

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



**“Medidas de control para minimizar el riesgo de fraude interno en
instituciones financieras, en el segmento de las microfinanzas”**
(Tesis de Licenciatura)

Maritza González Orozco

Antigua Guatemala, Abril 2016

“Medidas de control para minimizar el riesgo de fraude interno en instituciones financieras, en el segmento de las microfinanzas”
(Tesis de Licenciatura)

Maritza González Orozco

Lic. Sergio Montúfar Juárez (**Tutor**)

Licda. María Elizabeth Ramos Aguilar (**Revisora**)

Antigua Guatemala, Abril 2016

Autoridades de 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 Facultad de Ciencias Económicas

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón
Vicedecano

Lic. Julio Roberto Oviedo Yllescas
Coordinador



UPANA

Universidad Panamericana
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.L.CPA.B01-PS.026.2016

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 30 DE MARZO DEL 2016
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Licenciado Sergio Montúfar Juárez
Revisora: Licenciada María Elizabeth Ramos Aguilar
Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Tesis titulada: "Medidas de control para minimizar el riesgo de fraude interno en instituciones financieras, en el segmento de las microfinanzas"

Presentada por: Maritza González Orozco

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

En el grado de: Licenciada



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

Guatemala, 07 de Noviembre de 2015

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

Estimados Señores:

En relación a la tutoría de la Tesis titulada: “**Medidas de control para minimizar el riesgo de fraude interno en instituciones financieras, en el segmento de las microfinanzas**” realizada por **Maritza González Orozco**, carné No. 201503304, estudiante de la Licenciatura en 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 la misma cumple con los requisitos para entregar dictamen en calidad de **aprobado**.

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


Lic. Sergio Montúfar Juárez
Tutor

Consultora Técnica Especializada en Psicología Forense,
Doctorado en Ciencias Criminalísticas y Criminológicas
marizabel.ra@gmail.com

Guatemala, 16 de enero del 2016

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tesis con el Tema: “**Medidas de control para minimizar el riesgo de fraude interno en instituciones financieras, en el segmento de las microfinanzas**” Realizado por: **Maritza González Orozco**, carné No. 201503304, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para continuar con el proceso correspondiente.

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



Lcda. María Elizabeth Ramos Aguilar

Dedicatoria

- A Dios:** Quien es el centro de mi vida al brindarme oportunidad de vivir, por su infinita bondad y misericordia, darme siempre fuerza para seguir adelante, por permitirme superar obstáculos y brindarme tantas bendiciones.
- A mis padres:** Manolo y Lily por su infinito amor, sacrificios, esfuerzos y valores enseñados, al guiarme por el buen camino de la vida y ser el mejor ejemplo a seguir.
- A mi hijo:** Jose Eduardo, quien ha sido un regalo de Dios para mi vida, por su paciencia, comprensión, por ser mi motivación para luchar cada día, alegría y orgullo. Que vea este logro como un ejemplo a superar, Dios guie e ilumine su camino.
- A mis hermanos:** Oscar, Luis, Arturo, Patty y Manola por su amor, consejos, ánimo, aliento, comprensión, paciencia que me han tenido durante el trayecto de mi carrera profesional.
- A mis sobrinos:** A esos lindos angelitos que Dios permite que estén en nuestra familia para llenarnos de muchas alegrías.
- A mis amigos:** Por su sincera amistad y compartir tantos e inolvidables momentos, pero sobre todo por apoyarnos a lo largo de la carrera.
- A mis catedráticos:** Por compartir sus experiencias, ser la fuente de grandes conocimientos de motivación y lucha para alcanzar mi meta.

A mi tutor:

Por ser esa persona especial que brindo su tiempo, dedicación, quien compartió conocimientos, por todo el apoyo incondicional y animarme siempre a seguir adelante, mil gracias por su paciencia, ser fuente de inspiración para ser mejor cada día.

A mi centro educativo:

Universidad Panamericana por permitirme culminar una etapa de mi carrera, brindarme la oportunidad de alcanzar el éxito profesional.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
1. Marco Contextual	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Planteamiento del problema	3
1.3. Pregunta de investigación	4
1.4. Justificación	4
1.5. Objetivos	5
1.5.1. General	5
1.5.2. Específicos	5
1.6. Alcances y límites de la investigación	5
Capítulo 2	6
2. Marco Conceptual	6
2.1. Análisis	6
2.2. Asesor Financiero	6
2.3. Auditor interno	6
2.4. Auditor externo	6
2.5. Auditoría	6
2.6. Bancos	7
2.7. Capital	8
2.8. Comité de crédito	8
2.9. Control interno	8

2.10.	Crédito	8
2.11.	Estados financieros	8
2.12.	Estafa	8
2.13.	Finanzas	9
2.14.	Fraude	9
2.15.	Fuentes externas de financiamiento	9
2.16.	Fuentes internas de financiamiento	10
2.17.	Garantía fiduciaria	10
2.18.	Garantía hipotecaria	10
2.19.	Garantía prendaria	10
2.20.	Gestión de procesos	10
2.21.	Indicadores	11
2.22.	Instituciones financieras	11
2.23.	Microfinanzas	11
2.24.	Política	11
2.25.	Riesgo	11
2.26.	Riesgo de crédito	12
2.27.	Riesgo de fraude	12
2.28.	Riesgo de liquidez	12
2.29.	Riesgo de tasa de interés	12
2.30.	Sistema de control interno	13
2.31.	Superintendencia de bancos	13
Capítulo 3		14
3. Marco Metodológico		14

3.1.	Tipo de investigación	14
3.2.	Sujetos de investigación	14
3.3.	Instrumentos de recopilación de datos	16
3.3.1.	Observación	16
3.4.	Diseño de la investigación	16
3.4.1.	Cuadro de resultados	17
3.4.2.	Representación gráfica	17
3.4.3.	Interpretación	17
Capítulo 4		18
4.	Resultados de la investigación	18
4.1.	Muestreo	18
4.1.1.	Tamaño de la muestra	18
4.2.	Presentación de resultados	19
4.2.1.	Resultado de las entrevistas	20
Capítulo 5		39
5.	Discusión y análisis de resultados	39
5.1.	Discusión de resultados	39
5.1.1.	Estrategia metodológica de Control Interno, propuestas de solución.	42
5.1.2.	Cuestionario para evaluación del riesgo	45
5.1.3.	Modelo de Informe de Auditoría Interna Corporativa	46
Conclusiones		57
Recomendaciones		58
Referencias Bibliográficas		59
Anexos		62

Resumen

Las microfinanzas son un plan estratégico de expansión financiera para muchas instituciones, benefician a miles de pequeñas y medianas instituciones urbanas y rurales, por la importancia en el desarrollo del país, causan impactos en la economía.

Esta investigación tuvo la finalidad de proponer una implementación de control interno, permitió contar con estrategias integradas adecuadas a cada segmento a través de análisis, comprobación de procesos metodológicos, para mejorar medidas de control y riesgo.

Para su elaboración, fue necesario seleccionar el tema, antecedentes, planteamiento del problema, objetivos, alcances, límites, análisis de investigación, resultados e informe final.

Se realizó por referencias bibliográficas, internet, estudio de campo, encuestas aplicadas a colaboradores de instituciones financieras en área microfinanciera con el fin de obtener información precisa y veraz.

Se dio a conocer una propuesta que contribuirá de forma positiva a instituciones micro financieras, consistió en analizar y proponer una estrategia metodológica de control.

Se espera estandarizar procesos lógicos que permitan alcanzar niveles de eficiencia con detección oportuna de transacciones sospechosas, por medio de auditorías eficientes al cumplir planes preventivos.

Introducción

El control interno es una función integrada a procesos, medio que alcanza un fin esencial para evitar descontrol y aumento de riesgo financiero. Contiene información que permite identificar debilidades en procedimientos establecidos de manera específica y detallada. La presente se compone de:

El capítulo 1, marco conceptual, hace referencia a antecedentes de microfinanzas, historia evolución del tema a investigar, planteamiento del problema, pregunta de investigación, justificación, objetivos generales, específicos, alcances y límites de investigación.

El capítulo 2, marco teórico, incluye conceptos relacionados que ayudan a la comprensión del tema investigado, fortalecen el conocimiento, amplían y soportan por medio de base teórica el problema investigado.

El capítulo 3, marco metodológico, incluye descripción sobre el tipo de investigación exploratoria y descriptiva, relata de manera clara, objetiva datos que avalan el presente trabajo, se utilizó el método inductivo-deductivo en la técnica del cuestionario diseñado con preguntas mixtas, dirigido a empleados que laboran en el área de microfinanzas.

El capítulo 4, resultados de la investigación, muestreo y presentación de los mismos.

El capítulo 5, discusión, análisis, conclusiones, cuestionario para evaluación de riesgo, modelo informe de auditoría, recomendaciones y referencias bibliográficas. Se incluye anexos.

Capítulo 1

1. Marco Contextual

1.1. Antecedentes

A lo largo de la historia han ocurrido fraudes contables, que han causado catástrofes en el ámbito económico en auditoría a nivel mundial.

Pueden realizarse fraudes, desfalcos y demás delitos temidos por instituciones a nivel mundial, que influye en países económicos, que se vincula con otros delitos como terrorismo, secuestro, sabotaje y hurto.

Adquiere fuerza, debido a complejidad en negocios y globalización, las dificultades implícitas en el trato con diferentes culturas y mayor uso de tecnología, como internet para realizar transacciones con mayor facilidad.

No se consideran los peligros que acechan en cuentas, finanzas, inversiones, entre otros. Esto hace pensar en el mayor riesgo los empresarios corren con negocios alrededor del mundo.

Las compañías no se protegen lo suficiente y la manera de reducir el riesgo es por medio de controles, en especial en áreas de finanzas, sistemas y compras.

La mayor cantidad de fraudes se realizan por cuenta y participación de los mismos empleados. En las instituciones son descubiertos, por información obtenida en medios externos, accidentes o cambios en la administración, entre otros factores.

Los directivos delegan la responsabilidad de implementar controles para prevenir fraudes. Según estudio realizado en Estados Unidos, el 27% se cometen hoy en día en bancos, el 29% a individuos, a empresas 25% y 19% a Gobiernos.

El 10% de todos los casos son reportados a las autoridades por no saber cómo reaccionar ante el fraude, o para evitar exponer un fraude erróneo ante la opinión pública.

Las microfinanzas iniciaron en 1974, con el Dr. Muhammad Yunus quien comenzó su lucha contra la pobreza después de haber vivido la hambruna que padeció la población de Bangladesh, en ese entonces inicio su actividad local de ayudar.

Su primer préstamo fue en 1976 en el pueblo de Jobra (Bangladesh), situado cerca de la Universidad de Chittagong, convivió con los campesinos de la región, el profesor Yunus se dio cuenta que la pobreza se perpetuaba porque dejaba a los pobres fuera de la economía.

Creó el concepto del microcrédito, fue así como se propuso ayudar a unos campesinos, elaboró una lista de 42 personas muy endeudadas que en total debían menos de 27 dólares, cada uno de ellos recibió la cantidad que adeudaba sin otra condición que la de concentrarse en su trabajo y devolver el dinero en el momento se vio el nacimiento del movimiento moderno de las empresas. Yunus descubrió que cada pequeño préstamo podía producir un cambio sustancial en las posibilidades, sin recursos para sobrevivir.

Fue conocido como el banquero de los pobres y después estableció el Banco Grameen. En 1996 Yunus fue galardonado por la Organización de Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura (UNESCO), con el premio Simón Bolívar y Nobel de la Paz en el 2006, debido a esfuerzos para crear desarrollo económico y social mediante entrega de microcréditos solidarios sin garantía, para que sectores más pobres pudieran llevar a cabo actividades independientes y creativas. Sostenía la posibilidad de ver a los pobres con una mejor calidad de vida, como una forma de volverse micro capitalistas exitosos con interés en adquirir participación en el mercado, pronto empezó a plantear que estas erradicarían la pobreza en una generación.

La industria de microfinanzas en Centroamérica se desarrollo gracias a instituciones profesionales, sostenibles con indicadores de eficiencia, al beneficiar a pequeñas y medianas empresas urbanas y rurales.

El rápido crecimiento de la industria se ha sustentado en el desarrollo de instituciones especializadas, con mejores indicadores de productividad y eficiencia; estas instituciones juegan un papel importante en el desarrollo económico social a nivel nacional como local, oferta de productos y servicios financieros con metodologías crediticias adecuadas.

La revista microfinanciera en Centroamérica es el principal medio de promoción que tiene la red Centroamericana y del Caribe de microfinanzas (REDCAMIF) para difundir el desarrollo de las mismas en la región, a través de esta publicación se muestra el aporte cada vez más significativo que las instituciones microfinancieras tienen en el empleo, desarrollo productivo y formación de capacidades locales de millones de micros, pequeñas y medianas empresas atendidas.

Durante los años sesenta y setenta, los mercados financieros de la región centroamericana se caracterizaron por alta participación del sector público en creación de instituciones y programas, cuyos objetivos principales canalizaron recursos subsidiarios hacia el sector agropecuario.

Las entidades públicas importantes para el otorgamiento de créditos son bancos de fomento y/o de desarrollo, que funcionaban desde los años veinte y treinta. En Costa Rica, el banco de fomento operaba a través de juntas rurales, fundadas en 1914, como departamentos especiales dentro del Banco Nacional de Costa Rica. En Honduras se creó el Banco Nacional de Fomento (1950), convertido luego en el Banco Nacional de Desarrollo Agrícola (BANDESA).

Las intervenciones financieras a través de bancos de desarrollo, causaron impactos importantes, al igual que en otros países tuvieron serios problemas en su ejecución, con niveles bajos de recuperación, tasas de interés subsidiarias, comunes por todos los que pasaron diversas crisis y tuvieron que ser recapitalizados con nuevas inyecciones financieras de sus respectivos gobiernos.

1.2. Planteamiento del problema

Hace una década, autoridades donantes e inversionistas entendieron que personas pobres y de bajos ingresos necesitan una variedad de servicios financieros y amplio conocimiento del mismo que les permita crecer.

En el sector financiero se cuenta con metodologías de créditos no supervisadas, estrategias y políticas generales aprobadas por el consejo de administración, en las empresas existen auditorías internas estas no operan de forma eficaz, por lo tanto aumenta el riesgo para cualquier área.

En la actualidad existen auditorías que han demostrado que no logran producir una reseña de la situación financiera y controles internos, estas asignan personal quienes se concentran en verificar estados financieros, no adecuados para detectar deficiencias.

Estas se basan en el apoyo que brindan a clientes sin importar el nivel de riesgo que ocasiona la falta de control interno para mejor funcionamiento y manejo de instituciones que permita tener efectividad, eficiencia en operaciones, control de riesgos financieros, operativos y administrativos.

Esta estrategia le permitirá a la institución tener control de operaciones y obtener resultados cualitativos y cuantitativos.

Esta investigación tiene como finalidad proponer medidas de control interno, que se adecue a cada segmento, análisis y comprobación de procesos que permitan minimizar riesgos y alcanzar objetivos planteados.

Contar con auditoría interna que alerte la posibilidad de un fraude es indispensable, por lo que es necesaria la aplicación de la norma internacional de auditoría 240 que indica “Responsabilidades del Auditor en la Auditoría de Estados Financieros con respecto al Fraude” para detectar e identificar tipos de fraude.

El control interno es una función integrada a procesos para alcanzar un fin esencial, que permita evitar esta problemática, traerá varios beneficios a la institución, seguridad y tranquilidad.

Los riesgos son hechos que ponen en peligro los objetivos y afectan cualquier oportunidad de la empresa de sobre salir y de competir con éxito, el control interno ha sido esencial para limitar las actividades crediticias. El auditor se tendrá que basar en la norma internacional de auditoría 315 que indica “Identificación y valoración de riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno”.

1.3. Pregunta de investigación

Los procesos definidos son esenciales al presentar la propuesta, se plantea la siguiente interrogante ¿Cuáles son los efectos, al momento de implementar controles internos para auditar la concesión de créditos en instituciones microfinancieras?

1.4. Justificación

El sistema cuenta con alto nivel de riesgo, el control interno es importante porque contribuye a que instituciones microfinancieras alcancen niveles de gestión de calidad y tengan procesos establecidos definidos para disminuir el riesgo. Brinda certeza por minimizar casos irre recuperables provocados por personal interno, con medidas de control para determinar autenticidad, integridad y calidad de información, que otorgan los clientes a instituciones. De no contar con estudios como este, seguirán las posibilidades de pérdida.

Se realizará basado a un estudio de investigación que permitirá determinar una estrategia y llevar mejor control de todo el proceso a realizar.

Estos riesgos deben ser identificados y mantener políticas que fijen límites claros y precisos bajo criterios prudentes, para establecer procedimientos que lleve a cabo un control independiente y permita una mejoría en el área.

1.5. Objetivos

1.5.1. General

Proponer medidas de control interno, para minimizar el riesgo crediticio en situaciones de fraude en instituciones financieras en el segmento de microfinanzas.

1.5.2. Específicos

- Detectar deficiencias actuales que incrementan el riesgo crediticio.
- Recomendar una metodología apropiada para minimizar el riesgo de fraude, en instituciones financieras en el segmento de microfinanzas.
- Recomendar la necesidad de implementar medidas de control interno, de auditoría especializada en el tema de microfinanzas.

1.6. Alcances y límites de la investigación

Por medio de la presente investigación, se espera la implementación de control interno en la concesión de créditos del sector de microfinanzas en el sistema bancario nacional, se considera que la implementación de dichos sistemas permitirá a instituciones contar con auditoría eficiente con el fin de minimizar riesgos.

La investigación se realizará en el sector de instituciones microfinancieras ubicadas en el departamento de Chimaltenango (bancos, cooperativas, etc.), comprendido de mayo a noviembre 2015.

Capítulo 2

2. Marco Conceptual

2.1. Análisis

Chen, A. (2005). “Es la distinción y separación de un todo hasta llegar a conocer sus elementos, es la descomposición de un todo en las partes que lo integran.”

2.2. Asesor Financiero

Campion, A.; Ramírez, L. y Sánche, O. (2002). “Se refiere a la persona que, dependiente del coordinador de sucursal, tiene a su cargo las responsabilidades de contactar a los potenciales clientes o socios de la entidad, asesorarlos en los productos y servicios que ofrece, para hacer seguimiento respecto evolución de su negocio y la utilización de productos microfinancieros.”

2.3. Auditor interno

Benjamín, F. (2007). “Es seleccionado por el órgano directivo en conocimiento de la misión, objetivos, funciones, clientes y entorno. Se consideran conocimientos, habilidades, destrezas, experiencia y estructura de pensamiento.”

2.4. Auditor externo

Benjamín, F. (2007). “Es profesional independiente cuya participación en auditoría administrativa es valiosa pues tiene visión objetiva de los hechos.”

2.5. Auditoría

Holmes, W. (2002). “Es el examen crítico y sistemático de controles internos, estados, libros, transacciones contables, otros documentos financieros, legales, documentos de una empresa comercial.”

- Control interno

Fonseca L. Oswaldo (2007). “Es un proceso continuo realizado por la dirección, administración, otros empleados de cada entidad gubernamental en razón a sus atribuciones, competencias, para proporcionar seguridad razonable, respecto a si se logran los objetivos.”

- Externa

Madariaga, Juan (2004). “Definir como los métodos empleados por una firma externa de profesionales para averiguar la exactitud del contenido de los estados financieros presentados por una empresa. Se trata de dar carácter público, mediante la revisión que en principio eran privados.”

- Interna

Santillana, Juan (2000). “Auditoría interna es una función independiente de evaluación establecida dentro de una organización, para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la misma organización. Es un control cuyas funciones consisten en examinar y evaluar la adecuación y eficiencia de otros controles”.

- Operativa:

Mira N. Juan C. (2006). “El objetivo es el examen de la gestión de la empresa con el propósito de evaluar la eficacia de resultados con respecto a métricas previstas. Una auditoria de este tipo requiere existencia previa de un plan de actividades y presupuestos concretos de resultados esperados.

2.6. Bancos

Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus Reglamentos (decreto número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala). “Para efectos de la presente ley, la denominación “banco” comprende a los bancos constituidos en el país y a las sucursales de bancos extranjeros establecidos en el mismo.”

2.7. Capital

Mercedes, O. y Romano, J.; (1990). “Representa la financiación procedente de las aportaciones realizadas por propietarios de la empresa, en el momento en que ésta se formó en fechas posteriores.”

2.8. Comité de crédito

Campión, A; Ramírez, L.; y Sánchez, O. (2002) “Es el encargado de analizar y proponer la metodología que utiliza la micro financiera en sus operaciones crediticias. Deberá analizar el impacto de las políticas, normas y procedimientos en la calidad de cartera de créditos, a partir de ello, proponer cambios.”

2.9. Control interno

Small and Practices (SMP) (2007) “Es un proceso diseñado y efectuado por quienes tienen a cargo el gobierno, administración y otro personal que tiene intención de dar seguridad razonable sobre el logro de objetivos de la entidad con relación a confiabilidad de información financiera, efectividad, eficiencia de operaciones y cumplimiento con leyes y regulaciones aplicables.”

2.10. Crédito

Chen, A. (2005). “Capacidad de comprar u obtener un préstamo, respaldada por una promesa de pago dentro de un periodo.”

2.11. Estados financieros

Jaime, D. (2004). “El objetivo de los estados financieros básicos es informar sobre la situación de la empresa en cierta fecha, los resultados de operaciones y del período contable terminado en dicha fecha. Su función es informar a los accionistas y terceras personas sobre la situación a fecha determinada.”

2.12. Estafa

Código Penal de Guatemala (Decreto No. 17-73). “Artículo 263. “Comete estafa quien, induciendo a error a otro, mediante ardid o engaño lo defraudare en su patrimonio en perjuicio

propio o ajeno. El responsable de este delito será sancionado con prisión de seis meses a cuatro años y multa de doscientos a diez mil quetzales.”

“Art. 271. Los auditores, contadores, expertos, directores, gerentes, liquidadores o empleados de entidad bancaria o mercantil, sociedades o cooperativas, que en sus dictámenes o comunicaciones al público, o en sus informes, memorias o proposiciones, o en la formación de los inventarios o balances, consignaren, con ánimo de defraudar, atraer inversiones o de aparentar una situación económica que no tiene, hechos contrarios a la verdad, incompletos o simulados, serán sancionados con prisión de seis meses a cinco años y multa de cien a cinco mil quetzales.”

2.13. Finanzas

Lawrence, G. y Zutter, C. (2012) “Es el arte y la ciencia de administrar el dinero. A nivel personal, las finanzas afectan decisiones individuales de cuánto gastar, ahorrar e invertir. En el contexto de una empresa, las finanzas implican el mismo tipo de decisiones para obtener utilidad de ganancias y distribución.”

2.14. Fraude

Campion, A.; Ramírez, L. y Sánche, O. (2002). “Abarca una gama completa de irregularidades y actos ilegales caracterizados por un engaño intencionado. Como cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, ocultación o violación de confianza. Estos actos no requieren la aplicación de amenaza de violencia o de fuerza física. Los fraudes son perpetrados por individuos y por organizaciones para obtener dinero, bienes o servicios, evitar pagos o pérdidas de servicio, o asegurarse ventajas personales o de negocio.”

2.15. Fuentes externas de financiamiento

Levy, L. (2004). “Proporcionan recursos que provienen de personas, empresas o instituciones ajenas a la organización financiada. Al recibir recursos externos se contrata un pasivo el cual genera un costo financiero denominado interés y tendrá que ser liquidado (el interés y el capital recibido) en los términos del contrato de préstamo al amparar la operación.”

2.16. Fuentes internas de financiamiento

Levy, L. (2004). “Son aquellas que provienen de los accionistas de la empresa; son las nuevas aportaciones que los accionistas dan a la organización, son las utilidades generadas por la empresa no retiradas por los accionistas y quedan dentro del renglón de utilidades retenidas en algún momento futuro pueden ser susceptibles de capitalización.”

2.17. Garantía fiduciaria

Chen, A. (2005). “Es aquella garantía que se exige cuando se otorgan créditos por lo general a corto plazo. Estos financiamientos están garantizados con el compromiso de cancelarlos que quiere el deudor. Este tipo de préstamos se respalda con la firma del deudor. Por lo normal existe la obligación de un codeudor el cual se convierte en forma solidaria en prestatario ante el banco otorgante.”

2.18. Garantía hipotecaria

Chen, A. (2005). “Es la garantía que se otorga cuando el deudor recibe un préstamo es de carácter inmobiliaria a favor del banco prestatario (terrenos, fincas, casas, etc.). Representa una fuente principal de respaldo sobre la obligación constituida, son concedidos a largo plazo.”

2.19. Garantía prendaria

Chen, A. (2005). “Este tipo de crédito se caracteriza por las garantías sobre bienes muebles que el deudor endosa a favor del banco, para asegurar el cumplimiento de la obligación garantía real y tangible.”

2.20. Gestión de procesos

Estrada, C. (2011) “Constituye un sistema de trabajo enfocado a perseguir la mejora continua en el funcionamiento de las actividades de una organización, mediante la identificación y selección de procesos y la descripción, documentación y mejora de los mismos.”

2.21. Indicadores

Benjamín, F. (2007). “Es una estrategia simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación. Es una relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o procesos diferentes.”

2.22. Instituciones financieras

Lawrence, G. (2003). “Sirven como intermediarios al canalizar los ahorros de individuos, empresas y gobiernos hacia préstamos o inversiones. Muchas instituciones financieras pagan intereses directos e indirectos a ahorradores sobre fondos depositados, otros proporcionan servicios, por una comisión. Algunas instituciones financieras aceptan depósitos de ahorro y prestan a empresas, otras invierten los ahorros en activos productivos como bienes raíces o acciones y bonos. Los gobiernos exigen a las instituciones financieras que operen dentro de guías normativas establecidas.”

2.23. Microfinanzas

SIB (Septiembre 2011) “Se refiere a la prohibición de servicios financieros como préstamos, ahorros, seguros o transferencia a hogares con bajos ingresos”

2.24. Política

Campion, A.; Ramírez, L. y Sánchez, O. (2002). “Mandato de la administración respecto lo que debe hacerse para efectuar el control. Una política sirve como base para proceder a su implementación.”

2.25. Riesgo

Morales, M. (2007). “Es una amenaza, peligro o incertidumbre a la cual se enfrenta una sociedad comisionista, por un evento o acción relacionada con sus objetivos estratégicos, líneas de negocio, operaciones y demás actividades, que pudieran afectar su situación financiera y el mercado de valores.”

2.26. Riesgo de crédito

Elizondo, A. (2004). “Las contrapartes están indispuestas o son incapaces de cumplir obligaciones contractuales. El riesgo de crédito abarca tanto el incumplimiento, es la valuación objetiva de la probabilidad de una contraparte, como el riesgo de mercado mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple.”

2.27. Riesgo de fraude

Malbotra, M. (1998). “El riesgo de fraude es un peligro grave en instituciones microfinancieras. La falta de separación de responsabilidades, controles internos débiles, sucursales dispersas y procesos descentralizados de aprobación puede crear oportunidades para el fraude. Casi todas las instituciones microfinancieras experimentan anomalías relacionadas con la cartera en algún momento.”

2.28. Riesgo de liquidez

Campion, A.; Ramírez, L. y Sánche, O. (2002). “Es el riesgo que la microfinanciera no cuente con el efectivo suficiente para atender sus obligaciones, o pasivos, a su vencimiento, ocasionada por el desfase en los plazos de las posiciones activas y pasivas. Se define como la contingencia en microfinanzas incurra en pérdidas excesivas por la venta de activos a descuentos inusuales y significativos, con el fin de disponer de recursos necesarios para cumplir con obligaciones contractuales.”

2.29. Riesgo de tasa de interés

Chen, Mario A. (2005). “Es la exposición a sufrir pérdidas que afectan la rentabilidad del banco como consecuencia de los cambios experimentados en las tasas de interés, puede provocar, entre otras cosas, descalces en la composición de los vencimientos de las operaciones. Este riesgo impacta en ganancias en el valor económico de activos de un banco, en pasivos e instrumentos fuera de balance. Este riesgo surge de la inhabilidad de revaluar un ítem del balance general.”

2.30. Sistema de control interno

Campion, A.; Ramírez, L. y Sánche, O. (2002). “Es un proceso, efectuado por el consejo de administración, la administración y el resto de personal de la microfinanciera, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto de la consecución de los objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia en las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento con las leyes y demás regulaciones aplicables”.

2.31. Superintendencia de bancos

SIB. (1946) “Superintendencia de Bancos organizada conforme a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga.”

El marco teórico soporta la teoría con lo investigado al considerar conceptos tales como, auditoría de control interno que ayuda a fortalecer áreas financieras, operativas y administrativas, estafas, fraude entre otros. El tema de garantías, riesgo de liquidez y tasa de interés, permiten medir de forma estratégica la toma de decisiones por lo que varios autores, definen, orientan y amplían aspectos relativos al tema.

Políticas, indicadores, gestión de procesos, fuentes externas e internas de financiamiento, estados financieros, crédito y capital, argumenta de forma clara y objetiva lo relacionado a administración y concentración de recursos, mide con certeza el riesgo al anticipar medidas previas de control interno, permiten fusionar la posibilidad de decisión financiera, conlleva a definir beneficios económicos en relación al costo de oportunidad que esto representa.

Estos conceptos y definiciones permiten al lector comprender lo relacionado por lo que provee de soporte teórico, desarrollar argumentos que definen el conocimiento por medio de teorías planteadas por distintos pensadores.

Capítulo 3

3. Marco Metodológico

3.1. Tipo de investigación

Propone soluciones a una situación determinada, implica explorar, describir, explicar y realizar alternativas de cambio por medio de una investigación exploratoria y descriptiva, de manera clara y objetiva, datos que avalan el presente trabajo.

Investigación exploratoria se efectúa sobre un tema desconocido o poco estudiado, su resultado constituye una visión aproximada del objeto de estudio, se utiliza para identificar antecedentes generales del problema.

Investigación descriptiva, incluye situaciones, costumbres y actitudes predominantes, a través de la descripción exacta de las actividades, objetos y/o personas, que laboran en instituciones financieras y su relación con fraude y reducción del riesgo por medio del control interno que ejerce la auditoría.

3.2. Sujetos de investigación

Se llevó a cabo con empleados de instituciones microfinancieras del departamento de Chimaltenango el cual determina la finalidad para establecer procedimientos de auditoría.

Se elaboró una matriz que refleja características de sujetos de investigación, el puesto, cantidad, genero, tiempo de trabajar y edad de personas encuestadas conocedoras del tema a tratar. Permitirá obtener resultados reales de la situación que se encuentra dicha área.

Cuadro 1

1. Matriz de los sujetos de la investigación

Título del puesto	Cantidad	Sexo	Tiempo de trabajar	Edad
Asesor de Banco G&T	8	Masculino	3 meses a 8 años	27 a 45
Asesor cobros Banco G&T	1	Masculino	3 años	40
Supervisor créditos Banco G&T	1	Masculino	1 año	53
Asesor de créditos Banco Antigua	6	Indefinido	6 meses a 5 años	25 a 31
Asesor cobros Banco Antigua	1	Masculino	1 año	32
Asesor de Crédito Hipotecario Nacional	5	Masculino	1 mes a 5 años	28 a 44
Asistente de créditos Fundea	3	Femenino	1 a 6 años	27 a 30
Asesor de créditos Fundea	5	Masculino	1 a 8 años	23 a 35
Asesor de cobros Fundea	3	Masculino	2 a 7 años	25 a 29
Asesores de crédito Banco Industrial	7	Masculino	1 a 8 años	21 a 33
Asistente de crédito Bantrab	1	Femenino	7 años	37
Asesor de crédito Bantrab	6	Masculino	2 a 8 años	22 a 30
Asistente de crédito Banrural	4	Femenino	8 meses a 9 años	22 a 33
Asesores de crédito Banrural	6	Masculino	3 a 10 años	25 a 40
Asistentes de crédito de KATO-KI	1	Femenino	4 meses	31
Asesores de crédito de KATO-KI	2	Masculino	1 a 3 años	23 a 41
Asesor de cobro de KATO-KI	1	Masculino	2 meses	30
Asistente de crédito de Share	4	Femenino	1 a 7 años	23 a 58
Asesores de Crédito Share	6	Masculino	2 a 6 años	28 a 42
Jefe de agencia Citi	1	Masculino	5 años	27
TOTAL	72 personas			

Fuente: Elaboración propia, Septiembre 2015.

Es de suma importancia delimitar la población a estudiar; en la presente investigación participaron personas con conocimiento en el área de microfinanzas efectuada a colaboradores de instituciones financieras en diferentes municipios del departamento de Chimaltenango con la finalidad de demostrar la necesidad de implementar control para minimizar riesgo.

3.3. Instrumentos de recopilación de datos

El método para la recolección de la información fue el inductivo-deductivo, fundamentado en la técnica de la encuesta, cuestionario diseñado con preguntas cerradas y mixtas dirigido a empleados del área microfinancieras.

Este método utiliza cuestionario impreso destinado a obtener respuestas sobre el problema de estudio. (Ver anexo No. 1)

3.3.1. Observación

Método que facilita la descripción sistemática de eventos y comportamientos, en el escenario social elegido para ser estudiado. Para el tema objeto de estudio, se planificó varias visitas a las agencias ubicadas en el departamento de Chimaltenango.

3.4. Diseño de la investigación

Es una estrategia para responder a problemas planteados, refiriéndose en donde y como se recopila toda la información y su amplitud, constituye la estructura del trabajo que brinda dirección y sistematiza la investigación, es utilizado para mostrar como las partes del proyecto funcionan en conjunto con su objetivo, se realizará de forma mixta, esta surge de combinación cualitativa y cuantitativa.

El cuestionario es el método que utiliza un instrumento impreso. Para elaborar e interpretar los resultados de las preguntas se realizará de la siguiente manera:

3.4.1. Cuadro de resultados

En este cuadro se muestra información recopilada de encuestas realizadas, permitirá conocer e interpretar la información recabada.

3.4.2. Representación gráfica

Los resultados obtenidos por medio del cuestionario realizado muestran tendencias de la investigación, cada respuesta será representada de forma gráfica.

3.4.3. Interpretación

Esta es la forma en que se plantea de manera clara, toda la información obtenida por medio de la investigación.

Capítulo 4

4. Resultados de la investigación

4.1. Muestreo

Al realizar el análisis respectivo se delimitan e identifican los aspectos necesarios, para conocer los valores de la variable en particular de la población

Se utilizan técnicas empleadas para pruebas de control que definen el tamaño y selección de la muestra y la cual será representativa.

Se tomó una muestra de 72 colaboradores a encuestar, que tienen relación directa con el área microfinanciera para tener una seguridad de 95% tal como lo demanda el cálculo de la muestra.

Se hace necesario identificar los procedimientos de muestreo aplicable, esto permitirá aportar datos de análisis, a partir de una muestra.

El método utilizado es el probabilístico, este permite a los individuos tener la probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra.

4.1.1. Tamaño de la muestra

Se tomó una muestra de 72 personas conocedores del tema, para tener margen de confiabilidad del 95% tal y como lo demanda el cálculo de la muestra.

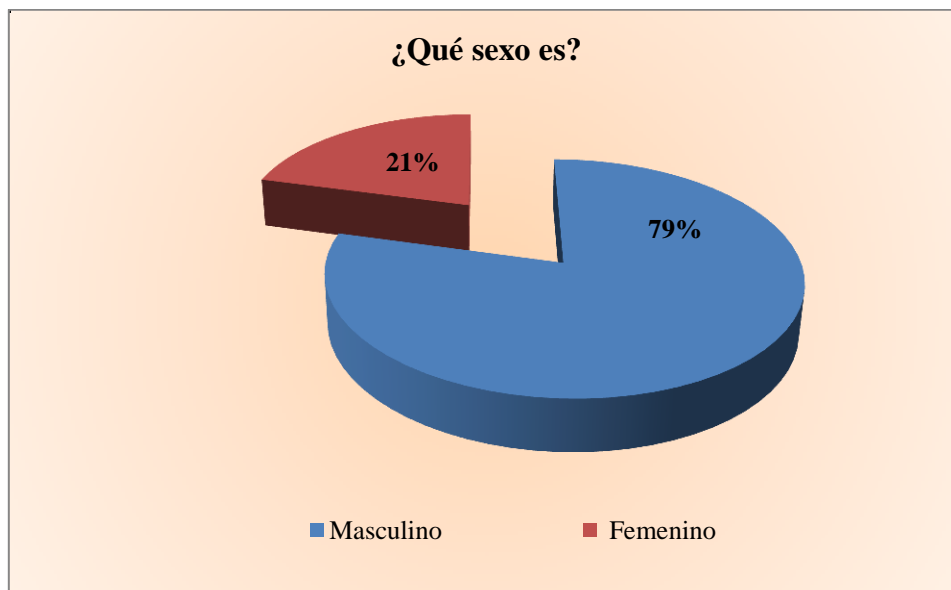
La muestra fue seleccionada de los colaboradores de diez diferentes instituciones microfinancieras, ubicadas en el departamento de Chimaltenango las cuales nos brindaron la información necesaria, donde 205 fue el tamaño de la población.

4.2. Presentación de resultados

Los resultados presentados a continuación de encuestas efectuadas a asistentes, asesores de crédito, cobranza, supervisores y jefes de agencia de diferentes instituciones financieras del departamento de Chimaltenango, con la finalidad de demostrar la necesidad de implementar medidas de control para minimizar el riesgo en casos de fraude interno en instituciones financieras, en el segmento de las microfinanzas.

4.2.1. Resultado del cuestionario

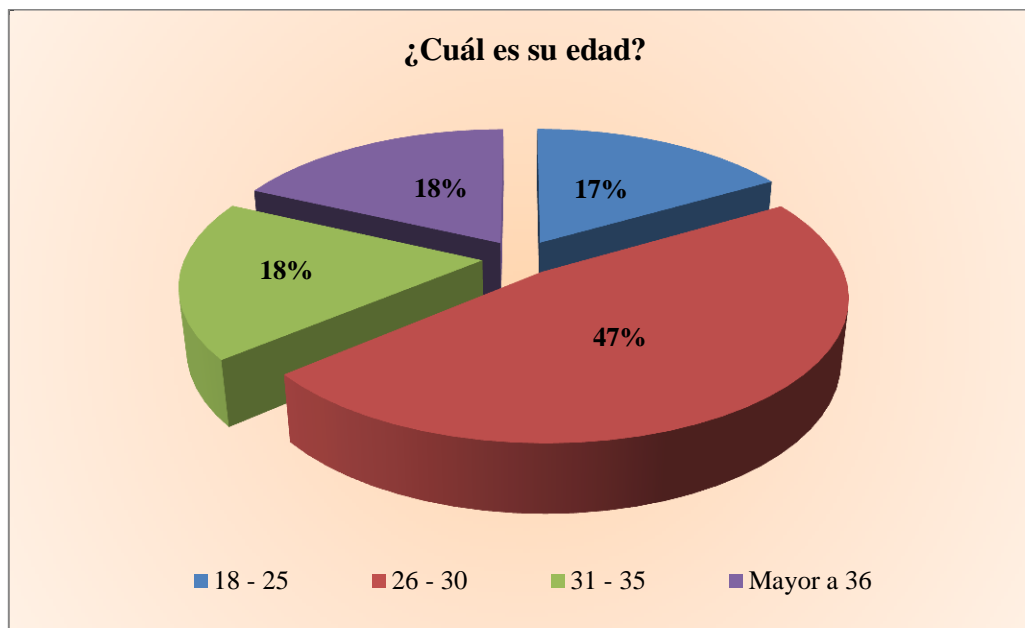
Gráfica No. 1



Fuente: Elaboración propia, septiembre 2015

El 79% de los encuestados corresponden al sexo masculino y el 21% al sexo femenino, esto nos indica que la actividad relacionada a las microfinanzas se realiza en mayor porcentaje por hombres; el modelo de microfinanzas está enfocado en trabajo de campo, se concentra la mayor cantidad de hombres por la actividad a realizar, las mujeres se concentran al trabajo de oficina. El objetivo es conocer niveles diferentes de género para toma de decisiones.

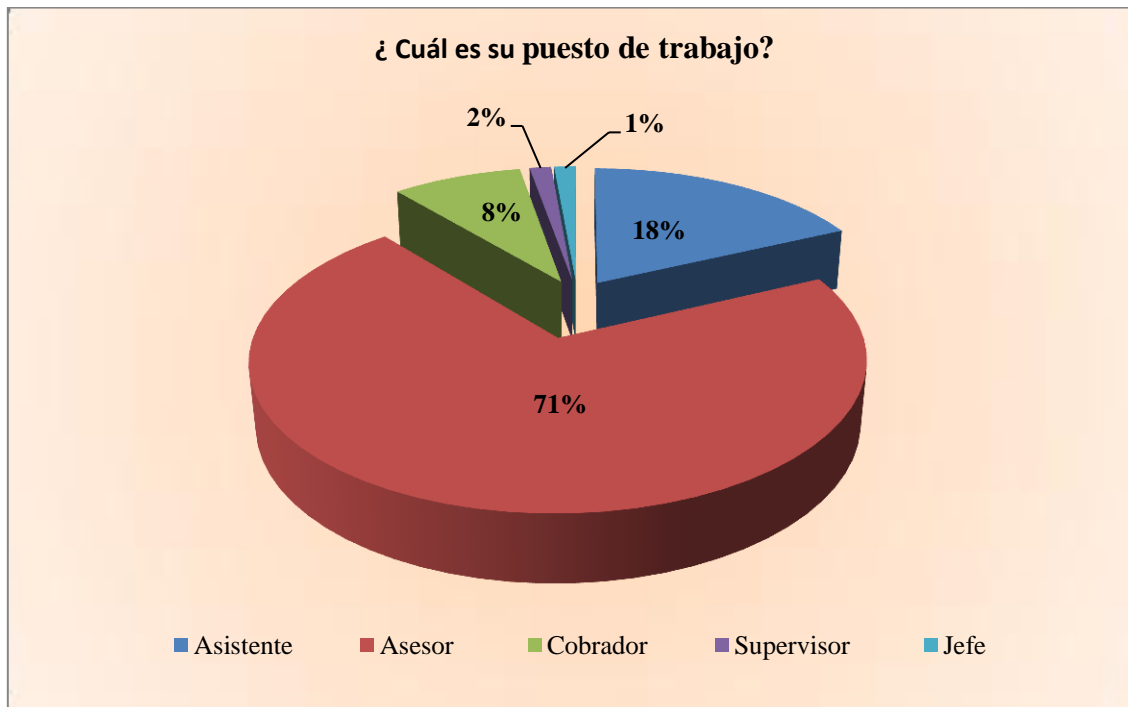
Gráfica No. 2



Fuente: Elaboración propia, septiembre 2015

El 47% de los encuestados corresponde en edades de 26-30 años, enfocado en la mayor cantidad de personas, dichos cargos son ejercidos por jóvenes proactivos y con nivel de experiencia corta. El 36% se encuentra en rango de edades de 31 en adelante, es necesario contar con colaboradores con experiencia necesaria para afrontar diferentes tipos de situaciones, con nivel de madurez para elaborar un trabajo efectivo y así determinar anomalías o fraude en el puesto obtenido. Representado con 17%, edades comprendidas entre 18 y 25 años, colaboradores que empiezan a ejercer su profesión pueden aportar ideas y estrategias nuevas que permitan el trabajo eficiente.

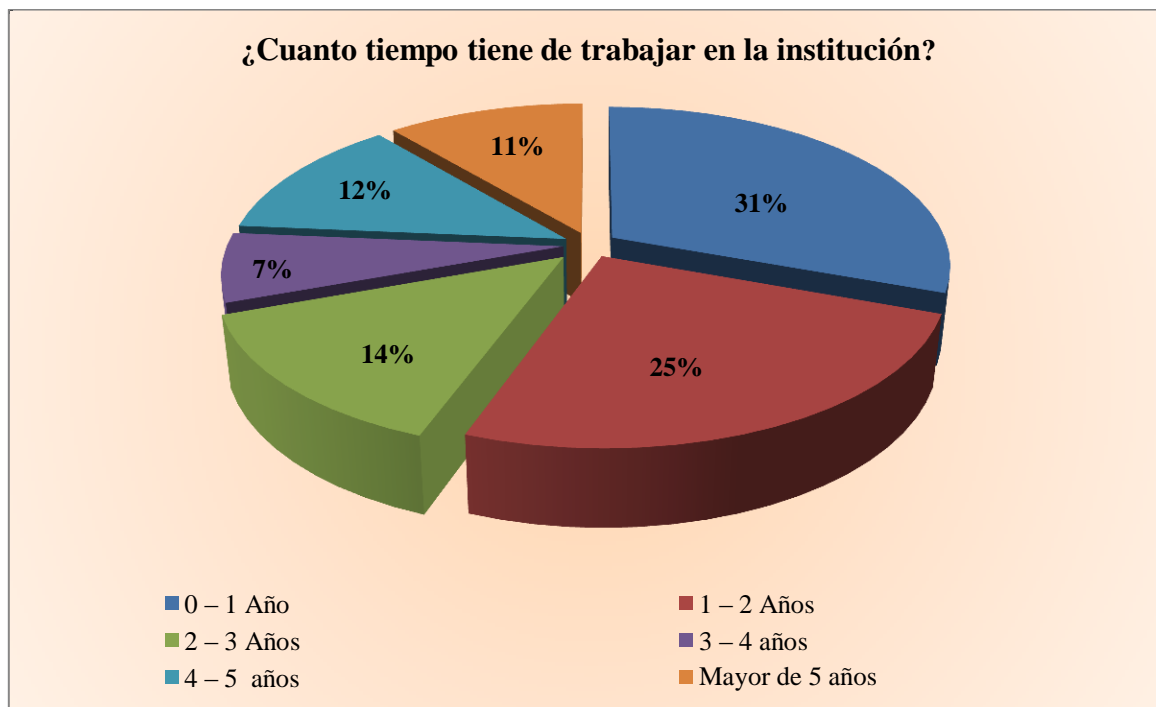
Gráfica No. 3



Fuente: Elaboración propia, septiembre 2015

El puesto permite identificar la efectividad de resultados para conocer la necesidad del puesto en instituciones y obtener un resultado satisfactorio del mismo, 71% de los encuestados corresponde a asesores comerciales, hacen trabajo de campo, en ellos se concentra el riesgo más alto, el 18% enfocado en asistentes quienes apoyan de forma directa el trabajo del asesor de créditos, el 8% corresponde a cobradores que trabajan en casos vencidos, un 3% en supervisores y jefes se encargan de la revisión constante y monitoreo, control de personal a cargo, también del análisis y seguimiento.

Gráfica No. 4

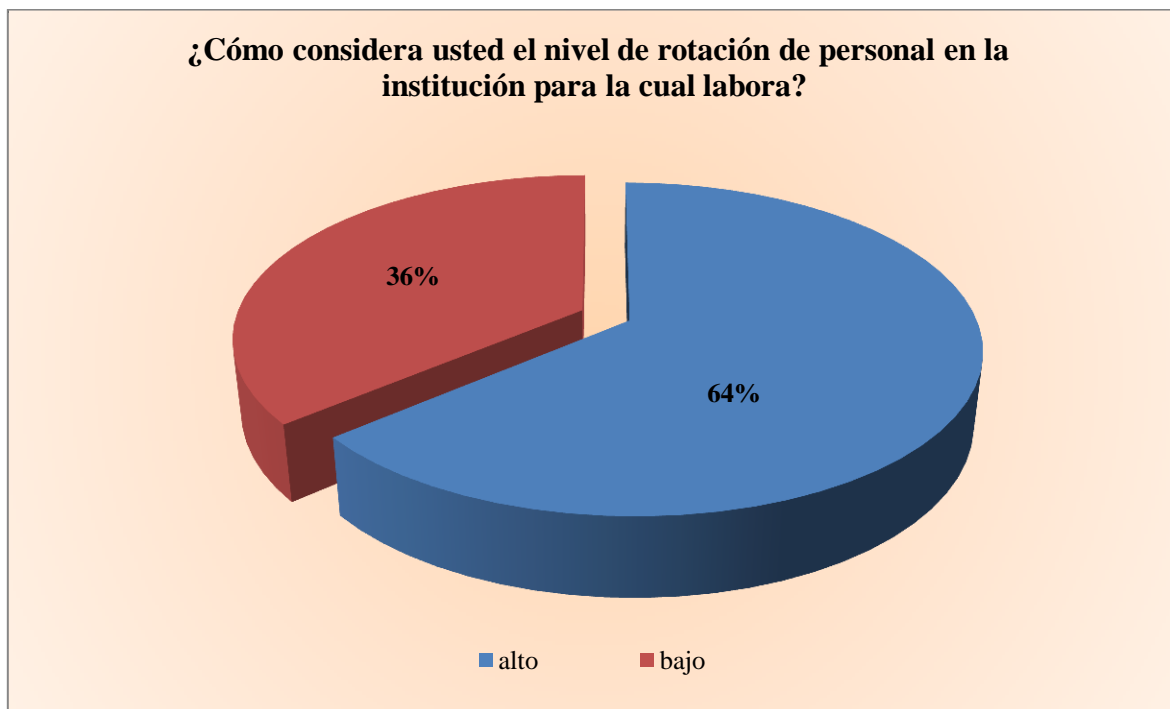


Fuente: Elaboración propia, septiembre 2015

El 31% de los encuestados se enfoca en personal nuevo en el área microfinanciera, existe riesgo por falta de conocimiento, el 25% cuentan con capacidad por la experiencia adquirida, el 14% está representado en personas con más tiempo en la empresa, capacitadas y con amplios conocimientos del trabajo a realizar.

El otro porcentaje de los encuestados no es un factor muy beneficiado, existen pocas personas con estabilidad en el área microfinanciera y esto conlleva al alto nivel de riesgo por la rotación del personal calificado.

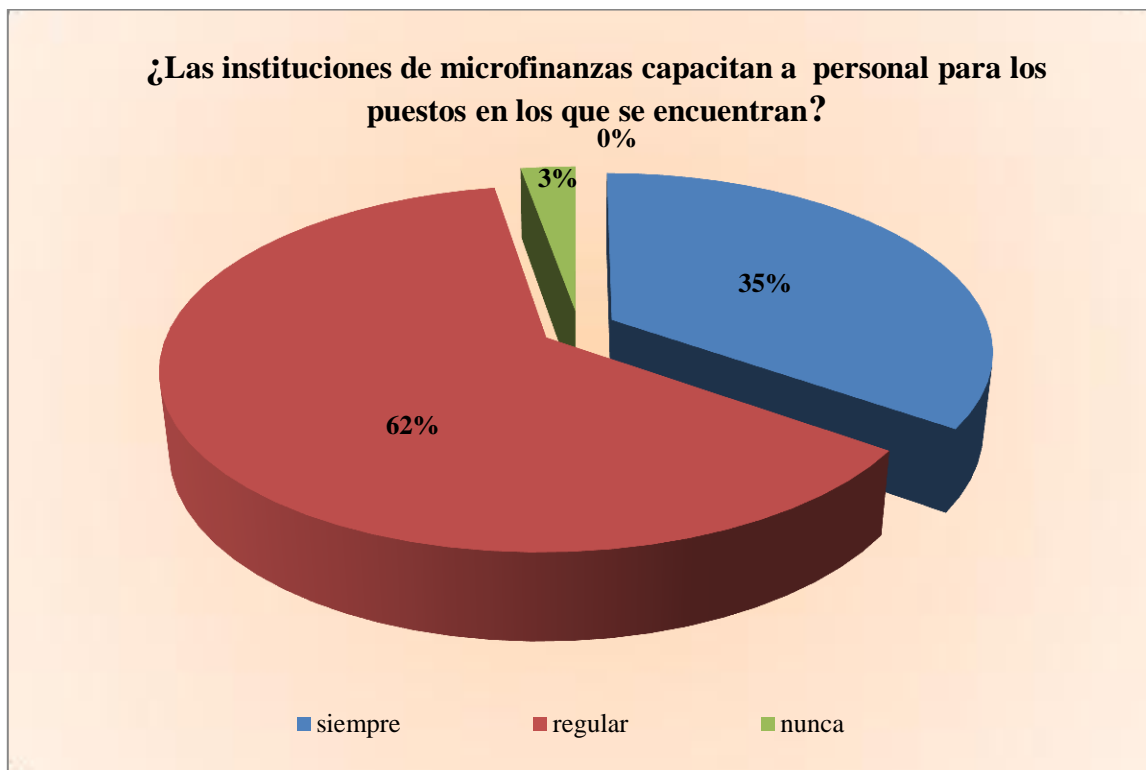
Gráfica No. 5



Fuente: Elaboración propia, septiembre 2015

El 64% de los encuestados se representa con alto nivel de rotación del personal, una de las causas es el riesgo que existe por la falta de seguimiento a carteras crediticias, que son descuidadas en el momento del cambio y los clientes se pueden aprovechar de la situación incumpliendo con sus pagos, entre otros, el 36% permanece dentro de las instituciones este porcentaje es bajo y brinda tranquilidad a la empresa por el conocimiento, experiencia y seguimiento que dan a los clientes.

Gráfica No. 6

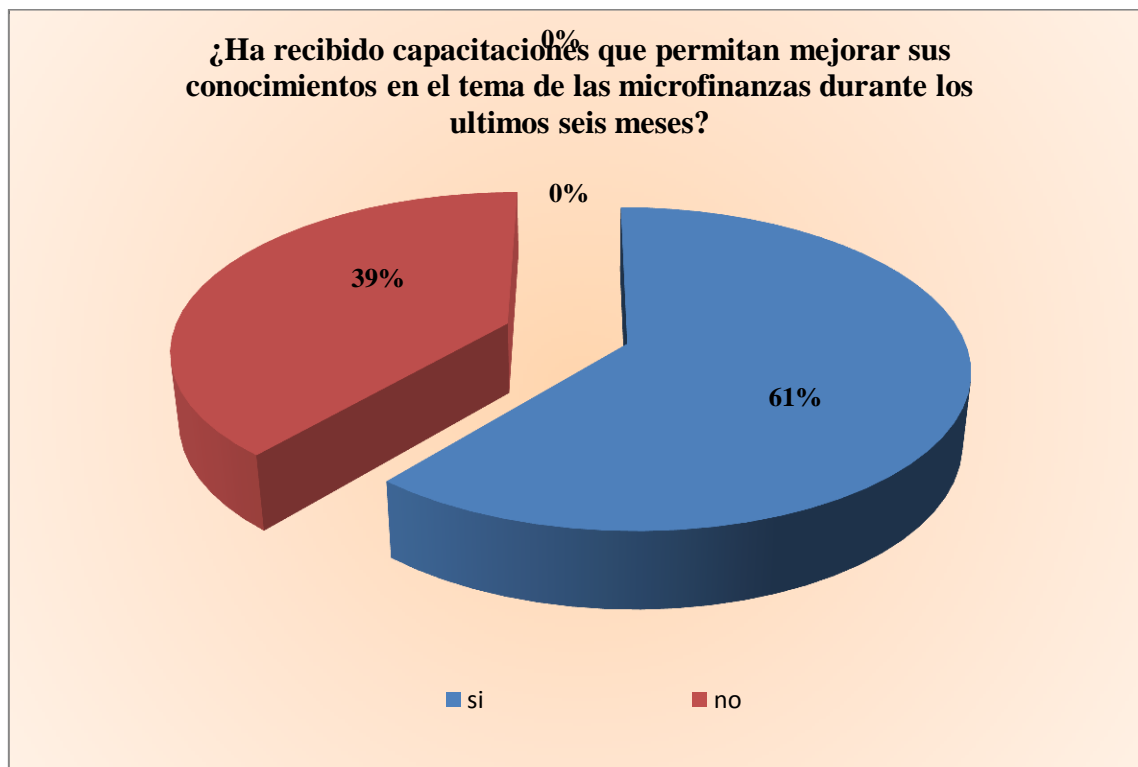


Fuente: Elaboración propia, septiembre 2015

El 62% de los encuestados manifiestan que existe capacitación de forma regular, refleja buen resultado para las instituciones microfinancieras porque su personal se mantiene actualizado y permite que cada uno de colaboradores realice un trabajo de calidad, el 35% indica que la empresa los capacita siempre, esto mantiene un nivel de conocimiento sobre procedimientos, política y demás.

El 3% opina que nunca han recibido capacitaciones en la empresa para la cual laboran, porcentaje bajo pero con riesgo porque el personal no se mantiene informado de cambios que surgen en la institución.

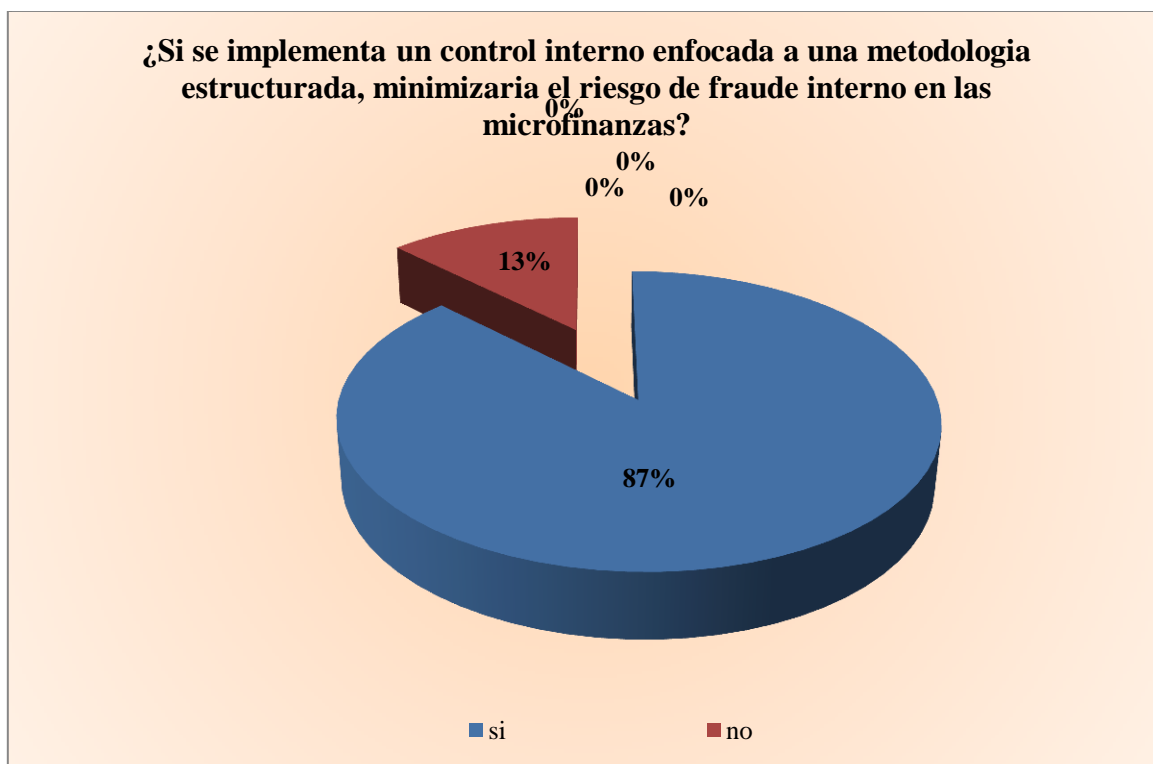
Gráfica No. 7



Fuente: Elaboración propia, septiembre 2015

El 61% de los encuestados, recibió capacitaciones durante los últimos seis meses. Esto mejora el conocimiento en el área de microfinanzas beneficia a colaboradores y cuenta con personal capacitado para puestos asignados, las instituciones se preocupan por tener gente enfocada en el área y con información actualizada, el 39% manifestó no haber recibido ninguna capacitación durante el periodo evaluado, esto conlleva a pensar que no hay mejoras y no se preocupan por mantener al personal actualizado.

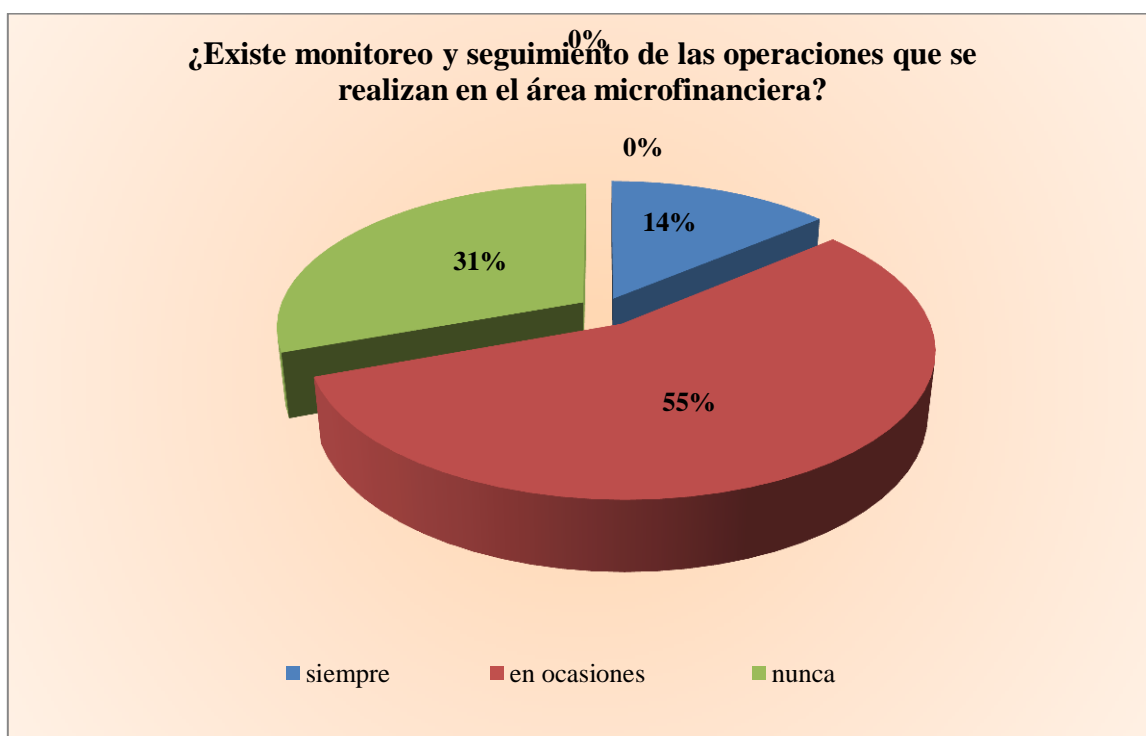
Gráfica No. 8



Fuente: Elaboración propia, septiembre 2015

El 87% de encuestados opina que la posibilidad de fraude se minimiza cuando en el proceso intervienen más personas que verifiquen, analicen y controlen esto significa que cuenten con un control interno bien estructurado. El constante monitoreo sirve para detectar a tiempo cualquier anomalía y fortalecer el funcionamiento, efectividad de la institución, con el fin de prever cualquier fraude. Este control interno de auditoría contara con mejores resultados y garantizará la estabilidad del área. El 13% indica que no es necesario el control interno para minimizar riesgo y fraude.

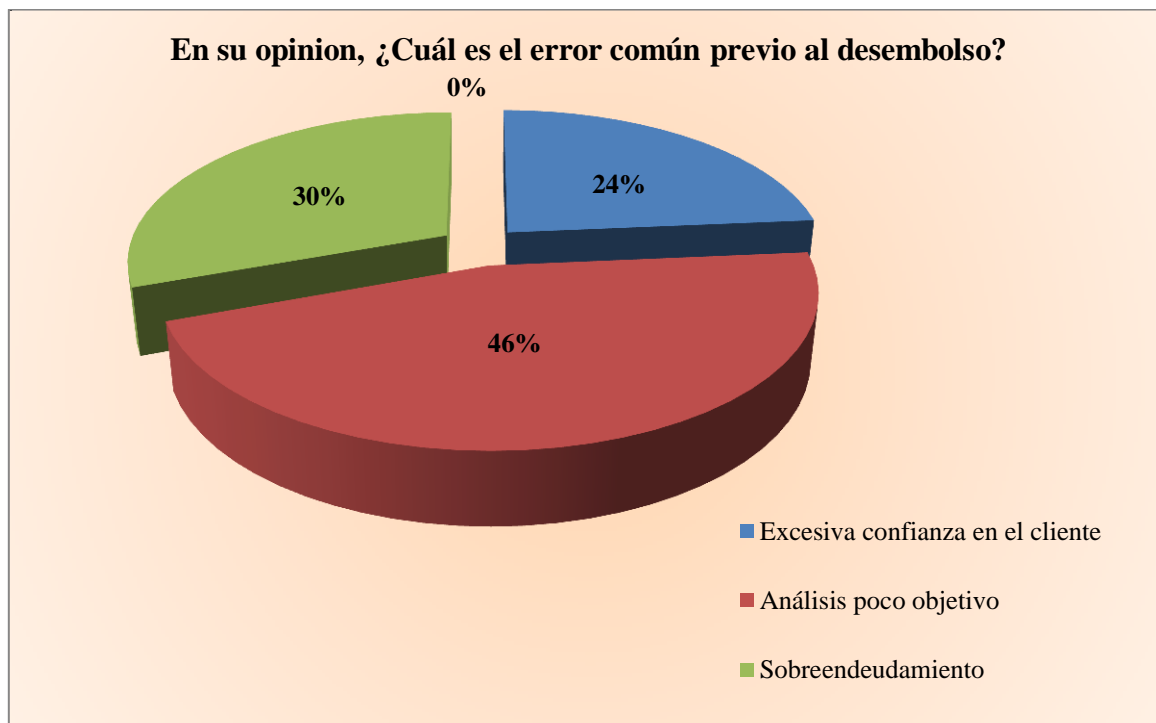
Gráfica No. 9



Fuente: Elaboración propia, septiembre 2015

El 55% de encuestados indican que en ocasiones existe seguimiento y monitoreo en operaciones realizadas en el área, en su mayoría opina que no existe control interno y que el riesgo es alto. El 31% manifiesta que nunca hay seguimiento en sus operaciones, esto permite a que en instituciones se incremente riesgo de fraude, es importante que toda actividad sea revisada, evaluada, monitoreada de forma constante para obtener mejores resultados, contar con trabajo eficiente para realizar mecanismos de control y retorno oportuno de cuentas por cobrar, a los créditos concedidos. El 14% opina que siempre existe control a todas las operaciones realizadas en microfinanzas.

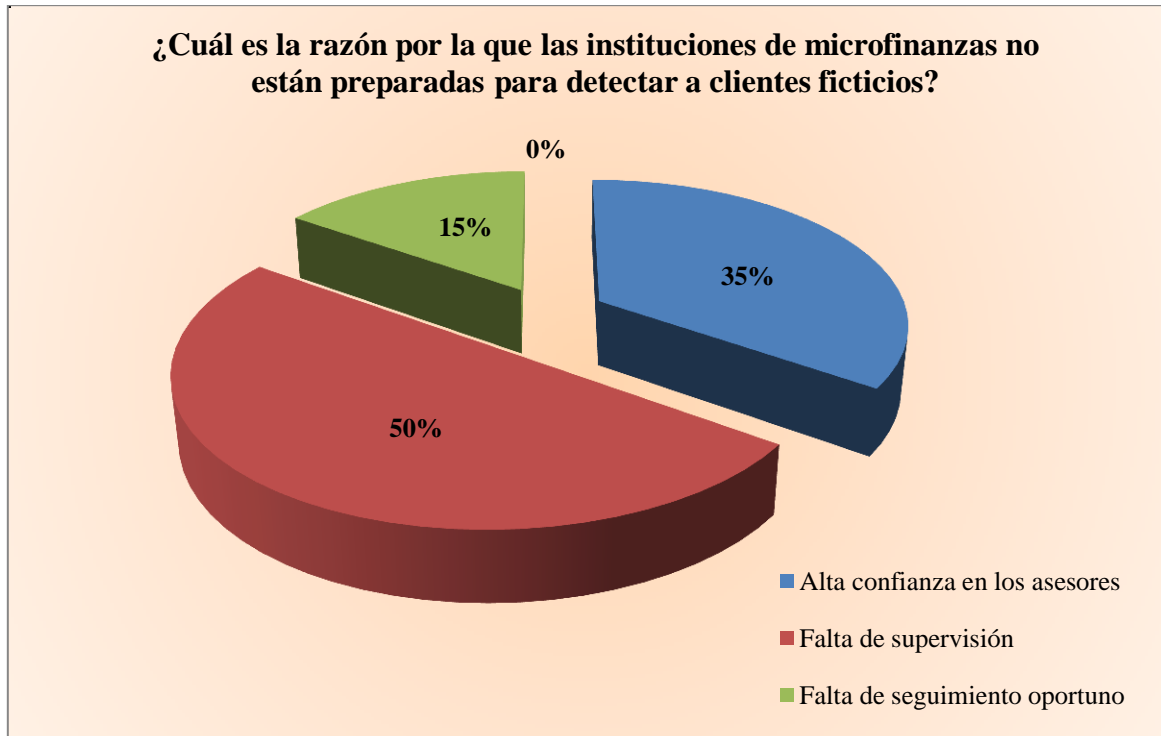
Gráfica No. 10



Fuente: Elaboración propia, septiembre 2015

El 46% de los encuestados indica que el error más común previo a desembolsos de créditos es el análisis poco objetivo, las personas encargadas de revisar los expedientes no profundizan en el caso, esto ocasiona errores a largo plazo y la posibilidad de fraude interno, es producido por el enfoque de metas elevadas, alto volumen de operaciones, que perjudica y reduce el análisis. El 30% manifiesta que errores comunes es aceptar otorgamiento de créditos a clientes sobre endeudados, esto provoca que el cliente carezca de capacidad de pago e incumplimiento desde el primer mes. Como resultado las instituciones reducen al extremo los niveles de liquidez y rentabilidad. El 24% confirma que la excesiva confianza a clientes es el error más común previo al desembolso.

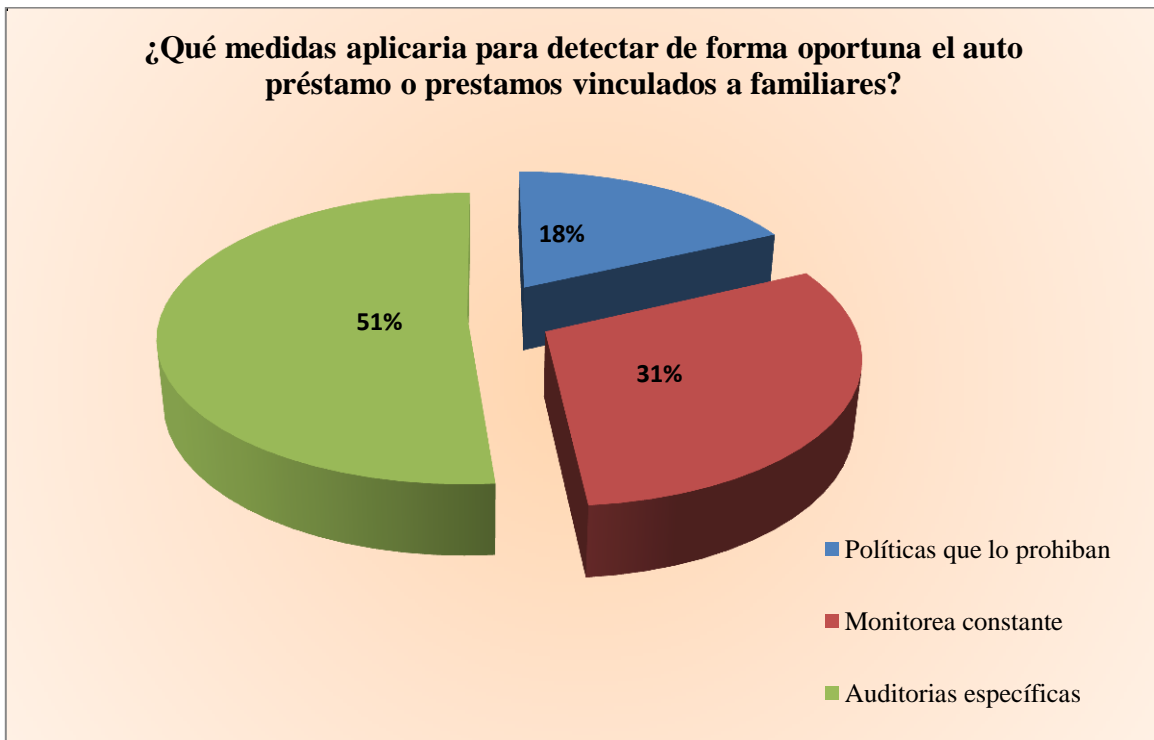
Gráfica No. 11



Fuente: Elaboración propia, septiembre 2015

El 50% de los encuestados indican le falta de supervisión es la causa relevante en que instituciones no están preparadas para detectar de forma oportuna a clientes ficticios, no existe un monitoreo que permita encontrar cualquier anomalías, el 35% enfocado a la alta confianza que se le brinda a asesores, toda persona podría realizar algún tipo de fraude que no sea identificado a tiempo, si existe una supervisión constante se evitan estos inconvenientes o se podrían prevenir, el 15% manifiesta que se debe a falta de seguimiento oportuno, se considera importante el tema de fortalecer el control interno por medio de auditoría.

Gráfica No. 12

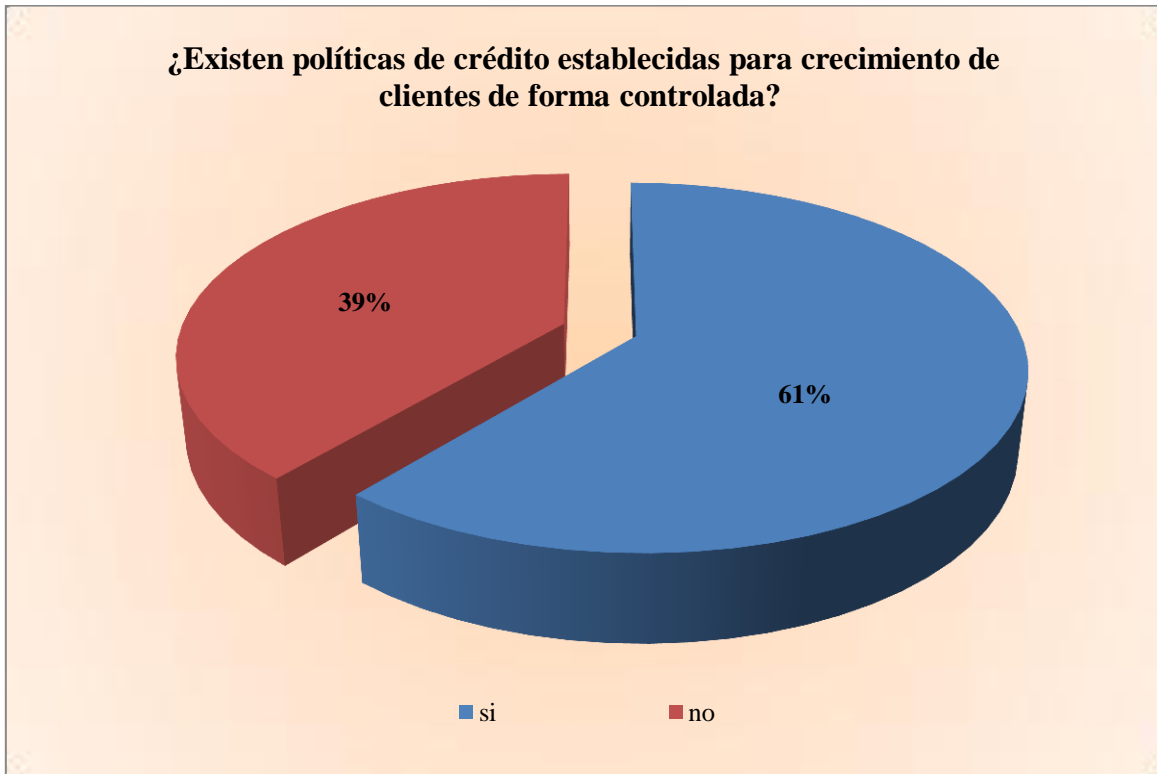


Fuente: Elaboración propia, septiembre 2015

Las auditorías específicas son medidas oportunas e importantes para detectar préstamos vinculados a familiares, el 51% indica es la mejor opción y necesario para evitar cualquier riesgo, seguido del monitoreo constante, está representado en el 31% de encuestas. En ambos casos auditoría y control interno son indispensables.

El 18% de encuestados manifestó que una buena medida para detectar de forma oportuna es la aplicación de políticas que lo prohíban, esto está relacionado al tema de monitoreo en área.

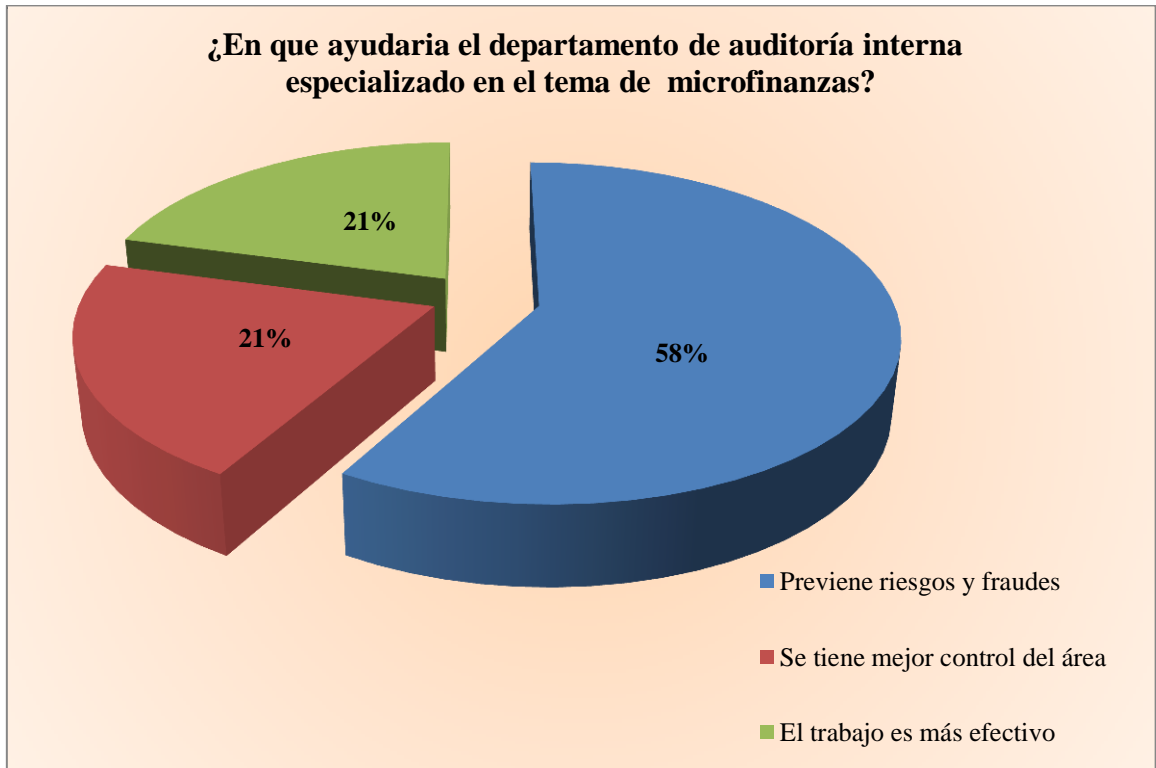
Gráfica No. 13



Fuente: Elaboración propia, septiembre 2015

El 61% de los encuestados indica que si aplican las políticas y permiten buen control con respecto al crecimiento de clientes, el 39% manifiesta que existen políticas establecidas y no permiten crecimiento de clientes de forma controlada y se encuentra en riesgo. Las políticas establecidas en instituciones son herramientas principales y necesarias para el buen control en el área microfinanciera,

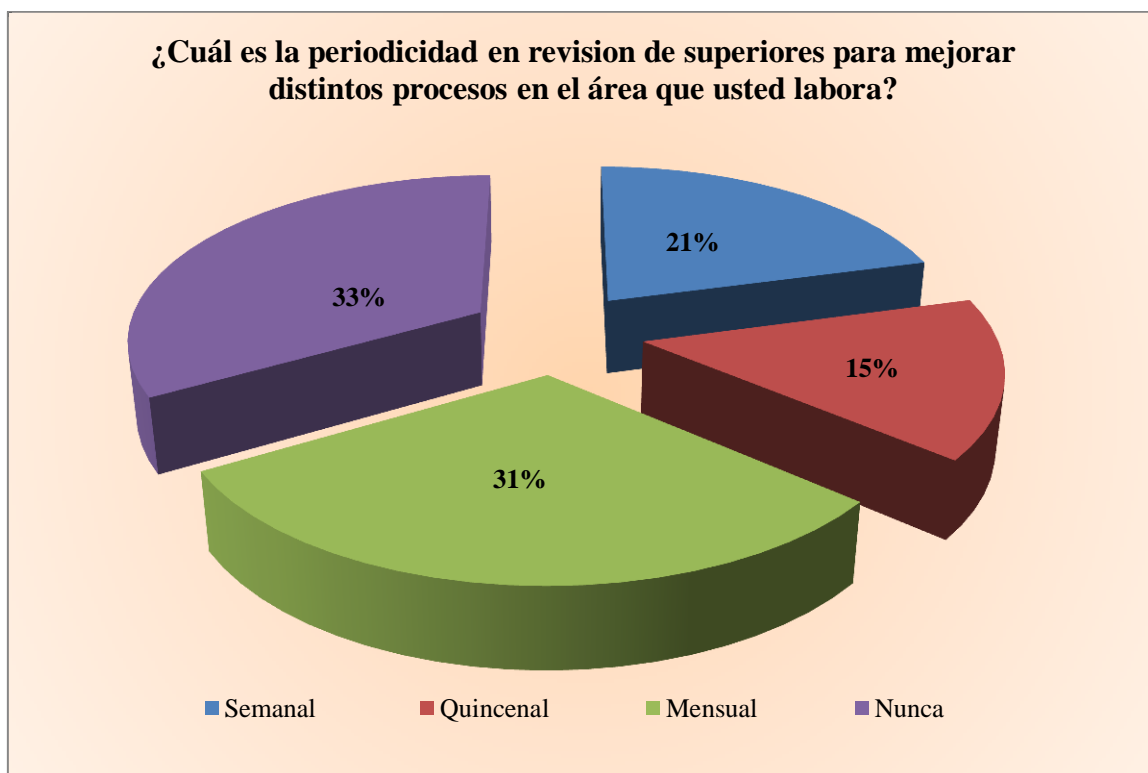
Gráfica No. 14



Fuente: Elaboración propia, septiembre 2015

El 58% de los encuestados indica que es necesario el departamento de auditoría interna especializado en microfinanzas, para prevenir riesgos y fraudes que no puedan ser identificados por el supervisor o el monitoreo constante, el 42% manifiesta que hay mejor control del área y el trabajo es más efectivo; la auditoría se vuelve la causa principal en prevenir fraude que pueda darse en el área microfinanciera y es indispensable el control interno de la institución.

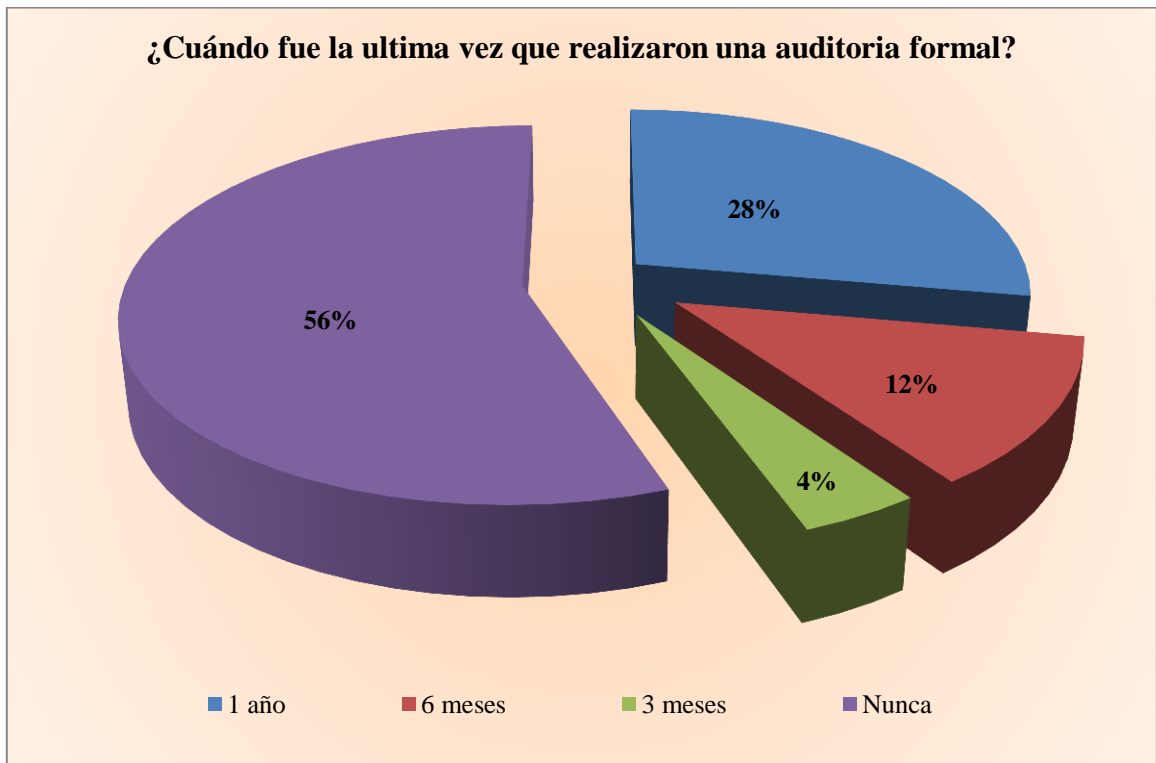
Gráfica No. 15



Fuente: Elaboración propia, septiembre 2015

Con relación a la revisión para mejorar procesos en el área microfinanciera se identifica en la encuesta realizada que el 33% de los encuestados indican si ha existido revisión de parte de sus superiores, se observa un 31% de procesos de supervisión, cada mes el monitoreo es pobre, esto determina que hay riesgo en instituciones al no llevar control constante, esto permite que el fraude se dé con facilidad, los clientes internos y externos se aprovechen de la situación al considerar que los porcentajes más altos están representados en la mayoría de instituciones que no son supervisadas, el 31% lo realizan cada mes, no hay revisiones oportunas por parte de superiores y tampoco existen mejoras en procesos del área.

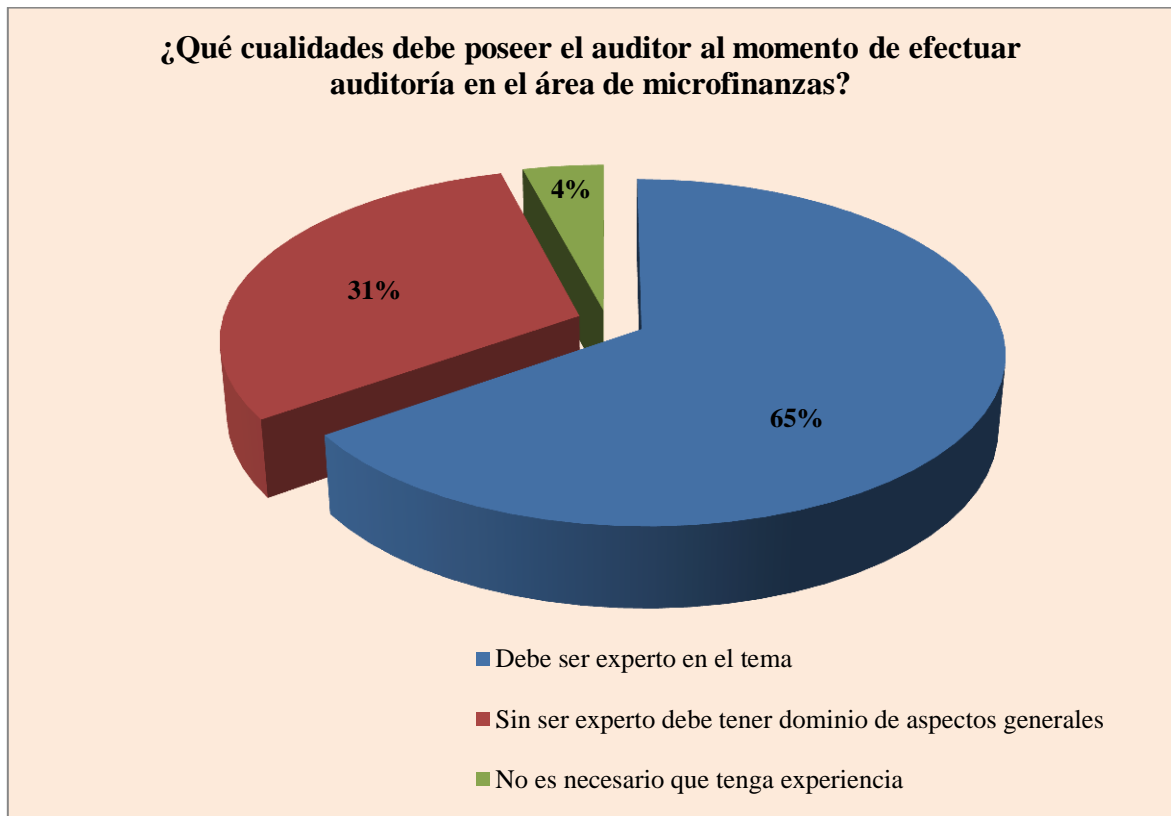
Gráfica No. 16



Fuente: Elaboración propia, septiembre 2015

El 56% de los encuestados han indicado que nunca han realizado auditorías en microfinanzas refleja riesgo en el área por falta de seguimiento, el 28% manifiesta que la auditoría formal fue hace un año, esto permite a que se den fraudes en la institución por la falta de monitoreo, el 12% indica que hace seis meses se realizó y el 4% afirma que cada tres meses realizan los controles correspondientes.

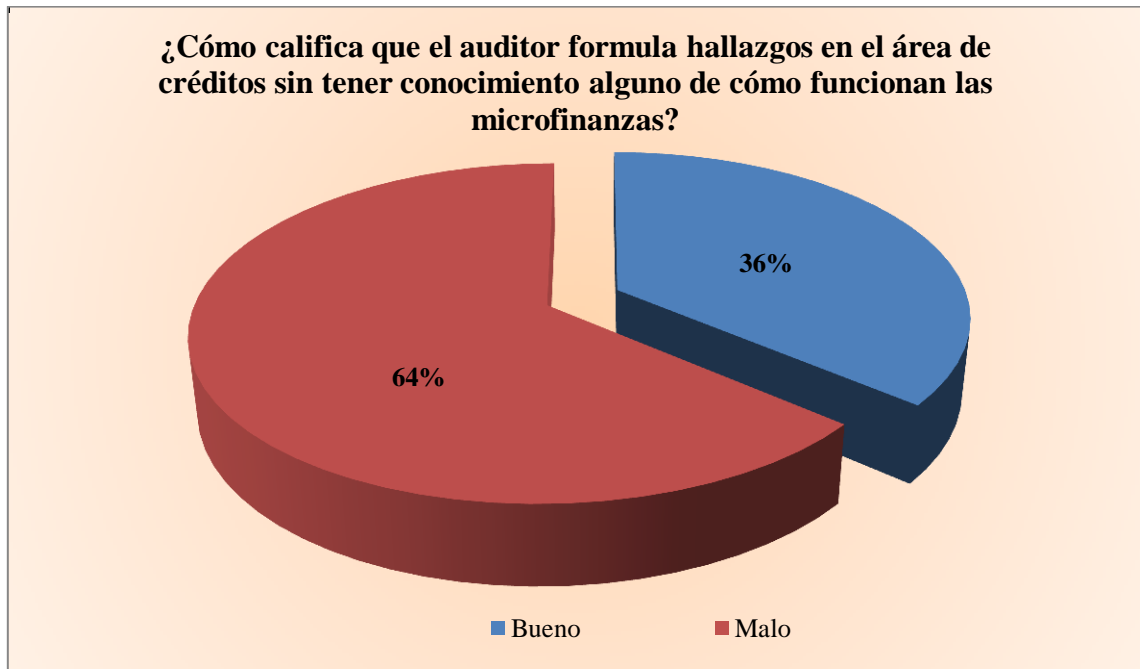
Gráfica No. 17



Fuente: Elaboración propia, septiembre 2015

El 65% de los encuestados indica, es necesaria la experiencia con respecto al área microfinanciera para que el auditor encuentre hallazgos, es difícil revisar sin tener conocimiento de cómo funciona; el 31% manifiesta que sin ser experto debe dominar el tema y conocimiento de aspectos generales para realizar la auditoría, el 4% opina no es necesaria su experiencia sobre el tema. Si el auditor no tiene conocimiento sobre microfinanzas es difícil identificar fraude en el área auditada.

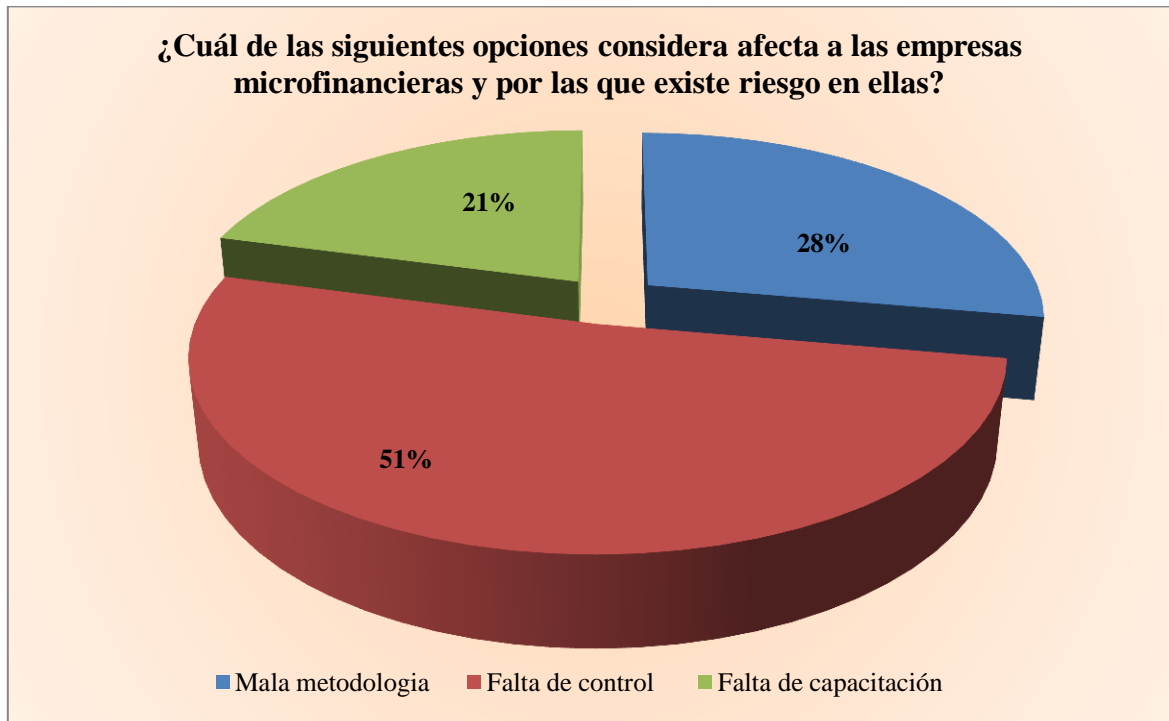
Gráfica No. 18



Fuente: Elaboración propia, septiembre 2015

El 64% de encuestados indica que el auditor formule hallazgos en el área de créditos sin conocimiento de cómo funciona es malo, si debería de tener experiencia sobre el tema microfinanciero, esto permitirá facilidad de encontrar aquellos fraudes realizados, velar porque se cumpla la metodología y políticas establecidas y que la institución tenga oportunidades de mejoramiento en áreas expuestas a distintos riesgos.

Gráfica No. 19



Fuente: Elaboración propia, septiembre 2015

El 51% de los encuestados indican falta de control, principal problema afecta a microfinanzas y las pone en riesgo, el 28% manifiestan que la mala metodología de instituciones es la que afecta, el control interno permite a instituciones poder alcanzar objetivos estratégicos, ejecutar su misión minimizar riesgos, controla y evalúa todas las actividades a realizar, todos los informes respecto a su cumplimiento y normas establecidas y esto permite reducir riesgo de fraude. El 21% menciona que la falta de capacitación no es motivo para incrementar riesgo en la empresa.

Capítulo 5

5. Discusión y análisis de resultados

5.1. Discusión de resultados

Las instituciones microfinancieras presentan serios problemas en la rotación de personal, al darse en alto porcentaje se incrementa la posibilidad que carteras de préstamos acumulen altos índices de morosidad e incobrabilidad.

La capacitación al personal es importante, porque en el campo pueden distinguir a potenciales clientes que traten de aparentar capacidad e intención de pago y en la realidad se suman a los niveles de incobrabilidad, perjudican la rentabilidad a accionistas.

Los resultados de la investigación reflejaron que en aspectos de capacitación las instituciones microfinancieras no invierten lo suficiente para formar a colaboradores que prestan el servicio de colocación por medio del otorgamiento de microcréditos, ocasiona una serie de inconsistencias en el análisis e incobrabilidad.

Las instituciones invierten en capacitación, logran mejores resultados y mejor clima laboral en la organización, enfocándose en metas estratégicas trazadas respecto al incremento de créditos otorgados y disminución de la cartera morosa.

El éxito de estas instituciones consiste en control de morosidad y crecimiento de su colocación en mercado competitivo y para mantener niveles de rentabilidad sostienen una tasa de interés elevada para garantizar el retorno de inversión.

La implementación del efectivo control interno, con personal capacitado, metodología estructurada, minimiza de forma sustancial el riesgo de fraude interno como tema de interés.

Lo anterior comprueba que los colaboradores están consientes de la necesidad y prioridad de contar con medidas de control interno, porque esta operación refleja niveles altos de riesgo.

Es necesario aclarar que no puede eliminarse en su totalidad el riesgo, sin embargo por medio del control interno este se puede minimizar, siempre y cuando se cumpla con una metodología o

política crediticia que endurezca la concesión de microcréditos en segmentos poco experimentados.

Al monitoreo y seguimiento de las operaciones, es perjudicial e incrementa de forma potencial el riesgo de fraude interno.

El monitoreo y el seguimiento es indispensable, no es lo mismo que colaboradores consideren que es constante, a que sientan que no existe seguimiento oportuno a operaciones que realizan a costo de la institución microfinanciera que requieren de formulación confiable y segura por medio de otorgamiento de recursos financieros en distintos segmentos o nichos de mercado.

Los resultados reflejan que el error común en el otorgamiento del crédito es el inexistente análisis, el mismo no es objetivo y muchas veces la información se realiza de forma ficticia y subjetiva. Si el análisis es subjetivo y ficticio, no se tiene la capacidad tecnológica y operativa para detectar a tiempo y por lo mismo pueda ser denegado o reestructurado para otra evaluación. El escaso análisis prevalece no importando el tipo de garantías que asegure el retorno de la inversión, ni el monto del crédito a otorgar. Es aquí en donde se enfatiza la necesidad de crear controles oportunos por medio de medidas auditadas que fortalezcan el control interno que permita entre otras cosas minimizar riesgo.

La falta de supervisión, es la principal causa que no se detectan de forma oportuna a clientes ficticios, la experiencia indica que es una manera en que se realiza fraude interno.

La supervisión es muy importante en esta metodología, porque forman parte de los comités de crédito, momento en el que se analiza y se autorizan los montos solicitados basados en políticas crediticias autorizadas de antemano.

Los resultados permiten establecer que la mejor medida a aplicar para detectar de forma oportuna, en prestamos vinculados con familiares es por medio de implementación de auditorías específicas, monitoreo y seguimiento constante a la organización.

En la actualidad, instituciones de microfinanzas consideran que existe garantía con implementación de políticas que lo prohíban, sin embargo, el estudio comprueba que por encima está la implementación de medidas de control fortalecidas por auditoría como eje principal aunado al seguimiento y monitoreo oportuno.

El crecimiento de la cartera de forma controlada es fundamental, es necesario fortalecer medidas de control interno en distintas operaciones, como resultado se identificó que las políticas de crédito son fundamentales para delimitar acciones arbitrarias y de criterio.

Se puede indicar que el incremento de cartera y número de clientes, requiere de mayores esfuerzos en la planeación, organización, integración, dirección y control como proceso administrativo.

Se pudo identificar como resultado de la investigación que el departamento de auditoría interna es necesario y fundamental, porque existen posibilidades de prevenir de forma oportuna riesgo de fraude interno por tener mejor control.

Los resultados manifiestan la revisión de procesos en programas y otorgamiento de créditos en gran porcentaje, esto hace de la operación algo vulnerable al fraude interno en caso de no tomar medidas de control que se proponen. Los procesos que intervienen en la operación microfinanciera, es importante para identificar de forma funcional una serie de pasos que garantizan eficiencia pero no minimiza el riesgo crediticio.

Para el caso de instituciones en la que se cuenta con departamento de auditoría, la periodicidad reportada en que se ejecuta la misma es nula, por existir alto porcentaje que manifestó que nunca le habían efectuado auditoría a su cartera de créditos, pues en condiciones normales esto no debería de suceder, si se considera que la operación conlleva altos niveles de riesgo.

La falta de control es el factor importante como debilidad encontrada dentro de la investigación, aunado a la mala aplicación de políticas de crédito y falta de capacitación.

En el presente capítulo se presenta la propuesta de solución a corto y largo plazo, se encuentra diseñada para enfrentar problema de control para minimizar riesgo en casos de fraude en instituciones microfinancieras, afecta a instituciones financieras del país por el riesgo que conlleva.

Las microfinancieras son fuente de financiamiento para el progreso y desarrollo de comerciantes individuales, pequeñas y medianas empresas que se benefician al obtener créditos para desarrollar sus actividades.

El control interno es elemento esencial para evitar esta problemática, si existe un control efectivo y eficiente, las probabilidades de fraude se minimizan, si no existe control, las probabilidades de fraude se aumentan.

5.1.1. Estrategia metodológica de Control Interno, propuestas de solución.

Se incluyen tres propuestas o instrumentos de control:

- a) Cuestionario de control externo. (Ver anexo No. 2)
- b) Cuestionario de evaluación del riesgo (Ver anexo No. 3)
- c) Modelo de informe de auditoría interna y corporativa.

Se pretende monitorear los créditos otorgados para que de forma selectiva se pueda medir la efectividad en la concesión, esto garantiza el cruce de información extraída desde el propio cliente al momento de visitarlo, permite comprobar entre otras cosas los siguientes aspectos.

- Agencia en que solicito el crédito concedido
Permite en primera instancia confirmar la existencia del crédito concedido, al cruzar información relevante que considera la agencia como punto funcional de la apertura.
- Monto otorgado
Confirma que el cliente se quede con la totalidad del crédito concedido y que no comparta el mismo con el asesor que lo atendió.
- Monto de la cuota a pagar
Establece que el cliente no pague un excedente, el cual podría llegar al bolsillo del asesor que lo atiende.
- ¿Cuánto y cuándo fue el último monto efectuado y cuál fue el medio utilizado?
Esto es de importancia porque el auditor nombrado tendrá que establecer y cruzar información importante que garantice la transparencia en la operación, al ratificar el momento exacto del pago realizado y el monto asignado en el sistema de información.
- Fecha de pago
Confirma la fecha de recibo coincida con la impresa por el sistema.
- Plazo solicitado en el crédito

Corresponde a que se apliquen los plazos según política crediticia autorizada, un plazo muy elevado perjudica en primera instancia a clientes ya que están de forma íntima relacionados al pago de intereses.

- Si el cliente está al día en sus pagos

Establece que este al día, caso contrario se utiliza para recordar la importancia del pago oportuno, de forma adicional, esto permite medir la calidad del análisis efectuado.

- Verificar el motivo del atraso

Es en este momento en que un motivo de fraude interno puede ser evaluado, el cliente hace una serie de confesiones que pueden clasificarse como normales o anormales, da ciertas alertas.

- Confirmar nombre del asesor que lo atiende

En el caso de clientes ficticios, esto permite verificar la autenticidad de operación crediticia y en lo principal, si el asesor a cargo brinda seguimiento oportuno a la operación.

- ¿Cuándo fue la última vez que lo visitó el asesor que lo atiende?

Confirmar el compromiso que el asesor tiene con su cliente, también una retroalimentación de parte del cliente y puede notificar de aspectos relacionados al entorno, que podrían perjudicar en mediano plazo el compromiso del pago puntual.

- ¿Cómo califica el servicio del asesor que lo atiende?

Conocer quejas, calificación de mal servicio, propuestas indecorosas respecto al crédito por parte del asesor etc.

- ¿Cómo califica el servicio de la agencia en donde lo atienden?

De igual manera, la calificación es importante esto permite conocer si el jefe de agencia o supervisor conoce de la operación y la avala.

- ¿Medidas de cobro cuando se atrasa en sus pagos?

Medir la forma en que se cobra y estrategias que se utilizan, las mismas tienen que ser acorde a la cultura de cobro de la organización.

- Lugar en donde realiza sus pagos.

Identificar el momento en que asesores solicitan efectivo de forma anómala, algunas políticas indican que los asesores no pueden recibir efectivo, los pagos se realizan en exclusivo por medio de agencia.

- Conoce el nombre del jefe de agencia en donde realiza sus pagos?
Es evidente que por medio de la frecuencia de pagos el cliente ya pueda identificar y describir el nombre del jefe de agencia, esto es muy importante, al momento en que el cliente se siente amenazada dicha apertura le permite acercarse con facilidad.
- El supervisor o jefe de agencia visitó su negocio antes de la concesión del crédito.
La visita que realiza el supervisor o jefe de agencia al negocio es importante, permite identificar de manera presencial la existencia del negocio, evitando así información ficticia que podría estar ligada a fraude interno.
- Cuando cancela le dan comprobante siempre?
Permite identificar pagos anómalos por parte de asesores en su fase inicial, podría ser identificada de forma oportuna.
- Cuantos créditos hay en el núcleo familiar?
Mide el sobreendeudamiento de la familia, en todo caso la capacidad de pago se ve afectada por descontrol del núcleo familiar, afecta y da posibilidad al incumplimiento y acumulación de casos en mora, por falta de realización de análisis, identificado en esta investigación como el factor de mayor importancia.
- ¿Cuál es el giro del negocio?
Identificar si es negocio lícito o ilícito, en todo caso se clasifica como fraude interno el otorgamiento con hecho pensado. Por ejemplo, un crédito concedido a un negocio que limpia capitales.
- En que invirtió el dinero del crédito otorgado?
Profundizar y comprobar si el cliente manifestó la verdad al momento de la concesión del crédito, si el dinero prestado no fue invertido en lo que se planificó, existe alta posibilidad de no recuperar el caso. Es importante mencionar que el riesgo se incrementa al momento de que el crédito destinado a lo productivo se convierta en crédito de consumo.
- Confirmar si invirtió el efectivo según lo indicado en solicitud de crédito.
Este confirma si el asesor a cargo identifico posibles áreas de riesgo ya que es el asesor el que verifica toda la información de campo.
- Cuenta con calendario de pago y sabe interpretarlo?

Como se ha hecho mención, esta evaluación permite conocer aspectos relevantes que permitan reducir riesgo inherente al otorgamiento.

- El asesor y supervisor de créditos visitaron su negocio y vivienda.

La visita del negocio y vivienda son importantes para reducir riesgo, pues se espera que el cliente posea un negocio y en caso de que este no se encuentre en el mismo se le pueda localizar en su vivienda.(Ver anexo No. 2)

5.1.2. Cuestionario para evaluación del riesgo

Se elaboró un cuestionario que deberá ser entregado a colaboradores que intervienen en el proceso crediticio, con el objetivo de conocer si tienen controles y sistemas para identificar algún tipo de fraude interno o áreas vulnerables.

De forma adicional permite, monitoreo en posibles indicios de fraude interno o implementación de cultura de denuncia, esta cobra relevancia por fraudes que pudieron evitarse en cuanto a su dimensión con una denuncia oportuna de colaboradores leales a la institución financiera. (Ver anexo No. 3)

5.1.3. Modelo de Informe de Auditoría Interna Corporativa

Ilustración No. 1

Evaluación de control interno estratégico del riesgo

INFORME DE AUDITORÍA			
Informe No.:		Tipo de Informe:	
Fecha de inicio:		Fecha de finalización:	
Empresa evaluada:		Nombre de Agencia:	
Tipo de Auditoria:		Tipo de riesgo evaluado:	
Tiempo estimado:		Herramientas utilizadas:	
Para:	De:		

Fuente: Elaboración propia, Octubre 2015

I. Asunto

Auditoria de créditos en agencia _____.
Según nombramiento _____ de fecha _____ del
CPA _____, Director de Auditoría Interna.

II. Objetivos

- Evaluar la efectividad de procedimientos y controles para administración de cartera de microfinanzas.
- Evaluar la consistencia de información que se genera, como resultado de operaciones crediticias de microfinanzas.

- Evaluar efectividad de procedimientos y controles por el personal que labora en la agencia.
- Establecer riesgos que se presentan para la empresa.
- Establecer y determinar todo tipo de fraude que afecte a la institución.
- Evaluar la administración de cartera de microfinanzas a través del análisis del comportamiento de morosidad de clientes.

III. Riesgo

Ilustración No. 2
Recomendaciones por niveles de Riesgo

RECOMENDACIONES POR RIESGO		
Grave	Mayor a 75% de riesgo	
Alta	Comprendida entre 50% y 74% de riesgo	
Moderada	Comprendida entre 25% y 49% de riesgo	
Baja	Menor al 25% de riesgo	
Total		

Fuente: Elaboración propia, Octubre 2015

Se solicita descripción sobre la cantidad de recomendaciones realizadas en el informe, que determinara en el nivel que se encuentra el riesgo de la agencia auditada.

Se detalla un cálculo donde tendrá que agrupar en el nivel de riesgo que se encuentra y origina cada una de ellas, determina riesgo total del informe y permitirá analizar y verificar como se encuentra la agencia auditada y poder dar las recomendaciones necesarias para dichos riesgos y fraudes encontrados.

Ilustración No. 3

Riesgo del informe

CÁLCULO DE RIESGOS	
Severo	%
Probabilidad	%
Ambiente control	%
RIESGO DEL INFORME	%

Fuente: Elaboración propia, Octubre 2015

Cada resultado determinara el nivel de riesgo en que permitirá calcular el porcentaje que se encuentra cada agencia auditada y determinar las recomendaciones necesarias para mejorar.

IV. Antecedentes

Para efectos de dar cumplimiento al programa de actividades de Auditoría Interna correspondiente al presente mes, se procederá a revisión de procedimientos, controles, administración y comportamiento de morosidad de cartera de microfinanzas en agencia _____ según nombramiento de auditoría _____ con fecha _____.

V. Procedimientos

Se procede a efectuar con la norma internacional de auditoría 240, en su párrafo número 90, en donde establece que el auditor debe considerar el fraude encada una de las auditorias que lleve a cabo, también se procede a efectuar de acuerdo con técnicas y principios contables, basada en políticas de la empresa, revisando así la verificación de cartera crediticia de microfinanzas la cual se encuentra segmentada por el asesor, jefe de agencia y supervisor quienes tienen a cargo la gestión y administración de la misma.

Se hace una entrevista con las personas a cargo en la agencia, se les pide para el efecto documentos que evidencien el seguimiento realizado con clientes, controles internos y sistemas de seguridad y administración de cartera.

VI. Alcance

Establecer riesgos y fraudes financieros y administrativos para la empresa, mediante la evaluación del seguimiento, administración de cartera, cumplimiento de políticas y procedimientos, revisión de aspectos operativos de seguridad y físicos de la agencia en mención, se efectúa el arqueo de expedientes y documento relacionado con el área micro financiera de manera selectiva en presencia de empleados responsables.

VII. Limitaciones

Se anotaran si existe alguna en el momento del informe.

VIII. Resultados

Seguido de la revisión efectuada a la agencia en mención, se obtienen los siguientes hallazgos y opinión para determinar tipo de riesgo en que se encuentra la agencia en mención.

1. Cumplimiento de normas

Existe procedimiento establecido en institución, determinado en su política, en el que se debe cumplir con algunas medidas y normas, es responsabilidad del jefe de agencia velar por dicho procedimientos, entre ellas podemos mencionar (horarios, presentación personal, uso de instalaciones, teléfonos dentro de las agencias, entre otras.) Dichas normas deben ser del conocimiento del personal para que cada uno de ellos la cumpla sin inconveniente alguno.

2. Revisión de cartera crediticia

Ilustración No. 4 Análisis por garantía crediticia

CARTERA DE CREDITOS						
		Garantía				
Total de clientes	Saldo de Cartera	Sin fiador	Con fiador	Prendario	Hipotecario	Saldo en mora
	Q.	Q.	Q.	Q.	Q.	Q.
Que % representa cada rubro		%	%	%	%	%

Fuente: Elaboración propia, Octubre 2015

Se revisarán aspectos relevantes, se podrá identificar el total de clientes asignados, saldo de cartera a la fecha auditada, monto total según su garantía e identificada con el porcentaje de cada una para determinar con exactitud que tanto soporte tiene y por último el saldo en mora a la fecha y porcentaje que representa, esto permitirá identificar tipo de riesgo.

Este control interno es necesario que se lleve a cabo por los asesores a cargo de carteras lo que permitirá tener control en cuanto a los aspectos del crédito y permitirá al supervisor identificar que garantía ya no obsequiar para que la cartera crediticia no se deteriore.

3. Visita de campo

Ilustración No. 5

Análisis y resultados en la visita de campo

VISITA DE CAMPO												
No. Crédito	Nombre del cliente	Fecha de concesión	Mon to	Ta sa	Pla zo	Cuo ta	Garantía				Ran go	Observación
							S/F	C/F	P	H		
			Q.	%		Q.						

Fuente: Elaboración propia, Octubre 2015

Con el objetivo de verificar el funcionamiento de negocios y destino de créditos desembolsados en agencias se realizarán las siguientes visitas a deudores, para determinar los puntos relacionados al control interno y seguimiento a políticas establecidas, para su mejoramiento y aplicación de medidas pertinentes.

La visita de campo es primordial para conocer a fondo créditos otorgados por la empresa, el contacto con clientes permitirá identificar de qué manera se trabaja cada crédito y determinar algún fraude.

4. Situación de pago

Ilustración No. 6

Análisis del activo crediticio

Activo crediticio			
Categoría	% de reserva o provisión	Forma de pago	Tipo de riesgo
A	0	Al día o hasta 30 días de mora	Normal
B	5	De 31 o hasta 60 días de mora	Superior al normal
C	20	De 61 o hasta 120 días de mora	Perdidas esperadas
D	50	De 121 o hasta 180 días de mora	Pérdidas significativas
E	100	Más de 181 días de mora	Riesgo de irrecuperabilidad alto

Fuente: Elaboración propia, Octubre 2015

Se determinan porcentajes para constitución de reservas o provisiones específicas, determinara el porcentaje de morosidad de cartera asignada, es importante mencionar que el seguimiento de cobro a cartera fortalece el control interno para la administración de riesgo de crédito.

Este control permitirá contar con mejor manejo a clientes, para identificar clientes en riesgo para tener un seguimiento oportuno, el porcentaje de reserva tiende a ser más bajo esto refleja menor riesgo para la institución, permitirá manejar carteras sanas y evitara cualquier anomalía.

5. Seguimiento de Recuperación de mora

Ilustración No. 7

Seguimiento de recuperación del crédito

SEGUIMIENTO DE RECUPERACION					
No. Crédito	Nombre	Saldo del crédito	Rango	Razón por la que se encuentra en mora	Observaciones
		Q.			
		Q.			
		Q.			
		Q.			

Fuente: Elaboración propia, Octubre 2015

La recuperación es necesaria para instituciones, mientras el rango de casos va en aumento, determina riesgo alto, el seguimiento de cobro a la cartera fortalece control interno para la adecuada administración del riesgo crediticio, es importante cumplir con procedimientos establecidos por instituciones financieras, esto permitirá conocer a sus clientes, ofrecer mejores soluciones, cumplir de forma apropiada con compromisos adquiridos por medio de honrar su deuda.

Lo anterior para cualquier institución es importante por asuntos de liquidez se espera el retorno de capital invertido en el tiempo pactado.

6. Control de documentos

Ilustración No. 8

Control de documentos en resguardo

CONTROL DE DOCUMENTOS						
	Documento					
Fecha	Expediente	Pagare	Escritura	Persona Encargada	No. de crédito	Archivador

Fuente: Elaboración propia, Octubre 2015

Se determinará quienes son los encargados de expedientes, documentos legales, escrituras, etc. Según política establecida en empresa, para su revisión y control, minimizar riesgo en el cumplimiento de normas y procedimientos internos de institución, para control de registros auxiliares, minimizar riesgo de efectuar operaciones no autorizadas al no llevar el control auxiliar adecuado y riesgo de fraude financiero mediante falsificación de firmas en documentos mencionados.

Es importante asignar esta tarea de documentos a una persona quien será la encargada de dar respuesta de cualquier documento o expediente ya sea extraviado o manipulado, la necesidad de contar con este control interno para el funcionamiento y evitar cualquier fraude.

7. Respuesta a informe

Ilustración No.9

Respuesta y recomendaciones del informe

RESPUESTA AL INFORME DE AUDITORÍA					
No.	Persona responsable	Recomendación	Respuesta de la recomendación	Observación del auditor	Nombre del anexo de la justificación de la respuesta

Fuente: Elaboración propia, Octubre 2015

Las deficiencias de control, son generadas por desconocimiento o incumplimiento de los procedimientos, que genera riesgos operativos y financieros al no tomar acciones correctivas que correspondan, permite brindar solución a deficiencias encontradas en el informe de auditoría.

Es importante determinar quién se entrega el documento de la auditoría como persona responsable de responder el informe, en el momento de su finalización, ya que adjuntará recomendaciones y observaciones al auditor de hallazgos.

En el mismo se incluyen aquellas justificaciones que permitirán brindar una solución a deficiencias detectadas, de tal forma de desvanecerlas.

8. Tipo de opinión

Ilustración No. 10

Opinión de la auditoría

TIPOS DE OPINIÓN EN AUDITORÍA				
Opinión	Favorable	Con salvedades	Desfavorable	Denegada
Tipo de Opinión				
Párrafo de opinión				

Fuente: Elaboración propia, Octubre 2015

Se procede a emitir la opinión de acuerdo con la norma internacional de auditoría No. 705, en donde trata de la responsabilidad que tiene el auditor de emitir un informe adecuado en función de circunstancias, es aquí en donde se expresa con claridad los resultados de la misma.

9. Conclusiones

Se determina tipo de riesgo o fraude encontrado en la agencia, con base al informe descrito para el fortalecimiento de controles internos y administración de carteras crediticias.

Atentamente,

Nombre:

Auditor Interno Regional

Nombre:

Vo. Bo. Director de

Auditoría Interna

Conclusiones

1. El nivel de rotación de personal en instituciones financieras de microfinanzas, se relaciona con los índices de morosidad e incobrabilidad, razón que incrementa el riesgo crediticio.
2. Carencia de capacitación al personal de microfinanzas, esto perjudica los resultados en metas estratégicas e incrementa el riesgo.
3. Falta de control y metodología en operaciones crediticias, esto incrementa las posibilidades de fraude.
4. No hay monitoreo y seguimiento que permita minimizar cualquier tipo de riesgo crediticio, en especial el fraude interno.
5. No existe un departamento de auditoría interna, es necesario y fundamental para prevenir de forma oportuna el riesgo de fraude interno.
6. La falta de control, es el problema más grande encontrado dentro de la investigación, es indispensable implementar medidas de control con auditorías especializadas en microfinanzas.

Recomendaciones

- Creación de planes estratégicos, que permitan reducir el porcentaje de rotación del personal y disminuir el riesgo.
- Realizar capacitaciones para el personal de las instituciones de microfinanzas, esto permite que colaboradores mejoren competencias y liderazgo.
- Implementar un control interno estructurado, que permita controlar actividades realizadas por el personal, esto minimiza de forma sustancial el riesgo de fraude interno.
- Es indispensable que exista monitoreo y seguimiento en los procesos y políticas de la empresa, para minimizar riesgo.
- Implementar un departamento de auditoría interna, esto permitirá de forma oportuna eliminar cualquier fraude interno y externo, minimizará riesgo.
- Proporcionar metodología apropiada a la institución basada en auditoría interna con personal capacitado y con conocimiento del tema, que permita minimizar riesgo y evitar cualquier fraude.

Referencias

1. Amaya Villalta, Tomasa; Barranza de Mejía, Ana; Mejia Alvarenga, Manuel. (2009).
“*Propuesta de un manual de procedimientos de auditoría interna basado en riesgo, para las instituciones microfinancieras no reguladas en la zona oriental de el Salvador.*” (Tesis de licenciatura, Universidad de Oriente UNIVO, San Miguel, El Salvador. Recuperadode:
http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/019917/019917_Port.pdf.
2. Campion, Anita; Ramírez Barrios, Luis H; Sánchez Mora, Omar F. (2002).
“*Manual de control interno para una entidad de microfinanzas.*” Chemonics International Inc. México.
3. Chen, Mario A. (2005). “*Unidades de riesgo en créditos bancarios relacionados y vinculados.*” (Tesis de licenciatura) Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de:
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_2726.pdf
4. Código Penal de Guatemala, Decreto No. 17-73.
5. Cuellar, Guillermo. “*Concepto universal de auditoría. Teoría general de la auditoria y revisión fiscal.*” Recuperadode:
<ftp://ftp.unicauca.edu.co/cuentas/.cuentasbajadas29092009/gcuellar.back/docs/teoria.pdf>
6. Domínguez Orozco, Jaime (2004). “*Expresión con el Boletín B-10.*” (18va. Ed.). México: Ediciones Fiscales ISEF, S.A.
7. Elizondo, Alan; (2004). “*Medición Integral del Riesgo de Crédito*”. México: Editorial Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.

8. Estrada Valdez, Carlos Eduardo. (2011). *“Propuesta de desarrollo de una herramienta metodológica para la gestión y mejora del proceso de negocio de una empresa de microfinanzas.”* (Tesis de licenciatura). Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado el 08 de octubre de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2463_IN.pdf
9. Fonseca L. Oswaldo (2007). *“Auditoria Gubernamental moderna”*, (1ra. Ed.). Lima
10. Franklin, Enrique Benjamin (2007). *“Auditoria Administrativa, Gestión estratégica del cambio”*. (2da. Ed.). México: Pearson Prentice Hall
11. Gitman, Lawrence J. (2003). *“Principios de Administración Financiera.”* (10ma. Ed.) México: Pearson Educación.
12. Gitman, Lawrence J. y Zutter, Chad J. (2012). *“Principios de administración financiera,”* (12 ed.). Pearson Educación, México.
13. Gómez López Mónica, Luque Escobar, Argemy. (2008). *“Fraudes corporativos y su impacto en la auditoría.”* (Tesina previo a la obtención del título de ingeniería de contabilidad y auditoría). Universidad Politécnica Salesiana Ecuador.
14. Holmes, Arthur W. (2002). *“Auditoria, soluciones a los problemas y prácticas de auditoría”* TOMO II. México. Editorial Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.
15. Levy, Luis; (2004). *“Reestructuración Integral de las Empresas como base de la Supervivencia.”*(2da. Ed.). México: Editorial.
16. Ley de bancos y grupos financieros y sus reglamentos. (Decreto numero 19-2002). Congreso de la república de Guatemala.

17. Madariaga, Juan. (2004) *“Manual práctico de auditoría”*. Ediciones Deusto.
18. Malbotra, M. (1998). Grupo consultivo de ayuda a la población más pobre (un programa de microfinanzas); *“Auditoría externa de instituciones de microfinanzas.”* Serie de instrumentos técnicos No. 3.
19. Mercedes Cevera, Oliver y Romano Aparicio, Javier; (1990). *“Introducción a la Contabilidad”* PGC.
20. Mira N. Juan C. (2006). *“Apuntes de Auditoria del ciclo formativo superior de administración y finanzas.”* Creative commons.
21. Morales Guerra, María Lidia. (2007). *“La administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo de una institución bancaria.”* (Tesis de licenciatura). Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3045.pdf
22. Santillana G. Juan R. (2000). Auditoria.
23. Small and Practices (SMP) Committee de IFAC (2007). *“Guía para usar los estándares internacionales de auditoría de las Pymes”*. ECOE Ediciones. International Federation of Accountants.
24. Superintendencia de bancos (SIB). (Septiembre 2011). *“Departamento de análisis económico y estándares de supervisión.”* Área de análisis económico financiero. Recuperado el 20 de octubre de http://www.sib.gob.gt/c/document_library/get_file?folderId=471455&name=DLFE-10346.pdf.

Anexos

Anexo No. 1



Cuestionario para colaboradores de instituciones financieras del departamento de Chimaltenango en el área de microfinanzas.

Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Encuesta:

Instrucciones:

Marque con una "X" la opción en cada uno de los casos que se presentan.

¿Qué sexo es? Femenino Masculino

¿Cuál es su edad: _____

¿Cuál es su puesto de trabajo? _____

¿Cuánto tiempo tiene de trabajar en la institución? _____

1. ¿Cómo considera usted el nivel de rotación de personal dentro de la institución para la cual labora?

Alto Bajo

2. ¿Las instituciones de microfinanzas capacitan a personal para los puestos en los que se encuentran?

Siempre Regular Nunca

3. ¿Ha recibido capacitaciones que permitan mejorar sus conocimientos en el tema de las microfinanzas durante los últimos seis meses?

Si No

4. Si se implementa un control interno enfocada a una metodología estructurada, minimizaría el riesgo de fraude interno en las microfinanzas:

Si No

¿Por qué? Especifique: _____

5. ¿Existe monitoreo y seguimiento de las operaciones que se realizan en el área micro financiera?

Siempre En ocasiones Nunca

6. ¿Cuál es el error común previo al desembolso?

Excesiva confianza en el cliente

Análisis poco objetivo

Sobreendeudamiento

7. ¿Cuál es la razón por la que las instituciones de microfinanzas no están preparadas para detectar a clientes ficticios?

Alta confianza en los asesores

Falta de supervisión

Falta de seguimiento oportuno

8. ¿Qué medidas aplicaría para detectar de forma oportuna el auto préstamo o prestamos vinculados a familiares?

Políticas que lo prohíban

Monitoreo constante

Auditorias específicas

9. ¿Existen políticas de crédito establecidas para crecimiento de clientes de forma controlada?

SI No

10. ¿En que ayudaría el departamento de auditoría interna especializado en el tema de microfinanzas?

Previene riesgos y fraudes

Se tiene mejor control del área

El trabajo es más efectivo

11. ¿Cuál es la periodicidad en revisiones de los superiores para mejorar los distintos procesos en el área para la cual usted labora?

Semanal

Quincenal

Mensual

Nunca

12. ¿Cuándo fue la última vez que realizaron una auditoria formal?

1 año 6 meses 3 meses Nunca

13. ¿Qué cualidades debe poseer un auditor al momento de efectuar auditoría en el área de microfinanzas?

Debe ser un experto en el tema

Sin ser un experto debe tener amplio dominio de aspectos generales

No es necesario que tenga experiencia

14. ¿Cómo califica que el auditor formula hallazgos en el área de créditos sin tener conocimiento alguno de cómo funcionan las micro finanzas?

Bueno Malo

15. ¿Cuál de las siguientes opciones considera afecta a las empresas micro financieras y por las que existe riesgo en ellas?

Mala metodología Falta de control Falta de capacitación

Anexo No. 2

Estrategia metodológica de Control Interno

Prueba de control

Auditoría Interna			
	Agencia		
	Fecha		
	Nombre del Cliente		
		Cliente	Sistema
1	Agencia donde solicitó su crédito:		
2	Monto del Crédito otorgado		
3	Cuál es su cuota		
4	Cuanto fue su último pago efectuado		
5	Cuándo es su fecha de pago		
6	Qué fecha le realizaron el desembolso		
7	Cuál es el plazo del crédito		
8	Está al día		
9	Cuantos pagos está atrasado		
10	Cuál es el nombre del promotor que le atiende		
11	Cuando fue la última vez que lo visitó el PDN		
12	Qué servicio le brindo el asesor que le atendió	Bueno	Regular
13	Qué productos le brindan en la Agencia	Bueno	Regular
14	Cuando se atrasa en sus pagos, como le cobran	Llamada	Visita
15	En donde realiza sus pagos	Promotor	Agencia
16	Conoce o sabe cómo se llama el jefe de la Agencia		
17	El Jefe Ag. Visitó su negocio antes del desembolso?		
18	Cuando cancela ¿le han dado recibo siempre?		
19	Cuantos créditos familiares hay en esta casa		
20	Tiene negocio ¿Cuál es el giro del negocio?		
21	En que invirtió el dinero de su crédito		
22	Invirtió el dinero según la solicitud		
23	El DPN visitó su Negocio y su vivienda		
24	Le entregaron su calendario de pagos y sabe usarlo		
25	Le entregaron el carné de ID como cliente.		
26	Observaciones sobre la cuenta:	Datos del Crédito	
		Numero de Crédito	
		Vencimiento	
		Saldo Capital	
		Fecha Ultimo Pago	
		Pago Total	
		Días en Mora	
		Antigüedad	
Dirección			
<div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 60px; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="width: 40%;"></div> <div style="width: 40%;"></div> </div>			
		Firma del Cliente	Auditoria

Anexo No. 3

Cuestionario para evaluación del riesgo Evaluación de riesgo de fraude, como propuesta en la ejecución de auditorías

El propósito de la siguiente encuesta es conocer debilidades de la empresa, detectar riesgos y fraudes, para mejorar las áreas afectadas y tener mejor control.

La Norma Internacional de Auditoría No. 240, en su párrafo número 90, establece que el auditor debe considerar el fraude en cada una de las auditorías que lleve a cabo, aplicando al mismo tiempo el escepticismo profesional que plantean los párrafos del No. 23 al 26 de la misma norma.

1. Cree usted que la empresa tiene controles y sistemas implementados para prevenir fraudes significativos?

Si _____ No _____

2. Existe algún área de la agencia a su cargo vulnerable a fraudes significativos: _____

3. Algún fraude a sido reportado a usted durante este año:

Si _____ No _____

4. Alguna persona de agencia u otro personal quien este teniendo problemas financieros podría bajo presión cometer algún fraude:

5. Si alguien clave de la administración de la agencia, promotor de negocios o personal operativo administrativo, solicita a otro empleado que haga algo ilegal o anti-ético, como retener información, alterar documentos o hacer registros ficticios en el sistema contable, podrían las políticas y procedimientos prevenirlos y cómo este empleado podría reportar estas actividades a otros miembros de la administración: _____

6. Tiene razón para cuestionar la integridad de alguien de su personal:

7. Tiene sospecha de fraude de alguien de su personal que nos pueda comentar:

Fecha: _____

Anexo No. 4

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Desarrollo de tesis

No.	Actividades	Meses del año 2015											
		F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1	Presentación del proyecto	■											
2	Evaluación de tutor		■										
3	Marco Conceptual			■	■	■							
4	Antecedentes			■									
5	Planteamiento del problema			■									
6	Pregunta de investigación				■								
7	Justificación				■								
8	Objetivos					■							
9	Alcances y límites de la investigación					■							
10	Marco Teórico						■						
11	Marco Metodológico							■					
12	Tipo de investigación							■					
13	Sujetos de investigación							■					
14	Instrumentos de recopilación de datos							■					
15	Diseño de la investigación							■					
16	Resultados de la Investigación								■				
17	Muestreo								■				
18	Presentación de resultados								■				
19	Discusión y análisis de resultados									■			
20	Tesis terminada										■		
21	Entrega a revisora											■	
22	Entrega a revisores a decano												■

Fuente: Elaboración propia, Octubre 2015