar los créditos?				
20	¿Hasta qué porcentaje sobre la garantía, se toma de base para otorgar el crédito?				
21	¿Si realizan avalúos para las garantías				

	hipotecarias, como lo hacen y cuáles son los parámetros que se consideran?				
22	¿Cual es la principal limitante para las ventas de los activos extraordinarios?				
23	¿Ante la competencia, las bajas condiciones económicas y la devaluación de terrenos se ha considerado exonerar intereses y mora, para recuperar capital en ventas?				
24	¿Qué facilidades ofrecen en la venta de terrenos?				
25	¿Les ha funcionado la venta directa de inmuebles?				
26	¿Se ha cumplido con el anuncio en los medios de comunicación, sobre la venta de inmuebles?				
27	¿Se ha realizado promocionado la venta de inmuebles con los socios en reuniones de asamblea?				
28	¿Cuentan con un sistema para el departamento de cobros?				
29	¿Cuál es la información de créditos que el sistema le permite obtener?				
30	¿Usted cree que el sistema es funcional, o				

	le encuentra algún tipo de deficiencia?				
31	¿Se realizan reportes mensuales de morosidad?				
32	¿Cuál es el porcentaje a la fecha de créditos morosos?				
33	¿Se le dan seguimiento a los créditos morosos?				
34	¿Cuál es el porcentaje a la fecha de créditos castigados?				
35	¿Se le dan seguimiento a los créditos castigados?				
36	¿Cómo se informan si el cliente es moroso o tiene varios créditos en otras instituciones micro financieras?				
37	¿Cómo se verifica la capacidad de pago o ingresos del cliente?				
38	¿Cuál es el tipo de crédito que tiene más porcentaje de mora?				
39	¿Con que componentes del patrimonio de la cooperativa tiene repercusión la morosidad crediticia?				
40	¿Usted considera que el alto índice de morosidad, genera algún cambio en el patrimonio de la cooperativa?				

8.5 Memorando para requerimiento de información relevante

8.5.1 Requerimiento No. 1

Nebaj, 8 de enero de 2,014

Señor: Jacinto Chel
Presidente Junta Directiva
Cooperativa Multiplicador R.L.
Nebaj, El Quiché.

Le saludo cordialmente, augurándole todo tipo de éxitos en sus labores cotidianas.

Para poder realizar una revisión detallada, solicito pueda autorizar la aplicación de cuestionarios y entrevistas a las siguientes personas de la Cooperativa Multiplicador R.L.:

1. Gerente general.
2. Analistas de créditos.
3. Encargado de cobros.
4. Integrantes de comisión de créditos.
5. Integrantes de comisión de vigilancia.
6. Encargado de activos extraordinarios.

Jesica Farfán Mendoza
Auditor

8.5.2 Requerimiento No. 2

Nebaj, 15 de enero de 2,014

Señor: Jacinto Chel
Presidente Junta Directiva
Cooperativa Multiplicador R.L.
Nebaj, El Quiché.

Le saludo cordialmente, augurándole todo tipo de éxitos en sus labores cotidianas.

Le indico que debe proporcionar la información siguiente según lo acordado:

- a. Reporte de cartera de créditos.
- b. Manual de créditos.
- c. Estados financieros del 01 de enero al 30 de junio del 2013
 - c.1 Balance general.
 - c.2 Estado de resultados
 - c.3 Integración de cada cuenta.

Jesica Farfán Mendoza
Auditor

8.6 Procedimientos y pruebas de auditoría aplicadas

8.6.1 Aplicación de lista de verificación aplicada a expedientes vigentes en mora

No.	Actividad/Documento	Si	No	No Aplica
1	Formulario de solicitud de préstamo con todos los datos que en ella se requiere.	22		
2	Fotocopia de cédula de vecindad del deudor.	22		
3	Fotocopia de cédula de vecindad del fiador.	22		
4	Fotocopia de cédula del codeudor (conyugue).	12	7	3
5	Escritura registrada o pública (primer testimonio) (original y fotocopia).	22		
6	Certificación del registro de la propiedad inmueble, en donde se hace constar que la propiedad no tiene ningún gravamen, cuando la escritura es registrada (actualizada).		22	
7	Constancia de ingresos mensuales de la empresa o institución donde trabaja (voucher, planillas, estados de cuenta, copias de cheques, estado patrimonial, otros).	22		
8	Plan de inversión o presupuesto detallado de aplicación del crédito, utilizando el formato que tiene para tal efecto la cooperativa.	22		
9	Informe de valuación por parte del técnico de crédito, adjuntando fotografías de la garantía y del asociado que obtendrá el crédito.	22		
10	Constancia de haber recibido la plática de inducción cooperativa y crediticia.		22	
11	Copia de los recibos de ingreso del pago de los gastos de administración, aportaciones y ahorros.		22	

12	Mapa o croquis de la ubicación de su casa y de la garantía.	19	3	
13	Cualquier otro documento adicional que se le solicite (por ejemplo certificación de la Central de Riesgo, etc.).			22
14	Cualquier otro documento que a juicio de la comisión interna de crédito debe adjuntarse.		22	
15	Constancia de aviso preventivo.			22
16	Nota de aviso de primera visita, firmada por el técnico de crédito y el asociado, dentro de los primeros diez días calendario a partir de la fecha de vencimiento de la cuota correspondiente.	13	9	
17	Nota de aviso de segunda visita, firmada por el técnico de crédito y el asociado, dentro de los diez días calendario, subsecuentes a la primera visita de cobro realizada.	15	7	
18	Nota de aviso de tercera visita, firmada por el técnico de crédito y el asociado, dentro de los diez días calendario, subsecuentes a la segunda visita de cobro realizada.	14	8	
19	Acta de visita con el acompañamiento del gerente, técnico de crédito, cobrador y un representante de la comisión interna de créditos firmada por todos los involucrados y el asociado, dando un plazo máximo hasta de 20 días calendario, para el cumplimiento del pago.	8	14	
20	Notas de cobro extrajudicial, o pre jurídicas, después de los 60 días de vencimiento del pago.	3	19	
21	Solicitud de novación o prórroga solicitada por el			22

	asociado.			
22	Autorización de novación o prórroga, para que el asociado pueda pagar dentro de los 119 días calendario posteriores del monto adeudado.			22
23	Informe de todas las actividades de cobro directo, correcto y cobro pre jurídico, con resultados negativos, trasladados al consejo de administración con copia a la comisión interna de créditos, para iniciar el cobro por vía judicial.			22
24	Documentación generada de acciones realizadas del abogado, para el cobro judicial cuando el asociado moroso presente cuotas de pago de crédito vigente superiores a 180 días.			22

El numeral 5, establece que la escritura debe estar registrada o pública y que debe de ser primer testimonio, sin embargo se encontró que algunos expedientes cuentan con primeras copias legalizadas, segundas copias legalizadas, esto es una problemática para la cooperativa, ya que cuando se aceptaron estos documentos como garantía de créditos, no se previó que el primer testimonio podría estar consignado por otra entidad financiera, y que al momento que la cooperativa quiera establecer el juicio jurídico, las probabilidades a favor de la cooperativa son muy bajas.

Ninguna escritura cuenta con certificación del registro de la propiedad inmueble, esto implica la duplicidad de documentos y por ende la problemática establecida en el párrafo anterior.

El numeral 7 se explica en el inciso “d” del análisis de los principales causales de mora.

El numeral 8 establece que debe de existir un plan de inversión o presupuesto detallado de aplicación del crédito, sin embargo en algunos expedientes no se especifica el tipo de negocio, y el plan se encuentra incompleto.

El numeral 9 se explica en el inciso “d” del análisis de la gestión de créditos. El numeral once establece que debe de existir copia de los recibos de ingreso del pago de los gastos de administración, aportaciones y ahorros, sin embargo no se encontró en los expedientes, aduciendo que estos recibos se archivan en el departamento de contabilidad.

En el numeral 16 se encontró que hay expedientes que cuentan no solo con esa primera visita, sino hasta dieciocho, estableciendo en las mismas que en ocasiones no se encuentra el asociado, hay comunidades donde se han organizado y no dejan entrar a los cobradores, etc., sin embargo esto se explica en el inciso “a” del análisis de la gestión de créditos.

En su mayoría no se cumple con el numeral 19, ya que en los expedientes no se encontraron actas de constancia de la visita, donde acompaña al técnico de crédito y cobrador la figura del gerente, además de un representante de la comisión interna de créditos, aunque según información emanada en entrevista, estas visitas se han llevado a cabo, no existe constancia de la misma.

Como se observa en el numeral veinte únicamente el 15% del total de expedientes revisados se ha cumplido con la nota de cobro extrajudicial en el caso de créditos vigentes en mora. No se cuenta con informe de las actividades de cobro directo, correcto y cobro pre jurídico, con resultados negativos dentro de los expedientes.

8.6.2 Aplicación de lista de verificación aplicada a expedientes vencidos en mora

No.	Actividad/Documento	Si	No	No Aplica
1	Formulario de solicitud de préstamo con todos los datos que en ella se requiere.	10		
2	Fotocopia de cédula de vecindad del deudor.	10		
3	Fotocopia de cédula de vecindad del fiador.	10		
4	Fotocopia de cedula del codeudor (conyugue).	6	4	
5	Escritura registrada o pública (primer testimonio) (original y fotocopia).	10		
6	Certificación del registro de la propiedad inmueble, en donde se hace constar que la propiedad no tiene ningún gravamen, cuando la escritura es registrada (actualizada).		10	
7	Constancia de ingresos mensuales de la empresa o institución donde trabaja (voucher, planillas, estados de cuenta, copias de cheques, estado patrimonial, otros).	9	1	
8	Plan de inversión o presupuesto detallado de aplicación del crédito, utilizando el formato que tiene para tal efecto la cooperativa.	10		
9	Informe de valuación por parte del técnico de crédito, adjuntando fotografías de la garantía y del asociado que obtendrá el crédito.	9	1	
10	Constancia de haber recibido la plática de inducción cooperativa y crediticia.		10	

11	Copia de los recibos de ingreso del pago de los gastos de administración, aportaciones y ahorros.		10	
12	Mapa o croquis de la ubicación de su casa y de la garantía.	8	2	
13	Cualquier otro documento adicional que se le solicite (por ejemplo certificación de la Central de Riesgo, etc.).			10
14	Cualquier otro documento que a juicio de la comisión interna de crédito debe adjuntarse.			10
15	Constancia de aviso preventivo.		10	
16	Nota de aviso de primera visita, firmada por el técnico de crédito y el asociado, dentro de los primeros diez días calendario a partir de la fecha de vencimiento de la cuota correspondiente.	6	4	
17	Nota de aviso de segunda visita, firmada por el técnico de crédito y el asociado, dentro de los diez días calendario, subsecuentes a la primera visita de cobro realizada.	6	4	
18	Nota de aviso de tercera visita, firmada por el técnico de crédito y el asociado, dentro de los diez días calendario, subsecuentes a la segunda visita de cobro realizada.	6	4	
19	Acta de visita con el acompañamiento del gerente, técnico de crédito, cobrador y un representante de la comisión interna de créditos firmada por todos los involucrados y el asociado, dando un plazo máximo hasta de 20 días calendario, para el cumplimiento del pago.	5	5	
20	Notas de cobro extrajudicial, o pre jurídicas, después	7	3	

	de los 60 días de vencimiento del pago.			
21	Solicitud de novación o prórroga solicitada por el asociado.			10
22	Autorización de novación o prórroga, para que el asociado pueda pagar dentro de los 119 días calendario posteriores lo adeudado.			10
23	Informe de todas las actividades de cobro directo, correcto y cobro pre jurídico, con resultados negativos, trasladados al consejo de administración con copia a la comisión interna de créditos, para iniciar el cobro por vía judicial.			10
24	Documentación generada de acciones realizadas del abogado, para el cobro judicial cuando el asociado moroso presente cuotas de pago de crédito vigente superiores a 180 días.	7	3	

8.6.3 Aplicación de razones financieras

8.6.3.1 Balance general consolidado al 31 de diciembre del 2,012

Cooperativa Multiplicador, R.L.
Balance General
Al 31 de diciembre del 2,012
(expresado en quetzales)

ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		Q12.092.228,51
Caja	Q37.969,94	
Bancos del país	Q3.041.097,82	
Cartera de créditos	Q9.295.121,35	
Estimación para cuentas incobrables	-Q281.960,60	
ACTIVO NO CORRIENTE		Q7.230.614,56
Activos extraordinarios	Q6.181.457,29	
Inmuebles	Q1.241.186,66	
Muebles	Q406.376,65	
Donaciones de activos	Q28.099,98	
Depreciaciones acumuladas	-Q628.598,43	
Activos intangibles	Q2.092,41	
OTROS ACTIVOS		Q9.607,70
Faltantes de caja	Q9.607,70	
TOTAL DE ACTIVO		Q19.332.450,77
PASIVO		
PASIVO CORRIENTE		Q9.567.407,69
Depósitos de ahorro	Q9.487.983,98	
Cuentas por pagar	Q35.093,56	
Provisiones laborales	Q44.330,15	
PASIVO NO CORRIENTE		Q1.194.215,29
Depósitos a plazo fijo	Q486.323,09	
Otros depósitos	Q707.892,20	
PATRIMONIO		Q8.570.432,48
Aportaciones de asociados	Q1.225.350,00	
Donaciones	Q33.011,79	
Reservas institucionales	Q7.050.297,73	
Resultado del ejercicio	Q261.772,96	
TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO		Q19.332.055,46

8.6.3.2 Resultado de la aplicación de las principales razones financieras

RAZON O INDICADOR	FORMULA	RESULTADO
Razón de solvencia	Activos corrientes / Pasivos Corrientes	1,26
Liquidez inmediata	Caja y Bancos /Pasivos corrientes	0,32
Razón de estabilidad	Activo no corriente / pasivo no corriente	6,05
Razón de endeudamiento	Pasivo total / Activo total	0,56
Razón de solidez	Activo total / Pasivo total- patrimonio	1,80

8.6.4 Análisis vertical de estados financieros

8.6.4.1 Balance general al 30 de junio del 2,013

Cooperativa Multiplicador, R.L. Balance General
Al 30 de junio del 2,013
(Expresado en quetzales)

ACTIVO			
CORRIENTE			Q12.092.228,51
Caja		Q37.969,94	
Bancos del país		Q3.041.097,82	
Cartera de créditos	Q9.295.121,35		
Estimación para cuentas incobrables	Q281.960,60	Q9.013.160,75	
NO CORRIENTE			Q7.240.222,26
Activos extraordinarios		Q6.181.457,29	
Inmuebles	Q1.241.186,66		
Muebles	Q406.376,65		
Depreciaciones acumuladas	Q628.598,43	Q1.018.964,88	
Donaciones de activos		Q28.099,98	
Activos intangibles		Q2.092,41	
Faltante de caja		Q9.607,70	
SUMA DEL ACTIVO			Q19.332.450,77
PASIVO			
CORRIENTE			Q9.567.407,69
Depósitos de ahorro		Q9.487.983,98	
Cuentas por pagar		Q35.093,56	
Provisiones laborales		Q44.330,15	
NO CORRIENTE			Q1.194.215,29
Depósitos a plazo fijo		Q486.323,09	
Otros depósitos		Q707.892,20	
PATRIMONIO			Q8.570.432,48
Aportaciones de asociados		Q1.225.350,00	
Donaciones		Q33.011,79	
Reservas institucionales		Q7.050.297,73	
Resultado del ejercicio		Q261.772,96	
SUMAN PASIVO Y PATRIMONIO			Q19.332.055,46

8.6.4.2 Resultado del análisis vertical realizado

CUENTA	FORMULA	RESULTADO
Activos extraordinarios	$\text{Activo extraordinarios} \times 100 / \text{total activo}$	32
Efectivo en caja y bancos	$\text{Efectivo} + \text{banco} \times 100 / \text{total activo}$	16
Cartera de créditos	$\text{cartera de créditos} \times 100 / \text{total activo}$	47
Obligaciones a corto y largo plazo	$\text{pasivo corriente} + \text{pasivo no corriente} / \text{total de pasivo}$	56
Total de patrimonio en relación al total del pasivo más capital	$\text{patrimonio} \times 100 / \text{total de pasivo}$	44
Total de reservas institucionales en relación al patrimonio de la cooperativa	$\text{reservas} \times 100 / \text{patrimonio}$	82

8.6.5 Análisis de la morosidad crediticia

8.6.5.1 Reporte de morosidad

No.	Crédito	Monto	Deuda	Capital Pago Fecha	Interés Pago Fecha	Mora Pago Fecha	Total Pago Fecha	Días de atraso	Fecha vencimiento
1	1-112-1-2004	5000	5000	5000	1346	41200	47547	3939	23/10/2002
2	1-147-6-2013	35000	33110	2971	523	38	3532	99	28/02/2016
3	1-184-5-2009	5000	744	744	0	569	1313	872	17/05/2011
4	1-230-1-2004	36000	36000	36000	25920	221880	283800	3272	20/07/2006
5	1-274-8-2010	64000	51200	29866	36653	16678	83198	840	18/03/2015
6	1-405-3-2009	55000	16805	16805	4448	12460	33713	699	06/07/2012
7	1-415-3-2010	50000	36458	23958	21485	8198	53642	697	08/07/2014
8	1-530-4-2009	58300	58300	30972	87453	50758	169183	1530	28/04/2017
9	1-579-3-2009	44050	30312	6452	11850	2550	20851	442	20/11/2017
10	1-647-3-2010	25000	9832	2020	194	24	2237	92	05/11/2014
11	1-738-1-2007	40000	32222	32222	28031	102148	162401	1993	20/06/2010
12	1-743-3-2011	47355	44654	17820	21549	5282	44651	678	27/05/2016
13	1-746-1-2007	35000	14583	14583	198	42130	56912	1986	27/06/2008
14	1-749-1-2007	30000	22624	22624	19681	72304	114610	1957	27/06/2010
15	1-750-1-2007	40000	31971	31971	28159	99610	159741	1958	26/07/2010
16	1-754-1-2007	30000	29167	29167	30637	100249	160052	2160	06/07/2010
17	1-765-1-2007	20000	18333	18333	18353	61297	97984	2092	13/07/2010
18	1-775-4-2012	35000	30333	4666	2368	261	7295	226	22/03/2017
19	1-782-4-2012	30000	26497	5497	5384	77	10958	326	13/01/2017
20	1-794-3-2011	19150	15065	2830	1902	229	4961	312	27/05/2017
21	1-795-4-2012	10000	5283	2366	205	80	2651	169	17/02/2014
22	1-803-2-2009	21825	7834	7834	2556	5402	15793	677	28/09/2012
23	1-809-1-2007	35000	31111	31111	29887	98480	159478	2021	23/08/2010
24	1-850-2-2009	57300	54727	22257	79398	40675	142329	1404	01/04/2019
25	1-875-5-2012	23000	18208	479	407	3	889	5	31/08/2016
26	1-884-3-2008	41450	41450	25043	72689	46292	144023	1748	22/09/2016
27	1-900-3-2011	16000	6789	2788	848	209	3846	206	11/04/2014
28	1-913-1-2007	25000	22917	22917	15144	75194	113254	1984	29/11/2009
29	1-1148-2-2010	15000	482	66	6	1	72	16	20/08/2013
30	1-1152-2-2010	25000	22500	12500	17309	8084	37893	909	08/07/2015
31	1-1156-3-2011	18000	14135	5635	1220	265	7120	358	12/12/2014
32	1-1168-2-2009	35000	28000	18667	21110	10566	50342	953	26/11/2014

33	1-1277-5-2013	8000	6666	889	245	16	1150	38	28/08/2014
34	1-1307-1-2009	20000	6111	6111	779	3282	10172	699	06/07/2012
35	1-1355-2-2010	38000	24535	19785	13333	6014	39132	753	14/01/2014
36	1-1358-2-2013	2000	1666	333	37	1	371	3	30/11/2013
37	1-1376-1-2009	20000	19167	18333	18181	10373	46887	1334	10/09/2013
38	1-1387-4-2012	5000	869	869	0	3	872	224	24/02/2013
39	1-1414-2-2010	15000	3751	3751	0	129	3881	401	30/03/2013
40	1-1415-2-2012	25000	20830	5205	3097	296	8598	275	03/02/2016
41	1-1427-2-2010	75000	65000	35000	29758	15480	80237	843	15/07/2015
42	1-1435-1-2009	30000	12500	12500	4610	6981	24091	686	19/11/2012
43	1-1450-1-2009	30000	26875	23750	23534	12646	59931	1145	17/12/2013
44	1-1454-1-2010	25000	22499	15000	20804	11408	47212	1094	07/01/2015
45	1-1465-1-2010	22000	17599	10999	13409	6467	30875	896	21/01/2015
46	1-1473-1-2010	40000	19208	7208	7625	1658	16492	305	04/02/2015
47	1-1475-1-2010	25000	22917	15417	20267	10905	46589	1097	04/02/2015
48	1-1477-1-2010	30000	24499	15499	18385	8869	42752	913	04/02/2015
49	1-1481-1-2010	40000	35950	23950	28938	14849	67737	1066	04/02/2015
50	1-1509-1-2010	30000	28500	18500	2578	11149	32226	1121	11/03/2015
51	1-1512-1-2010	12000	9873	9873	6143	6509	22525	1029	11/03/2013
52	1-1517-1-2010	40000	33021	19687	25539	12177	57404	889	30/03/2015
53	1-1538-1-2010	20000	19000	11667	16772	8669	37108	1043	27/05/2015
54	1-1539-1-2010	20000	15829	11662	10802	5121	27586	838	20/05/2014
55	1-1541-1-2010	20000	13522	6188	7035	2321	15544	549	03/06/2015
56	1-1542-1-2010	20000	17642	10309	12909	5600	28818	914	03/06/2015
57	1-1549-2-2012	6100	1608	83	10	0	93	2	03/02/2014
58	1-1552-1-2010	25000	21504	15253	15692	7278	38223	909	08/07/2014
59	1-1557-1-2010	40000	33191	23190	22510	10723	56423	835	23/07/2014
60	1-1561-2-2012	45000	32999	749	738	3	1490	3	02/03/2017
61	1-1562-2-2011	50000	22972	55	264	1	320	17	19/05/2015
62	1-1728-2-2013	10000	7222	555	123	2	681	5	30/07/2014
63	1-1733-4-2013	5000	4582	416	102	1	519	3	30/05/2014
64	1-1750-1-2012	25000	21168	3460	42	7	3508	192	25/05/2016
65	1-1790-1-2012	17000	10875	1666	293	32	1992	72	25/08/2014
66	1-1795-2-2013	15000	11940	274	16	0	290	29	07/09/2014
67	1-1840-1-2012	25000	22623	956	907	27	1890	67	30/11/2017
68	1-1845-1-2012	30000	26635	635	350	5	990	36	30/11/2017
69	1-1861-1-2012	5000	2194	1083	85	14	1182	34	28/09/2013
70	1-15-6-2010	5000	4371	4371	1301	3143	8815	974	05/08/2012

71	1-136-4-2008	68500	68500	35391	127624	86620	249636	1859	03/06/2018
72	1-290-4-2012	45000	42809	9059	5433	1059	15551	366	04/05/2017
73	1-310-4-2010	80000	54666	30666	32216	12139	75021	698	07/01/2015
74	1-379-7-2012	2000	333	166	10	3	179	27	09/08/2013
75	1-450-7-2011	15000	13582	11083	1029	0	12112	815	13/01/2014
76	1-461-4-2011	15863	15863	11016	8178	4024	23217	754	13/06/2014
77	1-558-2-2011	7100	6497	3243	1750	130	5122	658	17/05/2015
78	1-679-3-2010	25000	22916	11249	15576	4234	31059	803	25/11/2015
79	1-721-4-2009	6000	5426	5426	4881	9277	19584	1508	19/02/2012
80	1-723-3-2009	50980	50980	19967	60261	33606	113834	1409	26/08/2019
81	1-727-3-2010	25000	12083	833	665	33	1531	59	07/10/2015
82	1-741-2-2008	23450	23267	22876	41054	29507	93437	1789	11/08/2013
83	1-826-2-2008	48470	48470	48470	69845	127749	246063	1894	29/04/2012
84	1-828-2-2008	3000	1500	1500	93	4239	5832	1906	17/07/2008
85	1-835-5-2012	35000	7458	7458	0	0	7458	63	03/08/2013
86	1-859-2-2009	32550	32550	17631	50949	30580	99161	1557	01/04/2017
87	1-873-2-2008	26650	26436	22365	45979	33349	101692	1839	23/06/2014
88	1-886-6-2011	45000	30126	7626	3334	218	11179	326	13/01/2016
89	1-892-2-2009	10300	7828	4967	8084	178	13229	1054	16/03/2015
90	1-902-5-2013	15000	11248	1248	178	1	1427	1	04/04/2014
91	1-915-3-2009	10900	5783	5783	1774	15038	22595	1433	02/03/2010
92	1-963-2-2008	2900	2833	2833	1903	6856	11591	1656	22/12/2010
93	1-1001-3-2010	90000	61499	34499	36242	11906	82648	698	07/01/2015
94	1-1077-1-2008	25000	25000	25000	36025	48224	109249	1766	04/09/2012
95	1-1167-2-2011	9750	9750	5078	4838	1649	11565	754	13/06/2015
96	1-1235-5-2012	3200	373	373	1	15	389	60	06/07/2013
97	1-1253-1-2009	20000	20000	17000	30095	19170	66265	1535	23/04/2014
98	1-1286-3-2011	21000	9333	583	153	1	738	2	03/11/2014
99	1-1296-2-2010	35000	12250	1750	1087	88	2925	83	14/01/2015
100	1-1328-2-2011	5500	5246	3298	2097	108	5503	854	04/01/2015
101	1-1374-2-2012	45000	45000	11250	5538	887	17675	267	11/10/2015
102	1-1385-3-2011	26000	25743	9276	4916	1244	15436	641	03/10/2016
103	1-1393-2-2011	12590	12123	5828	4381	614	10824	687	18/07/2015
104	1-1400-3-2011	50000	27083	2083	1211	58	3352	45	21/07/2015
105	1-1413-1-2009	32000	27333	25333	24468	13502	63303	1147	15/10/2013
106	1-1424-3-2011	10000	2646	1813	139	62	2014	129	29/09/2013
107	1-1451-2-2012	25000	15987	15	126	0	141	14	22/06/2015
108	1-1456-1-2010	30000	22521	13521	15734	7198	36452	851	07/01/2015

109	1-1468-4-2011	35000	27737	8049	1820	300	10169	344	26/10/2015
110	1-1490-1-2010	45000	23301	9051	20875	5364	35291	390	11/02/2015
111	1-1494-2-2010	65000	56604	21396	19242	2411	43049	700	05/11/2016
112	1-1497-1-2010	30000	5361	986	405	26	1417	48	18/02/2014
113	1-1503-2-2011	10000	9543	7598	5042	2473	15114	848	10/02/2014
114	1-1510-1-2010	30000	10205	205	42	1	248	25	11/03/2015
115	1-1531-2-2011	22000	20167	20167	10508	8392	39066	724	12/05/2013
116	1-1545-2-2012	49500	48675	11550	5116	400	17066	396	05/05/2017
117	1-1550-1-2010	30000	26230	14230	18648	7434	40312	881	08/07/2015
118	1-1554-1-2010	30000	26500	14500	19799	9037	43336	881	08/07/2015
119	1-1555-3-2013	30000	30000	833	631	1	1466	1	04/07/2016
120	1-1558-1-2010	40000	36980	26980	28054	14687	69721	986	23/07/2014
121	1-1563-2-2011	30000	16131	1131	223	16	1370	52	14/07/2015
122	1-1565-1-2010	20000	19444	18889	13005	7448	39341	1020	20/08/2013
123	1-1567-1-2010	30000	27647	19522	19409	9557	48488	952	27/08/2014
124	1-1571-1-2010	25000	19676	12384	9991	3256	25631	727	09/09/2014
125	1-1573-1-2010	25000	2083	694	27	2	723	4	01/10/2013
126	1-1575-1-2010	30000	21417	8417	6988	1997	17402	493	30/09/2015
127	1-1585-2-2011	50000	43749	18749	11593	3184	33526	545	07/07/2015
128	1-1640-1-2011	10000	9167	9167	5048	3739	17953	739	28/04/2013
129	1-1686-2-2012	150000	121542	6542	1039	43	7624	65	01/06/2017
130	1-1691-1-2011	50000	48118	14785	16516	5082	36383	541	11/11/2016
131	1-1757-2-2013	40000	37777	1111	323	3	1436	3	02/05/2016
132	1-1758-2-2013	20000	19167	4167	1114	116	5397	127	29/01/2015
133	1-1772-1-2012	5000	1396	1396	0	15	1411	121	06/07/2013
134	1-1777-1-2012	5000	5000	5000	1200	814	7014	357	13/07/2013
135	1-1797-1-2012	23000	20125	1916	1011	61	2989	121	06/09/2016
136	1-1802-1-2013	45000	42887	566	422	2	990	58	08/02/2020
137	1-1826-1-2012	45000	38648	4898	1372	128	6397	95	02/11/2015
138	1-1853-1-2013	15000	11755	922	309	19	1251	58	08/08/2014
139	1-1854-1-2012	20000	19667	2000	2677	285	4962	176	10/12/2017
140	1-1893-1-2013	12000	10499	499	221	0	720	1	04/04/2015
141	1-1915-1-2013	35000	32666	1166	730	4	1900	3	02/11/2015
142	1-6-12-2007	26000	21125	21125	24523	54026	99674	1875	17/08/2011
143	1-82-4-2013	27000	23360	860	507	13	1380	18	18/08/2015
144	1-105-6-2011	3000	1636	1636	203	766	2606	473	19/10/2012
145	1-140-6-2011	5000	1262	1262	28	249	1540	305	04/04/2013
146	1-263-3-2006	50000	39225	39225	32614	141305	213144	2214	14/11/2009

147	1-336-4-2008	19100	18600	18600	0	15236	33836	1738	01/10/2011
148	1-358-2-2007	3000	2570	2570	41	8676	11286	2291	28/09/2007
149	1-360-1-2006	3000	2792	2792	416	11220	14427	2387	22/06/2007
150	1-393-5-2013	5000	4166	416	93	1	510	3	02/05/2014
151	1-437-3-2008	31720	31720	18173	53123	33793	105088	1667	11/12/2016
152	1-481-3-2008	50000	50000	24584	89753	61894	176231	1789	11/08/2018
153	1-494-2-2007	40000	27778	27778	20658	75630	124065	1768	02/10/2010
154	1-508-3-2008	87000	87000	42050	151481	97009	290540	1747	23/09/2018
155	1-522-1-2006	10000	6111	6111	3323	22363	31797	2112	24/07/2009
156	1-523-1-2006	10000	3697	3697	1105	10546	15348	1868	24/07/2009
157	1-588-3-2011	10000	3429	373	52	6	431	57	09/06/2014
158	1-614-2-2009	35000	16771	16771	8866	3627	29263	699	06/07/2013
159	1-626-3-2011	25000	18333	2083	1881	174	4137	132	26/10/2016
160	1-649-3-2011	20000	13887	9443	5935	2400	17777	512	11/03/2014
161	1-677-2-2009	24440	24440	21181	37822	12980	71983	1557	01/04/2014
162	1-680-2-2008	35500	35500	35500	63935	51120	150555	1837	25/06/2013
163	1-698-3-2010	18770	17206	17206	7088	14962	39256	1052	18/06/2012
164	1-699-1-2007	3000	2328	2328	85	8089	10501	2207	21/11/2007
165	1-701-1-2007	15000	12917	12917	12014	43139	68069	2082	23/05/2010
166	1-710-2-2008	38300	38300	18512	66931	41191	126634	1744	26/09/2018
167	1-714-3-2011	15804	14750	5004	5519	723	11246	552	31/08/2016
168	1-767-2-2008	9580	7584	7584	7423	11350	26358	1526	01/07/2012
169	1-876-2-2008	26500	26058	26058	45980	38275	110313	1829	02/06/2013
170	1-947-1-2008	40000	35555	35555	33876	98738	168170	1867	25/01/2011
171	1-949-1-2008	3000	2000	2000	241	6575	8816	1932	21/07/2008
172	1-953-2-2010	15000	8961	8961	2939	3173	15073	738	29/04/2013
173	1-958-1-2008	30000	29375	29375	41431	71509	142315	1918	05/03/2012
174	1-1071-3-2011	29885	27016	12696	13057	5270	31023	628	16/06/2015
175	1-1144-3-2010	30000	17997	4997	4334	849	10180	292	17/09/2015
176	1-1217-1-2009	15000	10530	8780	7215	3363	19357	1082	19/02/2014
177	1-1306-1-2009	10000	4791	4791	1805	1019	7615	699	06/07/2013
178	1-1317-1-2009	40000	20000	20000	11572	5426	36998	713	23/07/2013
179	1-1327-2-2011	8841	8841	6140	4359	1941	12440	754	13/06/2014
180	1-1422-1-2009	20000	10662	10662	2507	981	14150	853	05/11/2012
181	1-1436-1-2009	30000	20000	11500	11660	3298	26458	695	10/12/2014
182	1-1444-2-2010	25000	13508	10730	3331	1610	15670	473	19/11/2013
183	1-1488-1-2010	40000	27252	21419	15368	5249	42035	786	11/02/2014
184	1-1489-1-2010	33000	23159	18347	15455	6225	40027	817	11/02/2014

185	1-1491-5-2012	45000	40497	7497	8601	1555	17652	293	16/03/2017
186	1-1507-1-2010	10000	6599	3432	2489	135	6055	609	05/03/2015
187	1-1508-1-2010	18000	13100	7400	6811	1699	15910	731	05/03/2015
188	1-1530-1-2010	20000	12605	8855	6040	2625	17520	646	29/04/2014
189	1-1544-4-2013	22000	17934	2045	200	23	2269	47	19/08/2014
190	1-1551-2-2011	18760	18447	7191	8697	3219	19108	686	19/07/2016
191	1-1556-2-2011	23650	23322	7555	10869	2039	20463	717	19/07/2017
192	1-1603-2-2011	35000	20416	729	805	22	1556	30	06/10/2015
193	1-1625-4-2013	8500	5111	153	121	2	276	14	22/02/2014
194	1-1638-2-2012	15500	9607	565	126	7	699	52	14/04/2015
195	1-1675-1-2011	25000	11010	1288	478	30	1796	44	22/09/2014
196	1-1690-1-2011	100000	70000	3333	3038	128	6499	55	11/11/2016
197	1-1709-1-2012	30000	21499	499	254	1	755	2	03/02/2017
198	1-1731-2-2012	41500	40116	4841	1500	101	6442	199	18/10/2017
199	1-1749-1-2012	25000	17810	101	105	1	207	11	25/05/2016
200	1-1755-1-2012	15000	14172	4589	2665	717	7972	362	08/06/2015
201	1-1765-1-2012	35000	29155	1154	613	24	1792	59	07/07/2017
202	1-1825-1-2012	30000	25998	498	581	2	1081	3	02/11/2017
203	1-1829-1-2012	45000	38340	4590	681	63	5333	95	02/11/2015
204	1-1836-1-2012	30000	29501	3501	4365	511	8376	225	23/11/2017
205	1-1879-1-2013	20000	18572	4128	1014	158	5299	105	22/08/2014
206	1-1891-1-2013	45000	43060	4060	708	67	4834	90	07/09/2015
207	1-1914-1-2013	48000	45387	54	328	0	382	11	25/05/2016
208	1-1916-1-2013	15000	13705	372	189	5	566	27	09/11/2014
TOTALES		5814083	4589618	2218640	2657220	2884338	7760198		

8.6.5.2 Determinación del porcentaje de morosidad

Monto cartera de créditos estados financieros al	Monto de deuda	porcentaje de morosidad
9,295,121.35	Q4.589.618	49

8.7 Carta a la gerencia

Nebaj, abril del 2014

Señores Asociados, Cooperativa Multiplicador, R.L.

La realización de la auditoría comprende la revisión y verificación de los procedimientos que se realizan en el área de créditos, con el objetivo de informar las debilidades identificadas en el control interno del área de créditos de la Cooperativa Multiplicador R.L.

El alcance de la auditoría se desarrolló el periodo comprendido del 01 de enero del 2012 al 30 de junio del 2,013; abarcando un total de dieciocho meses, tomando como base el periodo de duración del ejercicio contable, y la mitad del siguiente, para constatar específicamente la morosidad de la cooperativa. Debe indicarse que la colaboración por parte del personal, fue bastante cordial y fluida,

Una auditoría operacional implica desempeñar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los procedimientos, montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos. Al hacer esas evaluaciones del riesgo, el auditor considera el riesgo del control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros por la Cooperativa, por lo que se dan recomendaciones, para que estas sean fortalecidas.

8.7.1 Hallazgos y recomendaciones

La gestión de créditos debe considerarse como un proceso dinámico que cumpla con principios enfocados al desarrollo económico financiero de la entidad, esto determinará la oportunidad o riesgo que cada crédito otorgado caiga en mora, por lo que se observo, algunos de estos principios no se han cumplido en periodos anteriores, como por ejemplo: la objetividad, garantía, competitividad y control.

8.7.1.1 Gestión de créditos

La gestión de créditos debe considerarse como un proceso dinámico que cumpla con principios enfocados al desarrollo económico financiero de la entidad, esto determinará la oportunidad o riesgo que cada crédito otorgado caiga en mora, por lo que se observó, que algunos de estos principios no se han cumplido en periodos anteriores, como por ejemplo: la objetividad, garantía, competitividad y control

Hallazgo No. 1

No existe retroalimentación de las políticas de créditos, ya que aunque existen manuales (de créditos, cobros, activos extraordinarios) en donde están establecidas claramente las políticas en relación a la gestión de créditos y cobros, así como el procedimiento a seguir para cada proceso, es evidente que varias de estas no se cumplen, como por ejemplo los días calendario entre una visita de cobro y otra, posterior a la fecha de vencimiento de la cuota correspondiente. Esto es importante recalcarlo, ya que existen expedientes en donde no se han realizado estas visitas, y otros en donde no solamente se realizan tres visitas, sino oscilan desde dos hasta dieciocho; esto implica un desgaste para los técnicos de crédito, pérdida de tiempo y de recursos para la cooperativa, ya que las distancias en algunas oportunidades es significativa, pudiendo acudir al procedimiento establecido dentro de la política la cual establece únicamente cuatro visitas y luego la nota extrajudicial o pre jurídica después de los sesenta días de vencimiento del pago.

Recomendación No. 1

Realizar reuniones bimensuales o trimestrales para retroalimentar los procedimientos de otorgamiento de créditos, realización de cobros y saneamiento de cartera. Se deberá establecer una retroalimentación de la metodología crediticia de la cooperativa, establecida en los manuales de créditos, cobros y activos extraordinarios. Ello conducirá al mejoramiento continuo de las actividades laborales, con el objetivo de reforzar conocimientos básicos para el desarrollo del trabajo de los empleados del departamento de Créditos de la Cooperativa Multiplicador, para que el desempeño sea más eficiente en funciones de los objetivos buscando producir resultados laborales de calidad, y una atención de excelencia en el servicio dirigida al asociado.

8.7.1.2 Revisión de expedientes de crédito

Hallazgo No. 2

No se cumple a cabalidad con los requisitos que deben contener los expedientes de crédito, desde documentos faltantes, hasta constancia de visitas en blanco, sin embargo lo trascendental es lo referente a que se establece en los manuales que como garantía debe recibirse la Escritura siendo el primer testimonio de la misma, sin embargo se encontró que algunos expedientes cuentan con primeras copias legalizadas, segundas copias legalizadas, esto es una problemática para la cooperativa, ya que cuando se aceptaron estos documentos como garantía de créditos, no se previó que el primer testimonio podría estar consignado por otra entidad financiera, y que al momento que la cooperativa quiera establecer el juicio jurídico, las probabilidades a favor de la cooperativa son muy bajas.

Recomendación No. 2

Realizar revisiones frecuentes de expedientes, para identificar si cuentan con la documentación de respaldo completa, poniéndole especial énfasis a que la escritura del inmueble, garantía del préstamo, sea el primer testimonio de la misma.

8.7.1.3 Riesgo crediticio

La administración del riesgo es el proceso en donde se identifican, se miden y se controlan todas las posibles pérdidas en el patrimonio de una entidad.

Hallazgo No. 3

Dentro de los requisitos de acceso al crédito se describe que el asociado debe poseer buen record crediticio tanto con la cooperativa como con las otras instituciones financieras del área, a través de realizar un informe de investigación realizada, sin embargo no se logró identificar un documento que permitiera evidenciar que se realiza esta investigación, solamente por vía verbal se mencionó que se visitan todas las entidades financieras locales, solicitando información sobre el record crediticio del asociado que está solicitando el crédito, esto representa un alto riesgo para

la cooperativa, ya que el asociado puede tener sobreendeudamiento y por consiguiente no tener capacidad de pago.

Recomendación No. 3

Que la comisión de vigilancia realice supervisión sorpresiva a los técnicos de crédito, cuando estos realicen la verificación del record crediticio del asociado, además que se pueda implementar un formato para que este se incorpore en el expediente de crédito.

Hallazgo No. 4

En el artículo 31, del manual de crédito, se refiere que los montos de los créditos que se concedan, no cubiertos con ahorro y otras aportaciones, no podrán exceder los valores de las garantías en los porcentajes, para fiduciarios hasta el 50% de la capacidad de pago individual de los deudores e hipotecarios hasta el 90% del valor del avalúo crediticio, sin embargo al realizar la entrevista, todos coincidieron que en las garantías hipotecarias únicamente se entrega el 50% del valor de la garantía, siendo una disposición de la junta directiva, respaldada por una acta, por lo que los manuales no han sido modificados, considerando que fue una decisión acertada, ya que al agotar todos los procedimientos administrativos y de cobros y no tener resultados satisfactorios, el documento pasa a nombre de la cooperativa, y esta a su vez tiene la oportunidad de vender este activo extraordinario, y recuperar el capital invertido en el crédito otorgado.

Recomendación No. 4

Realizar modificación del manual de créditos en cuanto a la cobertura de garantías hipotecarias para que sea el 50%, como lo dispuso la junta directiva.

8.7.1.4 La morosidad

La morosidad se refleja por varias causas, por políticas de crédito flexibles, falta de capacidad de pago, falta de experiencia del propietario del negocio, el destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento del asociado, entre otras.

Hallazgo No. 5

Aunque en los manuales de crédito están establecidos los procedimientos de cobro y tiempos, no se realiza una clasificación de cartera de crédito previo a iniciar con estos procedimientos. Por lo que no pueden establecer en que condición se encuentra el total de la cartera. Según los reportes otorgados y la clasificación de riesgo que se propone en la recomendación número 5, se identificó el siguiente dato.

No.	Crédito	Días de atraso	Categoría	Riesgo	cantidad	monto	porcentaje	Observaciones
1.	Crédito Vigente sin retraso, o con retraso	De 1 a 30 días	Vigente	Riesgo Normal	28	439264	9,57	
2.	Crédito con Incumplimiento entre	31 a 60 días	Vigente en Mora	Riesgo Potencial	16	292304	6,37	
3.	Crédito con incumplimiento entre	61 a 90 días	Vencido en Mora	Riesgo Deficiente	6	217806	4,75	
4.	Crédito con incumplimiento entre	91 a 365 días	Difícil Cobro	Difícil Cobro	31	631421	13,76	
5.	Crédito con incumplimiento mayores a	365 días en adelante	Irrecuperable	Irrecuperables.	127	3008823	65,56	que van de 366 a 3939
TOTAL						4589618		

Es preocupante evidenciar que más de la mitad de los créditos otorgados, según la clasificación descrita en el cuadro anterior, éstos representan los créditos irrecuperables.

Recomendación No. 5

En cuanto a la clasificación de la cartera, existen varios criterios para realizarla, sin embargo se propone la siguiente clasificación:

No.	Crédito	Días de atraso	Categoría	Riesgo
1.	Crédito vigente sin retraso, o con retraso	De 1 a 30 días	Vigente	Riesgo normal
2.	Crédito con incumplimiento entre	31 a 60 días	Vigente en mora	Riesgo potencial
3.	Crédito con incumplimiento entre	61 a 90 días	Vencido en mora	Riesgo deficiente
4.	Crédito con incumplimiento entre	91 a 365 días	Difícil cobro	Difícil cobro
5.	Crédito con incumplimiento mayores a	365 días en adelante	Irrecuperable	Irrecuperables.

Hallazgo No. 6

Y el artículo 71, saneamiento de la cartera, dice literalmente que cuando el índice de morosidad de la cartera supera el 10% la comisión interna de créditos conjuntamente con el Comité de Crédito, previa notificación al Consejo de Administración, tendrá que adoptar las siguientes medidas: suspender la concesión de nuevos créditos a los asociados morosos y congelar su ahorro; establecer un plan de recuperación a corto y mediano plazo en concentración con el Consejo de Administración y los asociados de la cartera morosa; ejecutar las actividades previstas en el plan de recuperación. Siendo evidente que este procedimiento no se ha cumplido desde la creación de la cooperativa. Y en el artículo 10, del manual de cobros se establece la cancelación o castigo de la cartera de créditos irrecuperables, siendo este la baja en los registros contables respectivos, los saldos de los créditos de asociados morosos clasificados y considerados

categoricamente como incobrables, específicamente serán eliminados del balance general de la cooperativa, quedando solo en cuenta de orden, de forma tal que esta cancelación o castigos, en la medida que los riesgos de los créditos respectivos estén correctamente provisionados no debieran producir mayores efectos sobre los resultados de la cooperativa, sin embargo desde su creación la cooperativa aun no ha realizado este procedimiento, identificando dentro del reporte de morosidad que vienen créditos desde el año 2,004, que están dentro de la cartera de morosos, esto conlleva a que los intereses y la mora día con día vayan en aumento, considerándose los mismos como créditos irrecuperables.

Recomendación No. 6

Se recomienda realizar un saneamiento de cartera; cabe resaltar que la perdida que resulte de ésta, deberá ser asumida por la Cooperativa Multiplicador, R.L., por lo que se recomienda agotar todos los esfuerzos posibles para la recuperación primeramente de la cartera y después proceder al siguiente procedimiento, derivado del alto índice de morosidad existente, al no tener respuesta favorable se procede al castigo de saldo de cartera, siguiendo el siguiente procedimiento:

a) Evaluar criterios para considerar los créditos irrecuperables, se propone el siguiente formato:

Instrumento No. 3. Criterios para castigo de saldo de cartera.

No	ACTIVIDAD/DOCUMENTO	SI	NO	NO APLICA	OBSERVACIONES
1	Constancia de clasificación de categoría de comportamiento de pago.				
2	Constancia de cobro administrativo, pre jurídico y jurídico, con resultados negativos.				
3	Documentación de incapacidad de pago del deudor y codeudor.				
4	Falta de bienes embargables.				
5	Fallecimiento del asociado (adjuntar				

	constancia de defunción).				
6	Falta de existencia de fianza u otro tipo de garantía (ahorro).				
7	Evaluación de costo beneficio de la recuperación del crédito.				
8	Constancia medica de incapacidad física o mental permanente.				
9	Constancia de resolución jurídica a favor del deudor.				

Fuente de información: manual de cobros, cuadro, elaboración propia.

- b) Seguidamente se debe realizar el procedimiento para establecer los créditos incobrables que se cancelaran contablemente, se propone el siguiente formato:

Instrumento No. 4. Documentos para la cancelación contable de los saldos.

No	ACTIVIDAD/DOCUMENTO	SI	NO	NO APLICA	OBSERVACIONES
1	Informe o reporte de todos los créditos irrecuperables por cancelar, elaborado por el gerente y personal del departamento de créditos.				
2	Expedientes completos del cobro administrativo, pre jurídico y jurídico.				
3	Información contable, siendo un cuadro tabulador conteniendo: los nombres y apellidos completos de todos los asociados catalogados como incobrables, número de crédito, sector productivo, monto total entregado, total de intereses por cobrar,				

	total capital pagado, total interés pagado, total capital adeudado, total interés adeudado o pendiente, fecha de vencimiento del crédito, fecha de entrega del crédito, fecha último pago, observaciones donde se tiene que anotar el porqué del no pago del crédito. (Traslado por el gerente al comité evaluador de cartera).				
4	Dictamen preliminar por la comisión interna de créditos, del análisis realizado y donde se determine si procede la cancelación o castigo contable de los créditos catalogados como incobrables.				
5	Dictamen final por el consejo de administración de aprobación o rechazo parcial o total, de la evaluación de la cartera de créditos incobrables.				
6	Acta de depuración y cancelación de cartera vencida, elaborada por el consejo de administración en la cual está el dictamen final de todos los créditos incobrables para su cancelación o castigo, firmada por el presidente y secretario.				
7	Constancia del acta del consejo de administración.				
8	Dictamen de aprobación y certificación del acta del consejo de administración en donde se dictaminó la cancelación de las				

Sin embargo en el capítulo IV, artículo 34 capitalización del manual de créditos, establece que el total del monto de las reservas que no se deben repartir entre los socios, siendo este la reserva institucional, se estipula para capitalizar el fondo del programa de crédito de la Cooperativa Multiplicador, R. L., lo cual le permitirá su sostenibilidad financiera en el tiempo; esto garantizará la estabilidad de la misma al momento de absorber el monto de créditos irrecuperables. Por lo que se deberá realizar la siguiente partida:

Partida #	
Fecha	
	Estimación para cuentas incobrables 281,960.60
	Reservas institucionales 2,726,862.40
	Préstamos con fondos propios 3,008,823.00
Ref.	

El monto de los créditos irrecuperables (3,008,823.00) representa el 42.6% del total del monto de la reserva institucional (7,050,297.73), lo cual se considera un monto de importancia relativa, sin embargo al ser la razón de ser de este fondo, y derivado que desde su creación no se ha utilizado según el fin de creación, se considera el tiempo oportuno para realizarlo.

8.7.1.5 Activos extraordinarios

Hallazgo No. 7

Como garantía de los créditos hipotecarios, hasta la fecha la cooperativa cuenta con un rubro de activos extraordinarios, bastante significativo dentro de los estados financieros, los cuales vienen desde 8 años atrás, el riesgo inherente sobre el tema de los activos extraordinarios es incurrir en pérdidas por cambios en los precios de mercado (tasas de interés, tipos de cambio), al producirse estos precios, el valor del activo puede reducirse y afectar el patrimonio de la cooperativa.

Recomendación No. 7

Realizar depuración de la integración de los activos extraordinarios, realizando una evaluación del costo real de cada uno de ellos por un profesional, para tener datos reales y poder identificar si el valor del activo cubre el monto del crédito otorgado. (Idealmente capital + interés + mora). Luego proceder a realizar venta directa de garantía, (exoneración de intereses y mora, considerar recuperar el capital, en casos previamente analizados) y en última instancia Remate en oferta pública de hipoteca del crédito al mejor precio posible, (exoneración de intereses y mora, considerar recuperar el capital en casos previamente analizados).

8.7.1.6 Estados financieros

Hallazgo No. 8

A pesar que se cuenta con un sistema contable, el cual registra las operaciones diarias, el balance general proporcionado, no cuadra el monto del activo con el monto del pasivo, además de no contar con la estructura que se establece en la NIC 1.

Recomendación No. 9

Que las altas autoridades giren instrucciones al Gerente General, para que inmediatamente realice una revisión de las operaciones realizadas desde el año 2,012 a la fecha, para que sea detectado el descuadre de los estados financieros, y sean corregidos, así como presentarlos según la estructura que establece la norma internacional de contabilidad número 1.

8.7.2 Análisis de las principales razones financieras

8.7.2.1 Razón de solvencia

La Cooperativa Multiplicador R.L., posee un sólido índice de solvencia ya que por cada Q. 1.00 que adeuda, cuenta para cubrir tales obligaciones con Q. 1.26, esto indica que la cooperativa puede cubrir sus deudas, lo cual es una garantía para la empresa porque no tendrá problemas para pagar sus deudas.

8.7.2.2 Razón de liquidez inmediata

La cooperativa cuenta con Q0.32 quetzales para responder con su liquidez inmediata o su activo corriente, sin tener que recurrir o asumir un costo financiero. Lo ideal es que sea de 0.50 a 1 por cada 1.00 que adeude, por lo que es necesario convertir el parte del activo corriente en efectivo.

8.7.2.3 Razón de estabilidad

La cooperativa cuenta con Q6.05 quetzales para pasivos no corrientes. La estabilidad de la cooperativa esta en optimas condiciones.

8.7.2.4 Razón de endeudamiento

El activo total de la cooperativa está funcionando con un Q0.56 de recursos externos. En otras palabras Q0.56 quetzales de la inversión total ha sido financiada por los acreedores. Se considera que se encuentra en riesgo.

8.7.2.5 Razón de solidez

Por cada quetzal que se adeuda del pasivo, se tiene Q1.80 quetzales del activo para pagarla. Se considera que la cooperativa está en una solidez aceptable.

8.7.3 Impacto de la morosidad en el patrimonio

8.7.3.1 Balance general

Siendo el patrimonio el conjunto de bienes, derechos y obligaciones o deudas, susceptibles de ser expresados en unidades monetarias, con que cuenta todo sujeto económico en un momento determinado para el desarrollo de su actividad, los cambios en el patrimonio expresado en unidades monetarias en el balance general de la Cooperativa Multiplicador, R.L. al momento de absorber en el rubro de la reserva institucional el monto de los créditos irrecuperables, se obtendrá el balance general actualizado y los resultados del análisis vertical, siguiendo la temática detallada en el 8.6.4 del presente informe, como se detalla a continuación.

COOPERATIVA MULTIPLICADOR R.L.
BALANCE GENERAL
AL 30 DE JUNIO DEL 2,013
(EXPRESADO EN QUETZALES)

ACTIVO			
CORRIENTE			Q9.083.405,51
Caja		Q37.969,94	
Bancos del país		Q3.041.097,82	
Cartera de créditos	Q6.004.337,75		
Estimación para cuentas incobrables	Q0,00	Q6.004.337,75	
NO CORRIENTE			Q7.240.222,26
Activos extraordinarios		Q6.181.457,29	
Inmuebles	Q1.241.186,66		
Muebles	Q406.376,65		
Depreciaciones acumuladas	Q628.598,43	Q1.018.964,88	
Donaciones de activos		Q28.099,98	
Activos intangibles		Q2.092,41	
Faltante de caja		Q9.607,70	
SUMA DEL ACTIVO			Q16.323.627,77
PASIVO			
CORRIENTE			Q9.567.407,69
Depósitos de ahorro		Q9.487.983,98	
Cuentas por pagar		Q35.093,56	
Provisiones laborales		Q44.330,15	
NO CORRIENTE			
Depósitos a plazo fijo		Q486.323,09	Q1.194.215,29
Otros depósitos		Q707.892,20	
PATRIMONIO			Q5.561.609,48
Aportaciones de asociados		Q1.225.350,00	
Donaciones		Q33.011,79	
Reservas institucionales		Q4.041.474,73	
Resultado del ejercicio		Q261.772,96	
SUMAN PASIVO Y PATRIMONIO			Q16.323.232,46

8.7.3.2 Resultado del análisis vertical realizado

CUENTA	FORMULA	RESULTADO DESPUES DE REBAJAR LOS CREDITOS IRRECUPERABL ES	RESULTADO ANTES DE REBAJAR LOS CREDITOS IRRECUPERABL ES	VARIACIO N
Activos extraordinarios	Activo extraordinarios x 100 / total activo	38	32	6
Efectivo en caja y bancos	Efectivo + banco x 100 / total activo	19	16	3
cartera de créditos	cartera de créditos x 100 / total activo	37	47	-10
Porcentaje de morosidad	créditos morosos x 100 / cartera de créditos	25	49	-24
Obligaciones a corto y largo plazo	pasivo corriente + pasivo no corriente / total de pasivo	66	56	10
Total de patrimonio en relación al total del pasivo mas capital	patrimonio x 100 / total de pasivo	34	44	-10
Total de reservas institucionales en relación al patrimonio de la cooperativa	reservas x 100 / patrimonio	73	82	-10

Jesica Farfán Mendoza

Auditor

8.8 Informe de auditoría

Nebaj, abril de 2014.

Señor: Jacinto Chel
Presidente Junta Directiva
Cooperativa Multiplicador, R.L.
Presente.

De acuerdo a la propuesta de servicios, se procedió a realizar una auditoría operacional al departamento de cobros de la cooperativa, para determinar:

Si el control interno del área de créditos de la Cooperativa Multiplicador, R. L. genera un nivel de confianza, haciendo énfasis en los créditos que se encuentran en estado de morosidad, a través de procedimientos de auditoría, así como de determinar la situación financiera a través del análisis vertical del balance general y de las principales razones financieras, siendo de liquidez, solvencia, endeudamiento y estabilidad de la misma, considerando el porcentaje de morosidad con que se cuenta a la fecha de la auditoría.

El método aplicado para la realización del trabajo, se basó en entrevistas a los empleados de la Cooperativa Multiplicador, R.L., listas de chequeo y verificación, técnicas y procedimientos contenidos en las Normas Internacionales de Auditoría, así como herramientas administrativas que permitieron un adecuado análisis de los procedimientos y las operaciones.

El trabajo se realizó sobre aspectos administrativos y de control interno durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio del 2,013.

La revisión se enfocó a evaluar operacionalmente las funciones específicas en el área de créditos; los principales aspectos evaluados fueron:

- a) Gestión de créditos.
- b) Revisión de documentación de expedientes.
- c) Riesgo crediticio.
- d) La morosidad.
- e) Activos extraordinarios.
- f) Estados financieros.

Para el efecto se cubrió el plan de trabajo de la auditoría operacional, aplicando los procedimientos de auditoría considerados necesarios a las circunstancias y de acuerdo a las normas aplicables.

Derivado de la evaluación de los procesos dentro del departamento de créditos, a continuación se presentan las debilidades operacionales que visiona un sistema de control interno deficiente y que estas de igual manera impiden que la cooperativa se mantengan en un nivel aceptable de morosidad, por lo que se presenta un plan de acción a seguir, recalcando que la implementación y seguimiento de las recomendaciones de mejora emanadas en este informe son responsabilidad de la administración de la Cooperativa Multiplicador, R.L:

No.	Debilidad operativas	Causas	Efectos	Recomendaciones	Responsable	Fecha de implementación
1	No existen capacitaciones constantes para reforzar los principales temas en el análisis, otorgamiento y seguimiento de créditos	No existe un plan de docencia.	Incumplimiento de determinados pasos en el proceso en el análisis, otorgamiento y seguimiento de créditos	Realizar docencia bimensuales o trimestrales	Junta directiva Gerencia General	Análisis de junta directiva

2	Los expedientes de crédito, no cuentan con todos los documentos, según manuales y políticas de crédito	Poca supervisión y revisión de expedientes	Hallazgos en auditorías	<p>Que el comité de vigilancia y crédito realice una revisión general de los expedientes que se encuentran vigentes.</p> <p>Que el comité de vigilancia y crédito realice revisiones semanales de los créditos nuevos</p>	Junta directiva Gerencia General	Inmediatamente
3	No existe un procedimiento establecido para verificar el record crediticio de los asociados que solicitan créditos	Poca supervisión de este proceso.	Asociados pueden tener sobreendeudamiento con otras financieras	<p>Que se realicen supervisiones sorpresivas a los técnicos de crédito cuando realicen este proceso.</p> <p>Que se incluya en el manual. Que se elabore un formato para incluirlo al expediente, que refleje el record crediticio del asociado.</p>	Junta directiva Gerencia General	Inmediatamente

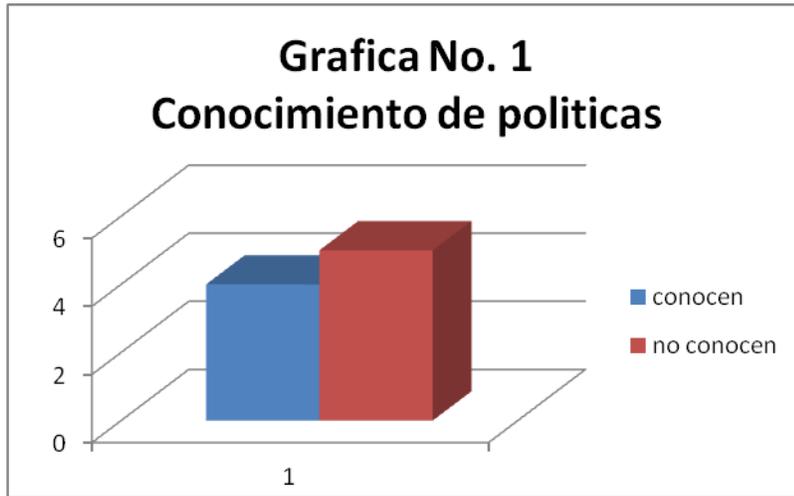
		No existe formato dentro del expediente que requiera esta información		Que se elabore un formato para incluirlo al expediente, que refleje el record crediticio del asociado.		
4	Actualizar a un 50% el porcentaje de crédito otorgado, en relación al valor de la garantía, en el manual de crédito, ya que en este se determina un 90%	Falta de revisión de manuales constantemente	Hallazgos en auditorías	Actualizar el artículo 31 del manual de créditos, ya que existe un acta de junta directiva donde se estableció que el porcentaje es del 50%	Junta directiva Gerencia General	Inmediatamente
5	No existe clasificación de la cartera de créditos	No se encuentra establecido dentro de las políticas	No existe eficiencia en el seguimiento de los créditos, ni control de los mismos.	Clasificar la cartera de créditos	Junta directiva Gerencia General	Inmediatamente
6	No se ha cumplido con el artículo 71 del manual de créditos	No se ha realizado saneamiento de la cartera	Incremento del monto de créditos irrecuperables, y en consecuencia porcentaje de mora alto	Evaluar y ejecutar los criterios para considerar los créditos irrecuperables o incobrables, según lo establecido en el manual de créditos	Junta directiva Gerencia General	Análisis de junta directiva

				Realizar procedimiento para establecer los créditos irrecuperables o incobrables que se cancelaran contablemente		
				Realizar procedimiento contable para la cancelación o castigo de los créditos incobrables		
7	Monto de activos extraordinarios alto en el balance general	No se ha realizado el procedimiento de venta según lo establece el manual de activos extraordinarios	Incremento del rubro de activos extraordinarios en el balance general	Realizar depuración de la integración de activos extraordinarios, realizando valuación del costo actual, por un profesional.	Junta directiva Gerencia General	Análisis de junta directiva
			devaluación del precio de los activos extraordinarios	Evaluar si el valor del activo cubre monto de capital, mas interés, mas mora.		
				Analizar exoneración de intereses, para la venta de los activos extraordinarios		

				Realizar remate en oferta publica		
8	Falta de cumplimiento de la NIC no. 1 "presentación de estados financieros"	Balance general, no presentado, según activos y pasivos corrientes y no corrientes	Hallazgos en auditorías	Actualizar sistema contable, para que la presentación del balance general sea según los activos y pasivos corrientes y no corrientes, como lo establece la NIC 1	Junta directiva Gerencia General	Inmediatamente
9	Liquidez de la cooperativa en riesgo	irrecuperabilidad de los créditos morosos	perdida de liquidez	Es necesario recuperar y convertir los créditos morosos en efectivo Venta de activos extraordinarios, según lo recomendado en la debilidad numero 7	Junta directiva Gerencia General	Análisis de junta directiva

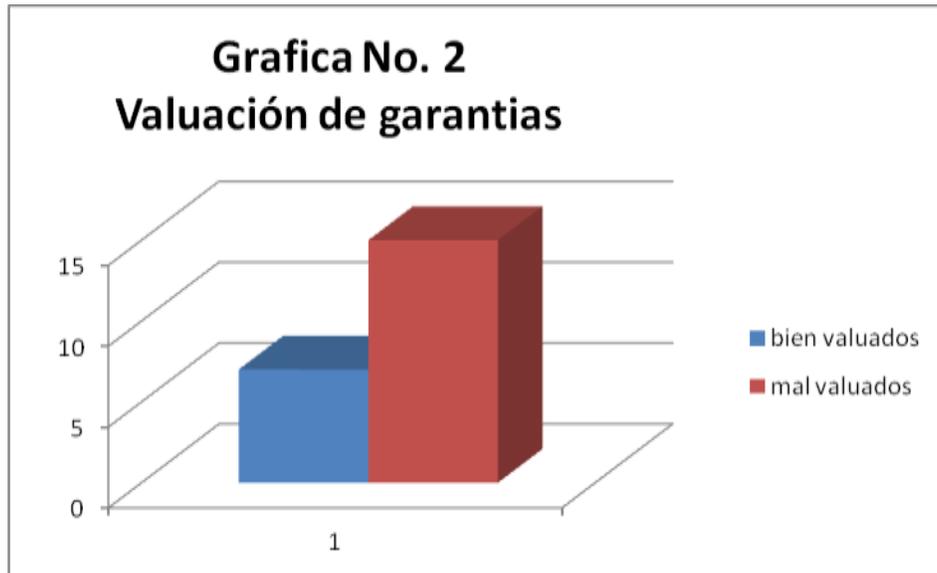
Jesica Farfán Mendoza
Auditor

Anexo 2



Fuente: Elaboración propia/Cooperativa Multiplicador R.L.

Anexo 3



Fuente: Elaboración propia/Cooperativa Multiplicador R.L.

Anexo 4

**BALANCE GENERAL CONSOLIDADO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2,012
(EN QUETZALES)**

ACTIVO				
DISPONIBILIDADES				Q3.079.067,76
CAJA			Q37.969,94	
Caja General		Q28.314,84		
Caja / Agente G&T Continental		Q4.655,10		
Caja Chica		Q5.000,00		
BANCOS DEL PAIS			Q3.041.097,82	
DEPOSITOS MONETARIOS		Q1.541.097,82		
BANRURAL CUENTA No. 3052007609	Q154.696,51			
BANTRAB CUENTA No. 182000224-9	Q1.240.130,06			
BANTRAB/AUXILIO POSTUMO CUENTA 182002364-1	Q68.062,84			
BANCO G&T CONTINENTAL CUENTA 30-0610121-6	Q78.208,41			
DEPOSITOS DE AHORRO		Q1.500.000,00		
BANTRAB PLAZO FIJO CUENTA 182000224-9	Q1.500.000,00			
CARTERA DE CREDITOS VIGENTES AL DIA			Q9.295.121,35	Q9.295.121,35
PRESTAMOS INDIVIDUALES	Q9.295.121,35	Q9.295.121,35		
CUENTAS POR COBRAR DEUDARES VARIOS			Q9.607,70	Q9.607,70
Faltantes de caja y valores		Q9.607,70		
ACTIVOS EXTRAORDINARIOS				Q6.181.457,29
ACTIVOS EXTRAORDINARIOS			Q6.181.457,29	
INMUEBLES Y MUEBLES				Q1.675.663,29

INMUEBLES		Q1.241.186,66	
Terrenos	Q160.000,00		
Edificios	Q1.081.186,66		
MUEBLES		Q406.376,65	
Mobiliario y equipo de oficina	Q121.515,99		
Equipo de computo	Q114.986,66		
Equipo de seguridad	Q13.600,00		
Equipo de sonido	Q23.870,00		
Vehículos	Q120.504,00		
Toldos	Q11.900,00		
DONACIONES DE ACTIVOS		Q28.099,98	
Mobiliario y equipo donado	Q8.099,98		
Vehículos donados	Q20.000,00		
CARGOS DIFERIDOS ACTIVOS INTANGIBLES		Q2.092,41	Q2.092,41
Cuota Adquisición de Línea Telefónica	Q2.092,41		
CUENTAS REGULARIZADORAS DE ACTIVO			
ESTIMACION POR VALUACION			-Q281.960,60
ESTIMACION P/CUENTAS INCOBRABLES		-Q281.960,60	
DEPRECIACIONES ACUMULADAS DEPREC. ACUM. EDIFICIOS		-Q297.326,25	-Q628.598,43
DEPREC. ACUM. MOBILIARIO Y EQUIPO		-Q86.855,39	
DEPREC. ACUM. VEHICULOS		-Q83.850,77	
DEPREC. ACUM. MOBILIARIO Y EQUIPO DONADO		-Q8.099,35	
DEPREC. ACUM. EQUIPO DE COMPUTO		-Q95.860,73	
DEPREC. ACUM. VEHICULOS DONADOS		-Q20.000,00	

DEPREC. ACUM. EQUIPO DE SEGURIDAD			-Q11.560,06	
DEPREC. ACUM. EQUIPO DE SONIDO			-Q19.095,94	
DEPREC. ACUM. TOLDOS			-Q5.949,94	
TOTAL ACTIVO				Q19.332.450,77
PASIVO				
DEPOSITOS				Q10.682.199,27
DEPOSITOS DE AHORRO			Q9.487.983,98	
Ahorro corriente		Q8.985.708,38		
Ahorro no asociados		Q1.230,28		
Ahorro infantil		Q462.432,18		
Ahorro beneficios asociados activos		Q38.613,14		
DEPOSITOS A PLAZO FIJO			Q486.323,09	
Depósitos a plazo fijo		Q486.323,09		
OTROS DEPOSITOS			Q707.892,20	
Activos extraordinarios		Q707.892,20		Q35.093,56
Cuentas por pagar			Q35.093,56	
OBLIGACIONES INMEDIATAS		Q20.118,78		
Retenciones	Q3.031,13			
Contribuciones patronales / IGSS	-Q3,80			
Impuesto sobre la renta	Q1.155,40			
Retención cuota laboral	Q15.899,61			
Retención IPF				
Cuentas por establecer		Q14.745,60		
Intereses por pagar		Q229,18		
Retenciones ISR EMPLEADOR	Q36,44			
PROVISIONES LABORALES			Q44.330,15	Q44.330,15
Provisión para indemnizaciones		Q44.330,15		
PATRIMONIO				
APORTES DE ASOCIADOS				Q1.225.350,00
APORTACIONES DE ASOCIADOS			Q1.225.350,00	

Aportaciones Ordinarias de Asociados	Q1.225.000,00		
Aportaciones Extraordinarias de asociados	Q350,00		
DONACIONES			Q33.011,79
EN EFECTIVO		Q6.650,00	
EN BIENES		Q26.361,79	
RESERVAS INSTITUCIONALES			Q7.050.297,73
RESERVAS ESTARUARIAS		Q7.050.297,73	
Reserva Educación	Q921.662,19		
Reserva Obras sociales	Q726.319,95		
Reserva irrepartible	Q4.487.992,86		
Reserva institucional	Q914.322,73		
Resultado del ejercicio			Q261.772,96
TOTAL PASIVO Y CAPITAL			Q19.332.055,46

Anexo 5

Reporte de créditos en mora

No.	Crédito	Monto	Deuda	Capital Pago Fecha	Interés Pago Fecha	Mora Pago Fecha	Total Pago Fecha	Días de atraso	Fecha vencimiento.
1	1-112-1-2004	5000	5000	5000	1346	41200	47547	3939	23/10/2002
2	1-147-6-2013	35000	33110	2971	523	38	3532	99	28/02/2016
3	1-184-5-2009	5000	744	744	0	569	1313	872	17/05/2011
4	1-230-1-2004	36000	36000	36000	25920	221880	283800	3272	20/07/2006
5	1-274-8-2010	64000	51200	29866	36653	16678	83198	840	18/03/2015
6	1-405-3-2009	55000	16805	16805	4448	12460	33713	699	06/07/2012
7	1-415-3-2010	50000	36458	23958	21485	8198	53642	697	08/07/2014
8	1-530-4-2009	58300	58300	30972	87453	50758	169183	1530	28/04/2017
9	1-579-3-2009	44050	30312	6452	11850	2550	20851	442	20/11/2017
10	1-647-3-2010	25000	9832	2020	194	24	2237	92	05/11/2014
11	1-738-1-2007	40000	32222	32222	28031	102148	162401	1993	20/06/2010
12	1-743-3-2011	47355	44654	17820	21549	5282	44651	678	27/05/2016
13	1-746-1-2007	35000	14583	14583	198	42130	56912	1986	27/06/2008
14	1-749-1-2007	30000	22624	22624	19681	72304	114610	1957	27/06/2010
15	1-750-1-2007	40000	31971	31971	28159	99610	159741	1958	26/07/2010
16	1-754-1-2007	30000	29167	29167	30637	100249	160052	2160	06/07/2010
17	1-765-1-2007	20000	18333	18333	18353	61297	97984	2092	13/07/2010
18	1-775-4-2012	35000	30333	4666	2368	261	7295	226	22/03/2017
19	1-782-4-2012	30000	26497	5497	5384	77	10958	326	13/01/2017
20	1-794-3-2011	19150	15065	2830	1902	229	4961	312	27/05/2017
21	1-795-4-2012	10000	5283	2366	205	80	2651	169	17/02/2014
22	1-803-2-2009	21825	7834	7834	2556	5402	15793	677	28/09/2012
23	1-809-1-2007	35000	31111	31111	29887	98480	159478	2021	23/08/2010
24	1-850-2-2009	57300	54727	22257	79398	40675	142329	1404	01/04/2019
25	1-875-5-2012	23000	18208	479	407	3	889	5	31/08/2016
26	1-884-3-2008	41450	41450	25043	72689	46292	144023	1748	22/09/2016
27	1-900-3-2011	16000	6789	2788	848	209	3846	206	11/04/2014
28	1-913-1-2007	25000	22917	22917	15144	75194	113254	1984	29/11/2009
29	1-1148-2-2010	15000	482	66	6	1	72	16	20/08/2013
30	1-1152-2-2010	25000	22500	12500	17309	8084	37893	909	08/07/2015
31	1-1156-3-2011	18000	14135	5635	1220	265	7120	358	12/12/2014
32	1-1168-2-2009	35000	28000	18667	21110	10566	50342	953	26/11/2014

33	1-1277-5-2013	8000	6666	889	245	16	1150	38	28/08/2014
34	1-1307-1-2009	20000	6111	6111	779	3282	10172	699	06/07/2012
35	1-1355-2-2010	38000	24535	19785	13333	6014	39132	753	14/01/2014
36	1-1358-2-2013	2000	1666	333	37	1	371	3	30/11/2013
37	1-1376-1-2009	20000	19167	18333	18181	10373	46887	1334	10/09/2013
38	1-1387-4-2012	5000	869	869	0	3	872	224	24/02/2013
39	1-1414-2-2010	15000	3751	3751	0	129	3881	401	30/03/2013
40	1-1415-2-2012	25000	20830	5205	3097	296	8598	275	03/02/2016
41	1-1427-2-2010	75000	65000	35000	29758	15480	80237	843	15/07/2015
42	1-1435-1-2009	30000	12500	12500	4610	6981	24091	686	19/11/2012
43	1-1450-1-2009	30000	26875	23750	23534	12646	59931	1145	17/12/2013
44	1-1454-1-2010	25000	22499	15000	20804	11408	47212	1094	07/01/2015
45	1-1465-1-2010	22000	17599	10999	13409	6467	30875	896	21/01/2015
46	1-1473-1-2010	40000	19208	7208	7625	1658	16492	305	04/02/2015
47	1-1475-1-2010	25000	22917	15417	20267	10905	46589	1097	04/02/2015
48	1-1477-1-2010	30000	24499	15499	18385	8869	42752	913	04/02/2015
49	1-1481-1-2010	40000	35950	23950	28938	14849	67737	1066	04/02/2015
50	1-1509-1-2010	30000	28500	18500	2578	11149	32226	1121	11/03/2015
51	1-1512-1-2010	12000	9873	9873	6143	6509	22525	1029	11/03/2013
52	1-1517-1-2010	40000	33021	19687	25539	12177	57404	889	30/03/2015
53	1-1538-1-2010	20000	19000	11667	16772	8669	37108	1043	27/05/2015
54	1-1539-1-2010	20000	15829	11662	10802	5121	27586	838	20/05/2014
55	1-1541-1-2010	20000	13522	6188	7035	2321	15544	549	03/06/2015
56	1-1542-1-2010	20000	17642	10309	12909	5600	28818	914	03/06/2015
57	1-1549-2-2012	6100	1608	83	10	0	93	2	03/02/2014
58	1-1552-1-2010	25000	21504	15253	15692	7278	38223	909	08/07/2014
59	1-1557-1-2010	40000	33191	23190	22510	10723	56423	835	23/07/2014
60	1-1561-2-2012	45000	32999	749	738	3	1490	3	02/03/2017
61	1-1562-2-2011	50000	22972	55	264	1	320	17	19/05/2015
62	1-1728-2-2013	10000	7222	555	123	2	681	5	30/07/2014
63	1-1733-4-2013	5000	4582	416	102	1	519	3	30/05/2014
64	1-1750-1-2012	25000	21168	3460	42	7	3508	192	25/05/2016
65	1-1790-1-2012	17000	10875	1666	293	32	1992	72	25/08/2014
66	1-1795-2-2013	15000	11940	274	16	0	290	29	07/09/2014
67	1-1840-1-2012	25000	22623	956	907	27	1890	67	30/11/2017
68	1-1845-1-2012	30000	26635	635	350	5	990	36	30/11/2017
69	1-1861-1-2012	5000	2194	1083	85	14	1182	34	28/09/2013
70	1-15-6-2010	5000	4371	4371	1301	3143	8815	974	05/08/2012

71	1-136-4-2008	68500	68500	35391	127624	86620	249636	1859	03/06/2018
72	1-290-4-2012	45000	42809	9059	5433	1059	15551	366	04/05/2017
73	1-310-4-2010	80000	54666	30666	32216	12139	75021	698	07/01/2015
74	1-379-7-2012	2000	333	166	10	3	179	27	09/08/2013
75	1-450-7-2011	15000	13582	11083	1029	0	12112	815	13/01/2014
76	1-461-4-2011	15863	15863	11016	8178	4024	23217	754	13/06/2014
77	1-558-2-2011	7100	6497	3243	1750	130	5122	658	17/05/2015
78	1-679-3-2010	25000	22916	11249	15576	4234	31059	803	25/11/2015
79	1-721-4-2009	6000	5426	5426	4881	9277	19584	1508	19/02/2012
80	1-723-3-2009	50980	50980	19967	60261	33606	113834	1409	26/08/2019
81	1-727-3-2010	25000	12083	833	665	33	1531	59	07/10/2015
82	1-741-2-2008	23450	23267	22876	41054	29507	93437	1789	11/08/2013
83	1-826-2-2008	48470	48470	48470	69845	127749	246063	1894	29/04/2012
84	1-828-2-2008	3000	1500	1500	93	4239	5832	1906	17/07/2008
85	1-835-5-2012	35000	7458	7458	0	0	7458	63	03/08/2013
86	1-859-2-2009	32550	32550	17631	50949	30580	99161	1557	01/04/2017
87	1-873-2-2008	26650	26436	22365	45979	33349	101692	1839	23/06/2014
88	1-886-6-2011	45000	30126	7626	3334	218	11179	326	13/01/2016
89	1-892-2-2009	10300	7828	4967	8084	178	13229	1054	16/03/2015
90	1-902-5-2013	15000	11248	1248	178	1	1427	1	04/04/2014
91	1-915-3-2009	10900	5783	5783	1774	15038	22595	1433	02/03/2010
92	1-963-2-2008	2900	2833	2833	1903	6856	11591	1656	22/12/2010
93	1-1001-3-2010	90000	61499	34499	36242	11906	82648	698	07/01/2015
94	1-1077-1-2008	25000	25000	25000	36025	48224	109249	1766	04/09/2012
95	1-1167-2-2011	9750	9750	5078	4838	1649	11565	754	13/06/2015
96	1-1235-5-2012	3200	373	373	1	15	389	60	06/07/2013
97	1-1253-1-2009	20000	20000	17000	30095	19170	66265	1535	23/04/2014
98	1-1286-3-2011	21000	9333	583	153	1	738	2	03/11/2014
99	1-1296-2-2010	35000	12250	1750	1087	88	2925	83	14/01/2015
100	1-1328-2-2011	5500	5246	3298	2097	108	5503	854	04/01/2015
101	1-1374-2-2012	45000	45000	11250	5538	887	17675	267	11/10/2015
102	1-1385-3-2011	26000	25743	9276	4916	1244	15436	641	03/10/2016
103	1-1393-2-2011	12590	12123	5828	4381	614	10824	687	18/07/2015
104	1-1400-3-2011	50000	27083	2083	1211	58	3352	45	21/07/2015
105	1-1413-1-2009	32000	27333	25333	24468	13502	63303	1147	15/10/2013
106	1-1424-3-2011	10000	2646	1813	139	62	2014	129	29/09/2013
107	1-1451-2-2012	25000	15987	15	126	0	141	14	22/06/2015
108	1-1456-1-2010	30000	22521	13521	15734	7198	36452	851	07/01/2015

109	1-1468-4-2011	35000	27737	8049	1820	300	10169	344	26/10/2015
110	1-1490-1-2010	45000	23301	9051	20875	5364	35291	390	11/02/2015
111	1-1494-2-2010	65000	56604	21396	19242	2411	43049	700	05/11/2016
112	1-1497-1-2010	30000	5361	986	405	26	1417	48	18/02/2014
113	1-1503-2-2011	10000	9543	7598	5042	2473	15114	848	10/02/2014
114	1-1510-1-2010	30000	10205	205	42	1	248	25	11/03/2015
115	1-1531-2-2011	22000	20167	20167	10508	8392	39066	724	12/05/2013
116	1-1545-2-2012	49500	48675	11550	5116	400	17066	396	05/05/2017
117	1-1550-1-2010	30000	26230	14230	18648	7434	40312	881	08/07/2015
118	1-1554-1-2010	30000	26500	14500	19799	9037	43336	881	08/07/2015
119	1-1555-3-2013	30000	30000	833	631	1	1466	1	04/07/2016
120	1-1558-1-2010	40000	36980	26980	28054	14687	69721	986	23/07/2014
121	1-1563-2-2011	30000	16131	1131	223	16	1370	52	14/07/2015
122	1-1565-1-2010	20000	19444	18889	13005	7448	39341	1020	20/08/2013
123	1-1567-1-2010	30000	27647	19522	19409	9557	48488	952	27/08/2014
124	1-1571-1-2010	25000	19676	12384	9991	3256	25631	727	09/09/2014
125	1-1573-1-2010	25000	2083	694	27	2	723	4	01/10/2013
126	1-1575-1-2010	30000	21417	8417	6988	1997	17402	493	30/09/2015
127	1-1585-2-2011	50000	43749	18749	11593	3184	33526	545	07/07/2015
128	1-1640-1-2011	10000	9167	9167	5048	3739	17953	739	28/04/2013
129	1-1686-2-2012	150000	121542	6542	1039	43	7624	65	01/06/2017
130	1-1691-1-2011	50000	48118	14785	16516	5082	36383	541	11/11/2016
131	1-1757-2-2013	40000	37777	1111	323	3	1436	3	02/05/2016
132	1-1758-2-2013	20000	19167	4167	1114	116	5397	127	29/01/2015
133	1-1772-1-2012	5000	1396	1396	0	15	1411	121	06/07/2013
134	1-1777-1-2012	5000	5000	5000	1200	814	7014	357	13/07/2013
135	1-1797-1-2012	23000	20125	1916	1011	61	2989	121	06/09/2016
136	1-1802-1-2013	45000	42887	566	422	2	990	58	08/02/2020
137	1-1826-1-2012	45000	38648	4898	1372	128	6397	95	02/11/2015
138	1-1853-1-2013	15000	11755	922	309	19	1251	58	08/08/2014
139	1-1854-1-2012	20000	19667	2000	2677	285	4962	176	10/12/2017
140	1-1893-1-2013	12000	10499	499	221	0	720	1	04/04/2015
141	1-1915-1-2013	35000	32666	1166	730	4	1900	3	02/11/2015
142	1-6-12-2007	26000	21125	21125	24523	54026	99674	1875	17/08/2011
143	1-82-4-2013	27000	23360	860	507	13	1380	18	18/08/2015
144	1-105-6-2011	3000	1636	1636	203	766	2606	473	19/10/2012
145	1-140-6-2011	5000	1262	1262	28	249	1540	305	04/04/2013
146	1-263-3-2006	50000	39225	39225	32614	141305	213144	2214	14/11/2009

147	1-336-4-2008	19100	18600	18600	0	15236	33836	1738	01/10/2011
148	1-358-2-2007	3000	2570	2570	41	8676	11286	2291	28/09/2007
149	1-360-1-2006	3000	2792	2792	416	11220	14427	2387	22/06/2007
150	1-393-5-2013	5000	4166	416	93	1	510	3	02/05/2014
151	1-437-3-2008	31720	31720	18173	53123	33793	105088	1667	11/12/2016
152	1-481-3-2008	50000	50000	24584	89753	61894	176231	1789	11/08/2018
153	1-494-2-2007	40000	27778	27778	20658	75630	124065	1768	02/10/2010
154	1-508-3-2008	87000	87000	42050	151481	97009	290540	1747	23/09/2018
155	1-522-1-2006	10000	6111	6111	3323	22363	31797	2112	24/07/2009
156	1-523-1-2006	10000	3697	3697	1105	10546	15348	1868	24/07/2009
157	1-588-3-2011	10000	3429	373	52	6	431	57	09/06/2014
158	1-614-2-2009	35000	16771	16771	8866	3627	29263	699	06/07/2013
159	1-626-3-2011	25000	18333	2083	1881	174	4137	132	26/10/2016
160	1-649-3-2011	20000	13887	9443	5935	2400	17777	512	11/03/2014
161	1-677-2-2009	24440	24440	21181	37822	12980	71983	1557	01/04/2014
162	1-680-2-2008	35500	35500	35500	63935	51120	150555	1837	25/06/2013
163	1-698-3-2010	18770	17206	17206	7088	14962	39256	1052	18/06/2012
164	1-699-1-2007	3000	2328	2328	85	8089	10501	2207	21/11/2007
165	1-701-1-2007	15000	12917	12917	12014	43139	68069	2082	23/05/2010
166	1-710-2-2008	38300	38300	18512	66931	41191	126634	1744	26/09/2018
167	1-714-3-2011	15804	14750	5004	5519	723	11246	552	31/08/2016
168	1-767-2-2008	9580	7584	7584	7423	11350	26358	1526	01/07/2012
169	1-876-2-2008	26500	26058	26058	45980	38275	110313	1829	02/06/2013
170	1-947-1-2008	40000	35555	35555	33876	98738	168170	1867	25/01/2011
171	1-949-1-2008	3000	2000	2000	241	6575	8816	1932	21/07/2008
172	1-953-2-2010	15000	8961	8961	2939	3173	15073	738	29/04/2013
173	1-958-1-2008	30000	29375	29375	41431	71509	142315	1918	05/03/2012
174	1-1071-3-2011	29885	27016	12696	13057	5270	31023	628	16/06/2015
175	1-1144-3-2010	30000	17997	4997	4334	849	10180	292	17/09/2015
176	1-1217-1-2009	15000	10530	8780	7215	3363	19357	1082	19/02/2014
177	1-1306-1-2009	10000	4791	4791	1805	1019	7615	699	06/07/2013
178	1-1317-1-2009	40000	20000	20000	11572	5426	36998	713	23/07/2013
179	1-1327-2-2011	8841	8841	6140	4359	1941	12440	754	13/06/2014
180	1-1422-1-2009	20000	10662	10662	2507	981	14150	853	05/11/2012
181	1-1436-1-2009	30000	20000	11500	11660	3298	26458	695	10/12/2014
182	1-1444-2-2010	25000	13508	10730	3331	1610	15670	473	19/11/2013
183	1-1488-1-2010	40000	27252	21419	15368	5249	42035	786	11/02/2014
184	1-1489-1-2010	33000	23159	18347	15455	6225	40027	817	11/02/2014

185	1-1491-5-2012	45000	40497	7497	8601	1555	17652	293	16/03/2017
186	1-1507-1-2010	10000	6599	3432	2489	135	6055	609	05/03/2015
187	1-1508-1-2010	18000	13100	7400	6811	1699	15910	731	05/03/2015
188	1-1530-1-2010	20000	12605	8855	6040	2625	17520	646	29/04/2014
189	1-1544-4-2013	22000	17934	2045	200	23	2269	47	19/08/2014
190	1-1551-2-2011	18760	18447	7191	8697	3219	19108	686	19/07/2016
191	1-1556-2-2011	23650	23322	7555	10869	2039	20463	717	19/07/2017
192	1-1603-2-2011	35000	20416	729	805	22	1556	30	06/10/2015
193	1-1625-4-2013	8500	5111	153	121	2	276	14	22/02/2014
194	1-1638-2-2012	15500	9607	565	126	7	699	52	14/04/2015
195	1-1675-1-2011	25000	11010	1288	478	30	1796	44	22/09/2014
196	1-1690-1-2011	100000	70000	3333	3038	128	6499	55	11/11/2016
197	1-1709-1-2012	30000	21499	499	254	1	755	2	03/02/2017
198	1-1731-2-2012	41500	40116	4841	1500	101	6442	199	18/10/2017
199	1-1749-1-2012	25000	17810	101	105	1	207	11	25/05/2016
200	1-1755-1-2012	15000	14172	4589	2665	717	7972	362	08/06/2015
201	1-1765-1-2012	35000	29155	1154	613	24	1792	59	07/07/2017
202	1-1825-1-2012	30000	25998	498	581	2	1081	3	02/11/2017
203	1-1829-1-2012	45000	38340	4590	681	63	5333	95	02/11/2015
204	1-1836-1-2012	30000	29501	3501	4365	511	8376	225	23/11/2017
205	1-1879-1-2013	20000	18572	4128	1014	158	5299	105	22/08/2014
206	1-1891-1-2013	45000	43060	4060	708	67	4834	90	07/09/2015
207	1-1914-1-2013	48000	45387	54	328	0	382	11	25/05/2016
208	1-1916-1-2013	15000	13705	372	189	5	566	27	09/11/2014
TOTALES		Q5.814.08 3	Q4.589.61 8	Q2.218.64 0	Q2.657. 220	Q2.884. 338	Q7.760. 198		

Anexo 6

Reporte de créditos emergentes

1	1-112-1-2004	5000	5000	5000	1346	41200	47547	3939	23/10/2002
2	1-184-5-2009	5000	744	744	0	569	1313	872	17/05/2011
3	1-1358-2-2013	2000	1666	333	37	1	371	3	30/11/2013
4	1-1387-4-2012	5000	869	869	0	3	872	224	24/02/2013
5	1-1733-4-2013	5000	4582	416	102	1	519	3	30/05/2014
6	1-1861-1-2012	5000	2194	1083	85	14	1182	34	28/09/2013
7	1-15-6-2010	5000	4371	4371	1301	3143	8815	974	05/08/2012
8	1-379-7-2012	2000	333	166	10	3	179	27	09/08/2013
9	1-828-2-2008	3000	1500	1500	93	4239	5832	1906	17/07/2008
10	1-963-2-2008	2900	2833	2833	1903	6856	11591	1656	22/12/2010
11	1-1235-5-2012	3200	373	373	1	15	389	60	06/07/2013
12	1-1772-1-2012	5000	1396	1396	0	15	1411	121	06/07/2013
13	1-1777-1-2012	5000	5000	5000	1200	814	7014	357	13/07/2013
14	1-105-6-2011	3000	1636	1636	203	766	2606	473	19/10/2012
15	1-140-6-2011	5000	1262	1262	28	249	1540	305	04/04/2013
16	1-358-2-2007	3000	2570	2570	41	8676	11286	2291	28/09/2007
17	1-360-1-2006	3000	2792	2792	416	11220	14427	2387	22/06/2007
18	1-393-5-2013	5000	4166	416	93	1	510	3	02/05/2014
19	1-699-1-2007	3000	2328	2328	85	8089	10501	2207	21/11/2007
20	1-949-1-2008	3000	2000	2000	241	6575	8816	1932	21/07/2008

Anexo 7 Evaluación integral

Diagnóstico de la Cooperativa “Multiplicador” R.L.

No.	Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
1	La cooperativa cuenta con políticas y procedimientos establecidos para el cumplimiento de objetivos planteados.	Crecimiento y competitividad en el mercado local.	No existe capacitación constante sobre las mismas.	Incumplimiento en algunas políticas.
2	Se cuenta con sistema de información contable.	Información contable oportuna para la toma de decisiones.		
3	Existe departamento de créditos con funciones definidas.	Verificar y revisar detenidamente los expedientes, documentos de garantía de los asociados.	Alto nivel de morosidad.	Situación económica del país afecta la economía de la población.
4	Se cuenta con base de datos, de otorgación de créditos.	Incremento en el otorgamiento de créditos a nivel local.	Algunos créditos antiguos, no tienen documentación de soporte en original, sino únicamente copias.	No pago de préstamos por parte de los asociados.
5			Únicamente existen documentos de compromiso, sin tener contrato firmado.	
6	Existe base de datos de otorgamientos y rechazo de créditos.	Información oportuna.	La valoración del terreno, se realiza mediante entrevista de 5 a 6 personas, mientras que lo debe realizar un profesional.	Valor de terrenos, menor al identificado.
7	Se otorgan alrededor de 30 a 45 créditos mensuales.	Crecimiento financiero de la cooperativa.	Dentro de los expedientes se cuenta con estado patrimonial firmado por contador	Información de estudio socioeconómico irreal.

			únicamente en créditos mayores de Q50,000.00.	
8	Los saldos son revisados mensualmente.	Recuperación de créditos.	Nivel de morosidad del 20%.	Estrategias de recuperación débiles.
9	Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimiento de créditos y cobranza.	Recuperación de créditos.	Existen únicamente 3 técnicos, los cuales distribuyen su tiempo así: 80% para otorgamiento de créditos y 20% para cobranza. Solo existe un trabajador que se dedica a la cobranza y seguimiento de casos judiciales.	Alto nivel de morosidad.
10	Se preparan mensualmente los informes por morosidad.	Capitalización.	Alto nivel de morosidad, 20%.	Aumento de activos extraordinarios.
11	Existe revisión del cumplimiento de normas y procedimientos periódicos por las comisiones.	Cumplimiento de normas y procedimientos.	La capacitación es 1 vez al año.	Desactualización de conocimientos.
12	Departamento de activos extraordinarios.	Capitalización.	En el sistema sigue el nivel de morosidad de algunos asociados, ya otorgaron a favor de la cooperativa la garantía establecida.	Nivel de morosidad irreal.
13	Se realizan auditorías periódicas, tanto externas como del INACOP.	Cumplimiento de normas, leyes y reglamentos.		
14	Existencia de 1223 asociados.	Incremento de la demanda.	Alto nivel de morosidad.	No existen aportes del gobierno.

Anexo 8

Instrumentos de investigación

ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA
COOPERATIVA MULTIPLICADOR R.L.

Nombre de la persona entrevistada: _____

Puesto funcional: _____

Departamento: _____ Fecha: _____

	PREGUNTAS	SI	NO	NO APLICA	RESPUESTA
1	¿Existen políticas establecidas para la gestión de créditos y cobros?				
2	¿Los técnicos del area de créditos y cobros, conocen las políticas?				
3	¿En qué periodo de tiempo reciben retroalimentación sobre las políticas de créditos y cobros?				
4	¿Existe algún aspecto de las políticas que no esté claro, o que se les haga difícil de entender a la fecha?				
5	¿Considera que las políticas de crédito y cobro son funcionales?				
6	¿Desde la creación de las políticas de créditos y cobros, ha habido alguna modificación y cuáles son?				
7	¿Qué tipos de créditos se otorgan, fiduciario, prendario, hipotecario, otros?				

8	¿Existe un reglamento de crédito para cada uno de los tipos de crédito?				
9	¿Existe un comité de crédito que los aprueba?				
10	¿Qué clase de documento se realiza para la formalización del crédito?				
11	¿Adicionalmente al departamento de créditos, existe un departamento jurídico que lleva los casos de créditos morosos?				
12	¿Cuáles son los sujetos de crédito?				
13	¿Según los tipos de crédito que destinos de los mismos son los más regulares?				
14	¿Cuál es el procedimiento para otorgar créditos?				
15	¿Existe alguna reunión con los clientes previo a otorgar el crédito?				
16	¿Qué tipo de información se da en la reunión pre-crédito?				
17	Detalle la forma de pago y los plazos máximos de cada uno de los tipos de crédito.				
18	¿Considera usted que existe algún riesgo en cuanto a la forma de pago y plazos, para que la recuperación del capital sea pronta?				
19	Detalle los plazos máximos de cada uno de los tipos de crédito.				
20	¿Considera usted que existe algún riesgo				

	en cuanto los plazos máximos, para que la recuperación del capital sea pronta?				
21	¿Cómo se informan que el documento no está duplicado, empeñado o falsificado?				
22	¿Cómo verifican que el crédito fue utilizado para lo solicitado, existe algún formato?				
23	¿Qué tipos de garantía se aceptan al otorgar los créditos?				
24	¿Hasta qué porcentaje sobre la garantía, se toma de base para otorgar el crédito?				
25	¿Si realizan avalúos para las garantías hipotecarias, como lo hacen y cuáles son los parámetros que se consideran?				
26	¿Cual es la principal limitante para las ventas de los activos extraordinarios?				
27	¿Ante la competencia, las bajas condiciones económicas y la devaluación de terrenos se han considerado exonerar intereses y mora, para recuperar capital en ventas?				
28	¿Qué facilidades ofrecen en la venta de terrenos?				
29	¿Les ha funcionado la venta directa de inmuebles?				
30	¿Se ha cumplido con el anuncio en los medios de comunicación, sobre la venta de inmuebles?				
31	¿Se ha cumplido con el anuncio en los				

	medios de comunicación, sobre la venta de inmuebles?				
32	¿Se ha realizado promocionado la venta de inmuebles con los socios en reuniones de asamblea?				
33	¿Cuentan con un sistema para el departamento de cobros?				
34	¿Cuáles son las variables y la información de créditos que el sistema le permite obtener?				
35	¿Usted cree que el sistema es funcional, o le encuentra algún tipo de deficiencia?				
36	¿Se realizan reportes mensuales de morosidad?				
37	¿Cuál es el porcentaje a la fecha de créditos morosos?				
38	¿Se le dan seguimiento a los créditos morosos?				
39	¿Cuál es el porcentaje a la fecha de créditos castigados?				
40	¿Se le dan seguimiento a los créditos castigados?				
41	¿Cómo se informan si el cliente es moroso o tiene varios créditos en otras instituciones micro financieras?				
42	¿Cómo se verifica la capacidad de pago o ingresos del cliente?				
43	¿Cuál es el tipo de crédito que tiene más porcentaje de mora?				

44	¿Cuál es el porcentaje para la reserva para cuentas incobrables?				
45	¿Con que componentes del patrimonio de la cooperativa tiene repercusión la morosidad crediticia?				
46	¿Usted considera que el alto índice de morosidad, genera algún cambio en el patrimonio de la cooperativa?				