

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



**“Implementar evaluaciones de riesgos crediticios
a los préstamos para consumo en la Cooperativa
de Ahorro y Crédito MICOOPE, R. L.”**
(Práctica Empresarial Dirigida - PED -)

Oscar Estuardo Sánchez Morales

Retalhuleu, septiembre 2014

**“Implementar evaluaciones de riesgos crediticios
a los préstamos para consumo en la Cooperativa
de Ahorro y Crédito MICOOPE, R. L.”**
(Práctica Empresarial Dirigida - PED -)

Oscar Estuardo Sánchez Morales

M. Sc. Jorge Luis Escobar Castillo (Asesor)
Lic. Huber Ávila de León (Revisor)

Retalhuleu, septiembre 2014

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Vice Decano

Lic. Juan Francisco Lara Samayoa

Coordinador de Sede

M. Sc. Waleska Zunún Coyoy

Coordinadora de Facultad

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

Lic. Willian Uriel Álvarez Tigüila
Examinador

Licda. Brenda Fuentes de Orozco
Examinador

Lic. Cesar Orlando Rodas Lozano
Examinador

M. Sc. Jorge Luis Escobar Castillo
Tutor

Lic. Huber Ávila de León
Revisor



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

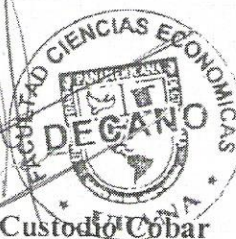
REF.:C.C.E.E.0098-2014

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

GUATEMALA, 29 DE JULIO DEL 2014

SEDE SAN FELIPE RETALHULEU

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Jorge Escobar Castillo, tutor y Licenciado Huber Ávila de León, revisor de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto -PED- titulada "Implementar evaluaciones de riesgos crediticios a los préstamos para consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MICOOPE, R.L.", Presentado por él (la) estudiante Oscar Estuardo Sánchez Morales, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No.1162, de fecha 12 de abril del 2014; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Contador Público y Auditor, en el grado académico de Licenciado .



M.A. César Augusto Custodio Cobar

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

San Felipe Retalhuleu, 22 de septiembre del 2012

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

Estimados Señores:

En relación a la tutoría de la Práctica Empresarial Dirigida –PED- del tema **“Implementar evaluaciones de riesgos crediticios a los préstamos para consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MICOOPE, R.L.”**, realizada por **Oscar Estuardo Sánchez Morales**, 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 el informe cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida, con una nota de Ochenta y ocho (88) de 100 puntos.

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



Msc. Jorge Luis Escobar Castillo
Tutor



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

Guatemala, 20 de septiembre del 2013

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Carrera Contador Público y Auditor
Universidad Panamericana
Guatemala, Guatemala.

Estimados Señores:

En relación a la revisión de la Práctica Empresarial Dirigida –PED- del tema **“Implementar evaluaciones de riesgos crediticios a los préstamos para consumo en la cooperativa de Ahorro y Crédito MICOOPE, R.L.”**, realizada por **Oscar Estuardo Sánchez Morales**, estudiante de **Lic. Contaduría Pública y Auditoría**, he procedido a la revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

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

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

Lic. Huber Ávila de León
Revisor



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 1214.2014

El infrascrito Secretario General EMBA Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol hacen constar que el estudiante **Sánchez Morales, Oscar Estuardo** con carné **No. 1124934** aprobó **con 86 puntos** el Examen Técnico Profesional del Programa de Actualización y Cierre Académico –ACA- Contaduría Pública y Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas, el día doce de abril del año dos mil catorce.

Para los usos que el interesado estime convenientes, se extiende la presente en hoja membretada a los nueve días del mes de agosto del año dos mil catorce.

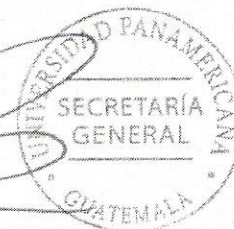
Atentamente,



[Handwritten signature]
M.Sc. Vicky Sicajol

Directora

Registro y Control Académico



[Handwritten signature]
EMBA Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

Byron Navarro
CC: Archivo

Dedicatoria

- A DIOS:** Por haberme creado, por darme la vida, por darme el mejor regalo que es la Salvación y además por hacerme sentir el más feliz de sus hijos; quiero con este logro dar la Honra y Gloria a Dios.
- A MIS PADRES:** Oscar Armando Sánchez Milián y Riquena Aracely Morales de Sánchez mucho respeto y agradecimiento, que este triunfo sirva para recompensar todo su amor y apoyo incondicional en todo momento, que Dios siempre los bendiga y los proteja.
- A MI ESPOSA:** Kelyn Idiza Manzanares Valladares, por su amor, comprensión, apoyo y palabras de ánimo durante el proceso de preparación de este trabajo.
- A MI HIJA:** María José Sánchez Manzanares, es mi inspiración y lo que me motiva a continuar, que mi triunfo sea un incentivo y un estímulo para su vida.
- A MIS HERMANOS:** Joel Armando y Sergio Daniel Sánchez Morales, con aprecio fraternal y espero que muy pronto logren sus objetivos profesionales.
- A MI SUEGRA:** Leticia Valladares y a toda su familia, gracias por su apoyo moral.
- A MI JEFE:** Lic. Luis Salazar, gracias por permitir que me desarrolle como persona y como profesional en Cooperativa UNION POPULAR, además por todo su apoyo para facilitar los insumos del presente trabajo y por sus palabras de ánimo que me impulsaron a seguir.
- A MI COOPERATIVA:** Muchos agradecimientos para los señores directivos, gerente general y empleados de Cooperativa UNION POPULAR, por su apoyo y amistad. Siendo la institución que Dios usa para bendecir mi vida.
- A MI IGLESIA:** Iglesia de Dios Pentecostés de América “NUEVO AMANECER” de Tiquisate, Escuintla, porque han sido en todo momento un apoyo incondicional, que Dios les recompense toda su ayuda espiritual, moral y económica, para lograr este triunfo.
- A LA UNIVERSIDAD:** Agradezco a las autoridades de Universidad Panamericana, por permitir este logro personal, gracias por abrir el espacio para culminar mi carrera universitaria, principalmente a los licenciados Juan Francisco Lara y Waleeska Zunún por todo su apoyo en la sede de San Felipe Retalhuleu.
- A mis compañeros y amigos de promoción.

Con aprecio,

Oscar Estuardo Sánchez Morales

Contenido

	Resumen ejecutivo	i
	Introducción	iii
	Capítulo 1	
1.1.	Antecedentes	1
1.1.1.	Descripción de la Cooperativa de ahorro y crédito MICOOPE, R. L.	1
1.1.2.	Análisis FODA de la Cooperativa	3
1.1.3.	Organigrana de la Cooperativa	4
1.2.	Marco teórico	5
1.2.1.	Control	5
1.2.1.1.	Fases y etapas del control	5
1.2.1.2.	Implementación de controles	6
1.2.1.3.	El control de controles	7
1.2.2.	Auditoría interna	7
1.2.2.1.	Objetivos de la auditoría interna	8
1.2.2.2.	Principios a observar en la auditoría interna	8
1.2.2.2.1.	Objetividad	8
1.2.2.2.2.	Periodicidad y secuencia	8
1.2.2.2.3.	Independencia	8
1.2.2.2.4.	Equidad	8
1.2.2.3.	Principales técnicas de auditoría	8
1.2.2.3.1.	Verbales	9
1.2.2.3.2.	Oculares	9
1.2.2.3.3.	Documentales	9
1.2.2.3.4.	Físicas	10
1.2.2.4.	Principales prácticas de auditoría	11
1.2.2.5.	Auditoría de dirección	12
1.2.2.5.1.	Características únicas	12
1.2.2.6.	Auditoría financiera	12
1.2.3.	Análisis y gestión del riesgo	13
1.2.3.1.	Riesgo inherente	14

1.2.3.2.	Riesgo de control	14
1.2.3.1.	Medición del riesgo	15
1.2.3.2.	Actitud ante el riesgo	15
1.2.3.3.	Aversión al riesgo	15
1.2.3.6.	Las cinco C del crédito	16
1.2.3.6.1.	Carácter	16
1.2.3.6.2.	Capacidad	16
1.2.3.6.3.	Colateral	17
1.2.3.6.4.	Capital	17
1.2.3.6.5.	Condiciones	17
1.2.3.4.	Definición de Cooperativa	17
1.2.3.5.	Características de las cooperativas	17
1.2.3.6.	Marco legal de las cooperativas	18
1.2.3.7.	Clases de cooperativas	19
1.3.	Marco histórico	20
1.3.1.	Historia del cooperativismo en Guatemala	20
1.3.2.	Historia del cooperativismo en Tiquisate	22
1.4.	Planteamiento del problema	25
1.5.	Título de la investigación	26
1.6.	Justificación	26
1.7.	Pregunta de investigación	27
1.8.	Hipótesis	27
1.9.	Objetivos	28
1.9.1.	Objetivo general	28
1.9.2.	Objetivos específicos	28
1.10.	Alcances y límites	28
1.10.1.	Alcances	28
1.10.1.	Límites	29
1.10.3.	Período de realización de la investigación	29
1.10.4.	Recursos	29
1.10.4.1.	Papelería	29
1.10.4.2	Tinta para la impresora, fotocopias y encuadernado	30

1.10.4.3.	Viáticos	30
1.10.4.4.	Combustible	30
1.10.4.5.	Otros gastos	30

Capítulo 2

2.1.	Metodología	31
2.1.1.	Tipo de investigación	31
2.1.2.	Sujetos de la investigación	31
2.1.3.	Áreas involucradas	32
2.1.4.	Sujetos de investigación	32
2.1.5.	Instrumentos de investigación	32
2.1.5.1.	Entrevistas	32
2.1.5.2.	Cuestionario o encuesta	33
2.1.5.3.	Observación	33
2.1.5.4.	Análisis FODA	33
2.1.6.	Aporte esperado	33
2.1.6.1	A la institución	33
2.1.6.2.	A la Universidad	34
2.1.6.3.	Al profesional	34
2.1.6.4.	Al país	34
2.1.6.5	A los estudiantes	34

Capítulo 3

3.1.	Descripción de resultados y análisis de la investigación	35
3.2.	Descripción de los riesgos que debe de administrar la Cooperativa	35
3.2.1.	Administración del riesgo de capital	35
3.2.2.	Administración del riesgo de crédito	36
3.2.3.	Administración del riesgo de liquidez	37
3.2.4.	Administración del riesgo operativo	37
3.2.5.	Proceso de información tecnológica	38
3.2.6.	Antecedentes de la administración de riesgos	38
3.2.7.	Unidad de control interno	38
3.3.	Situación actual de la evaluación de riesgo crediticio en la Cooperativa	39
3.4.	Principales deficiencias que se presentan en la administración de	39

	riesgos	
3.5.	La identificación de riesgos realizados por control interno	40
3.6.	Factores que obstaculizan la identificación de riesgos	40
3.7.	Resultados de la observación	41
3.8.	Resultados de la investigación	44
3.9.	Áreas evaluadas	47
3.9.1	Áreas de mercadeo	47
3.9.2	Área de administración	47
3.9.3.	Aspectos de organización	48
3.9.4.	Aplicación de la función de dirección	49
3.9.5.	Aspectos de control	49
3.9.6.	Sistemas y procedimientos	51
3.9.7.	Administración de recursos humanos	51
3.9.8.	Área de finanzas	51
	Capítulo 4	
4.1.	Propuesta	55
4.1.1.	Beneficios	55
4.2.	Modelo de la propuesta	55
4.2.1.	Modelo de evaluación del riesgo crediticio para préstamos destinados para consumo	56
4.2.2.	Aspectos cualitativos del modelo	56
4.2.3.	Aspectos cuantitativos del modelo	58
4.2.4.	Ponderación del modelo	59
4.2.5.	Guía para administración de riesgos en auditoría interna	60
4.2.6	Antecedentes del crédito de consumo y propuesta de procedimientos para su concesión	60
4.2.6.	Medición o evaluación	61
4.2.6.1.	Medición de la probabilidad de ocurrencia del riesgo de créditos destinados para consumo	61
4.2.6.2.	Medición del impacto si ocurre el riesgo de crédito en la cartera destinada para consumo	62
4.2.6.3.	Elaboración, matriz o mapa de riesgo	63

4.2.6.4.	Calificación de la efectividad de los controles	63
4.3.	Viabilidad del proyecto	63
4.3.1.	Financiera	64
4.3.2.	Recursos humanos	64
4.3.3.	Administrativo	65
4.3.3.1.	Proceso administrativo	65
4.3.3.2.	Proceso físico	65
4.3.4.	Cronograma para implementar la propuesta	66
	Conclusiones	67
	Recomendaciones	68
	Referencias Bibliográficas	69
	Anexos	70

Contenido de anexos

Anexo No. 1	Modelo para evaluar el riesgo crediticio de préstamos para consumo	71
Anexo No. 2	Guía para administración de riesgos en la auditoría interna	73
Anexo No. 3	Propuesta de políticas y procedimientos del crédito para consumo	79
Anexo No. 4	Formatos de seguimiento del riesgo crediticio	92
Anexo No. 5	Diseño de la guía de la entrevista realizada en oficinas centrales de la Cooperativa	94
Anexo No. 6	Modelo de la encuesta	95

Contenido de gráficas

Gráfica # 1	¿Existen políticas de inversión de la liquidez de la entidad, que contengan criterios para evaluar a las entidades y los documentos de inversión utilizados?	44
Gráfica # 2	¿Existe congruencia entre las políticas de crédito y el proceso de otorgamiento de crédito definido por las personas entrevistadas?	44
Gráfica # 3	¿Existe congruencia entre las políticas de crédito y el proceso de cobranza de créditos definido por las personas entrevistadas?	45
Gráfica # 4	Existe una metodología (chequeos y balances) y alcance definido para desarrollar el trabajo de auditoría interna?	45
Gráfica # 5	¿Existen modelos de evaluación del riesgo crediticio?	46
Gráfica # 6	Existen controles y medidas específicas para administrar el riesgo crediticio?	46

Contenido de cuadros

Cuadro No. 1	Análisis FODA de la Cooperativa	3
Cuadro No. 2	Resultados de la observación	41
Cuadro No. 3	Descripción de las ponderaciones asignadas al riesgo	59
Cuadro No. 4	Probabilidad de ocurrencia de riesgo de créditos de consumo	62
Cuadro No. 5	Impacto si ocurre el riesgo de créditos en la cartera de consumo	62
Cuadro No. 6	Efectividad de los controles	63
Cuadro No. 7	Costo/beneficio de la propuesta	64
Cuadro No. 8	Cronograma para implementar la propuesta	66

Resumen Ejecutivo

El mercado financiero ha mostrado mejoras importantes a nivel mundial y por supuesto en el país de Guatemala, algunos de los cambios son: Incremento de la competencia, innovación en los modelos de negocios, de control, operación, administrativos y de mercadeo. Esto ha implicado que todas las instituciones que se dedican a la intermediación financiera, tengan que cambiar sus paradigmas; la administración de los riesgos es un tema muy importante que se debe de considerar o implementar en una institución que se dedica a las finanzas, estos pueden ser de operación, liquidez, crédito, informático, etc.

Estos cambios pese a que en algunas instituciones son radicales proponen una mejor y efectiva gestión de los negocios cuya esencia es la legitimidad de los mismos y que a la vez sean generadores de rentabilidad para las instituciones que se dedican a la intermediación financiera.

La presente práctica empresarial dirigida se realizó en una Cooperativa de ahorro y crédito, que se encuentra ubicada en Tiquisate, Escuintla; esta institución financiera principalmente se dedica a la captación de ahorros, colocación de préstamos y servicios complementarios, sus fondos son de sus asociados, estos últimos son representados por los órganos directivos: Consejo de administración y comisión de vigilancia, quienes son elegidos en la asamblea general de asociados.

El compromiso y responsabilidad que tienen los funcionarios de la Cooperativa con los asociados, es la correcta administración de los ahorros depositados, asegurándose que la devolución de los mismos sea en el momento requerido y oportuno. Los negocios de la Cooperativa se basan en la intermediación financiera, por lo tanto debe existir una excelente gestión del crédito y evaluación de los riesgos que se adquieren al momento de la colocación de préstamos; uno de los destinos más riesgoso es el de consumo.

En el organigrama de la Cooperativa se puede observar que cuenta con un departamento de control interno, al leer los informes proporcionados por el área en mención se observan que no

están enfocados a riesgos y reflejan primordialmente deficiencia en controles, y de cifras financieras.

En ese mismo entorno en referencia específicamente a la administración y gestión de riesgos toman importante participación las funciones de algunas áreas encargadas de la medición, monitoreo de las contingencias como es control interno de la Cooperativa, principal responsable de comunicar a la gerencia general, consejo de administración y comisión de vigilancia el desempeño y gestión de los conflictos asociados a las operaciones realizadas en el producto de préstamos, y los últimos tres organismos son los responsables del control interno institucional.

Para obtener los resultados sobre el estado actual de la Cooperativa, sobre las áreas de administración, control, finanzas y mercadeo, se realizó una investigación de campo, la cual consiste en llegar a conocer las situaciones y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, procesos y personas.

En todo momento, el área de control interno necesita contar con herramientas técnicas, prácticas y profesionales que le permitan realizar sus funciones de una manera eficiente.

Mediante la presente Práctica Empresarial Dirigida (PED), realizando una evaluación sobre la forma e instrumentos utilizados para gestionar contingencias crediticias en la Cooperativa, se concluye que el área de control interno no realiza la gestión de evaluar riesgos, y tampoco cuenta con instrumentos para realizarlo; por lo que será necesario implementar un modelo de evaluación de los créditos en problemas, desde un enfoque de revisión por parte de los auditores internos de la Cooperativa.

Con la implementación del modelo de evaluación de contingencias crediticias contenido en el presente documento, se aportarán insumos necesarios para la gestión y minimización de los riesgos implícitos en la cartera de consumo de la Cooperativa.

Introducción

El presente documento es el informe final de la práctica empresarial dirigida –PED-, la cual fue realizada en Cooperativa de ahorro y crédito MICOOPE, R. L. del municipio de Tiquisate del departamento de Escuintla; esta Cooperativa se dedica a la intermediación financiera y cuenta con 50,000 asociados. Se observa que la institución hace esfuerzos para fortalecer todas las áreas que la integran.

La mayoría de las instituciones financieras en la actualidad se están fortaleciendo con prácticas eficientes en la gestión de riesgos, impulsando nuevos instrumentos que permitan llegar al objetivo propuesto por la administración que es principalmente crear negocios que generen rentabilidad, identificando las contingencias asociadas; para ser controlados y monitoreados por las áreas delegadas especialmente para los propósitos indicados.

El área responsable para administrar o gestionar los riesgos es control interno, por lo que deben estar capacitados en el tema de contingencias especialmente para solventar los inconvenientes que se den en la Cooperativa.

Derivado a esas necesidades la presente práctica se enfoca básicamente a mostrar que es posible utilizar herramientas prácticas y eficientes cuyos resultados serán tangibles al momento de realizar los informes y propuestas a la administración.

El informe final está estructurado en cuatro capítulos, en el caso de la primera parte se detallan los antecedentes de la Cooperativa, indicando su estructura, campo de acción, productos y servicios que ofrece a sus asociados, FODA, descripción de los riesgos que administra la institución, y entre otras actividades de la institución; también se incluye el marco teórico conteniendo conceptos de varios términos relacionados con el tema, así mismo contiene el planteamiento del problema, justificación, pregunta de investigación, objetivos generales y específicos, alcances y límites de la investigación.

En el contenido del capítulo dos, se indica la metodología utilizada para llegar a los resultados, aportes y propuesta, su contenido lo integran los sujetos de investigación, instrumentos que se aplicaron para obtener información y los procedimientos realizados en la indagación.

Los instrumentos que se utilizaron para la investigación son: entrevista, cuestionario o encuesta, observación y análisis FODA, siendo los sujetos de la indagación los empleados de oficinas centrales de la Cooperativa.

Los resultados obtenidos con la metodología utilizada se detallan en el capítulo tres, en específico se incluye la situación actual de la institución en cuanto a la evaluación del riesgo crediticio en la cartera de préstamos destinados para el consumo, los procesos utilizados y las principales deficiencias, y factores que obstaculizan una mejor gestión por parte de control interno.

En el capítulo cuatro, se da a conocer la propuesta de solución al problema, siendo un diseño de modelo con variables técnicas y prácticas que sustenten la evaluación del riesgo crediticio en la Cooperativa y que permitan mayor eficiencia, control, y además se describen los componentes de la guía diseñada. También el informe final contiene conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

En la parte de los anexos se podrá encontrar el modelo para evaluación del riesgo crediticio propuesto, una guía práctica para identificar, medir, controlar y monitorear las contingencias crediticias; además el cuestionario, la guía de entrevista utilizada en la investigación.

Las personas que estarán conociendo el informe final de la Práctica Empresarial Dirigida –PED-, se darán cuenta que es un proyecto que identificó una necesidad, y con el contenido de este documento se logró proponer una alternativa, una respuesta, un aporte o un resultado positivo que permitió mas allá de una posible implementación de la propuesta, demostrar la posibilidad de realizar cambios en el trabajo y en cambiar la actitud para enfrentar los retos o desafíos que enfrenten los auditores internos de la Cooperativa.

Capítulo 1

1.1. Antecedentes

1.1.1. Descripción de la Cooperativa de ahorro y crédito MICOOPE, R. L.

La Cooperativa de ahorro y crédito MICOOPE, R.L. fue fundada por la hermana Denise Brabant, (misionera católica de nacionalidad belga) el 06 de agosto de 1972 en el municipio de Tiquisate, departamento de Escuintla, Guatemala, Centro América, iniciando con 50 asociados y un activo de Q17.50 y Q5.00 en aportaciones, creada con el objetivo fundamental de procurar el mejoramiento económico de sus asociados; a través de la realización de proyectos, ofrecer productos financieros y prestar servicios financieros.

Es una Cooperativa de ahorro y crédito regional, pertenece al sistema FENACOAC, la cual ha ofrecido a la población servicios de ahorros, préstamos, seguros y otros servicios complementarios, mediante sus dirigentes y empleados; siendo una institución no lucrativa.

Siempre se realiza una asamblea general de asociados la cual se hace cada año, en la actividad mencionada se exponen los resultados y planes de la Cooperativa con el propósito de que los asistentes aprueben lo presentado, según los estatutos.

Así mismo en la asamblea son electos directivos que integran el Consejo de administración y la Comisión de vigilancia para 4 años.

La Cooperativa se ha dedicado a fomentar el hábito del ahorro en sus asociados por medio de atractivas promociones de ahorro con sorteos de premios, recolección de efectivo en escuelas. Aperturó dos agencias especiales de ahorro (Servicoop y Cope-junior), ha creado programas y servicios de crédito para los siguientes destinos: consumo, vivienda, agricultura, comercio y ganadería; también pago de remesas, en todos los productos de ahorros y préstamos ofrece un seguro gratis, además venta de seguros de vida, y daños.

La Cooperativa ha estado dirigida por una gerencia general quien a la vez tiene a su cargo la gerencia de negocios, dirección financiera y administrativa; esta estructura permite al gerente general controlar el crecimiento y la logística de la empresa, y a su vez las jefaturas antes mencionadas tienen a su cargo varias áreas, con el fin de coordinar a los empleados para lograr los resultados proyectados.

Se ha enfocado en contratar personal que posea buena actitud y valores; por lo que en varias ocasiones el proceso de contratación se ha llevado mucho tiempo, ya que ha sido difícil encontrar a personas que cumplan el perfil. Tiene 93 empleados en todos sus puntos de servicio.

1.1.2. Análisis FODA de la Cooperativa.

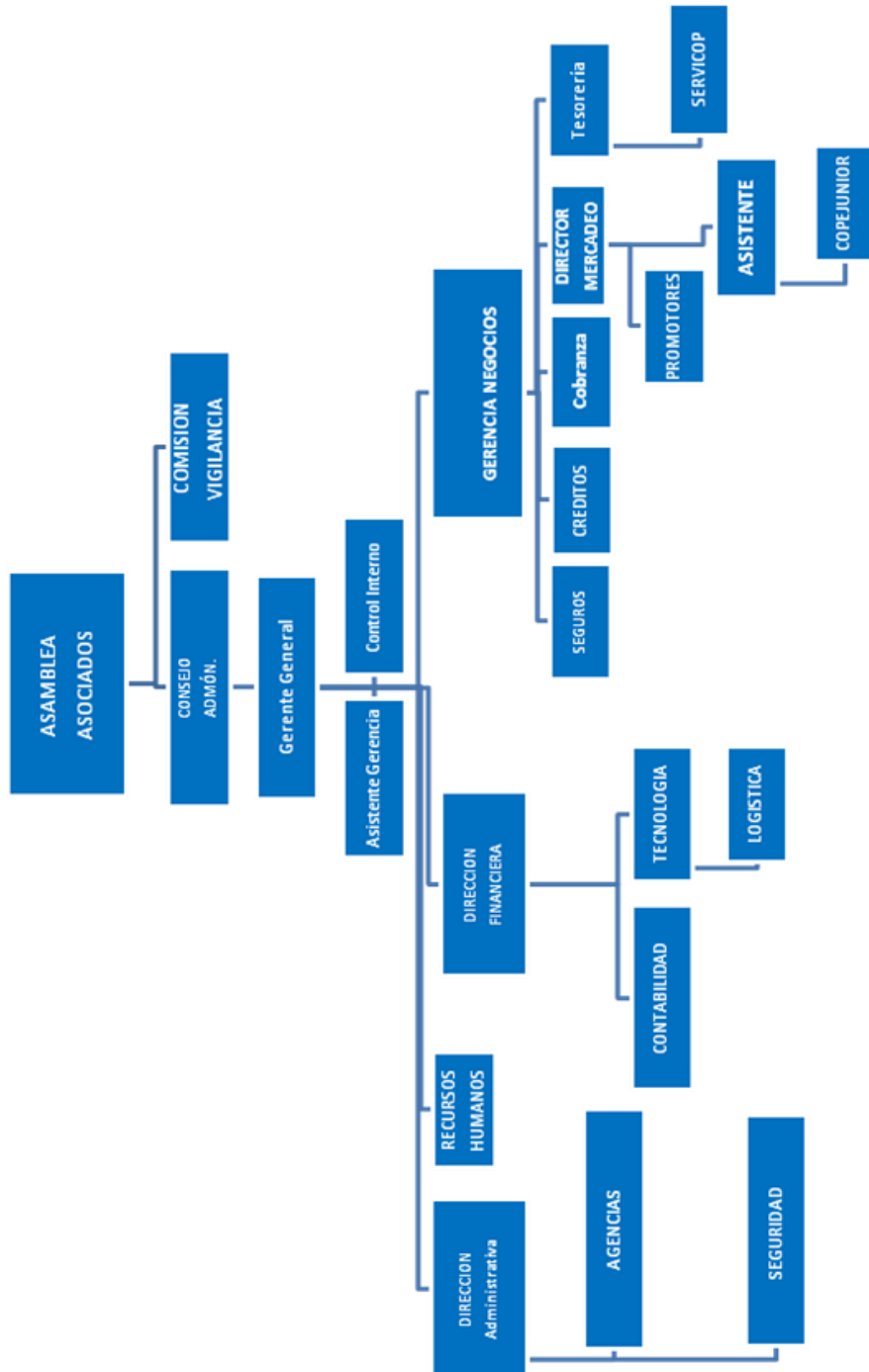
Cuadro No. 1

<p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Especialización financiera. • Importante número de asociados. • Importante número de ahorrantes menores de edad. • Seguros de vida para los asociados. • Operaciones intersistema-cooperativas. • Productos de préstamos de temporada. • Programa de capacitación interno carácter primero. • Comunicación entre directivos – gerencia. • Accionista de COLUMNA. • Imagen institucional en la comunidad. 	<p><u>Debilidades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Limitadas acciones efectivas de mercadeo (publicidad, información de beneficios y promoción). • Falta de cumplimiento a normativas de la IVE. • Dificultad para contratación oportuna de empleados. • Riesgos de manejo confidencial de datos de asociados. • Dificultad para mantener pureza de base de datos. • Débil sistema de soporte logístico. • Poco crecimiento del activo. • Acciones débiles por Auditoría Interna. • Falta de pro-actividad hacia la cultura de búsqueda de negocios (captaciones, colocaciones, seguros y otros servicios). • Falta de planes de contingencia.
<p><u>Oportunidades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Importante potencial de beneficiarios de remesas. • Restricción del crédito en el sector bancario. • Mercados potenciales cercanos por penetrar. • Lanzamiento de marca única nacional. • Desarrollo de organizaciones locales en el ámbito de la Cooperativa. • Alianzas con empresas para servicios a sus empleados. • Más de 10,000 asociados con menos de Q. 100.00 • Fuertes áreas comerciales en sus mercados. • Asesoría y asistencia de FENACOAC. • Equiparación de servicios financieros. • Captar clientes insatisfechos de la competencia. 	<p><u>Amenazas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Competidores incursionando fuertemente. • Otras cooperativas en sus mercados. • Reducción de remesas familiares (crisis en EEUU). • Agresiva competencia por ahorros. • Ex empleados divulgando información del mercado. • Incremento de mora. • Anulación de exención de impuestos. • Incremento de la violencia. • Incremento de costo de vida. • Incremento de la vulnerabilidad de datos. • Reducción de fuentes de empleo y desaceleración del sector productivo.

Fuente: Elaboración propia, PED Universidad Panamericana de Guatemala, 10 de julio de 2012.

1.1.3. Organigrama de la Cooperativa.

Organigrama Cooperativa de ahorro y crédito



Fuente: Organigrama 2012, proporcionado por la unidad de recursos humanos de la Cooperativa.

El área de auditoría interna de la Cooperativa, está nombrada como control interno.

1.2. Marco Teórico.

1.2.1. Control.

(SANTILLANA 1986) Existen diversas acepciones o definiciones de lo que se debe entender por control; así se tiene, por ejemplo, que para Henry Fayol, en una empresa, el control consiste en comprobar si todo ocurre conforme al programa adoptado, a las órdenes dadas y a los principios admitidos; de igual manera la enciclopedia británica significa: lo que comprueba o regula una cosa, además para el diccionario Larousse representa: comprobación, inspección y para el diccionario Webster : verificar o comprobar, entre otras.

Otros autores lo definen como la acción de: examinar y censurar con autoridad suficiente, formando un juicio, aprobando, reprobando o corrigiendo lo que no estuviere en forma o modo debido; otra acepción de igual naturaleza es: ver con cuidado y atención una cosa, leyéndola o examinándola, para descubrir si es o no en forma y orden requerida por la ley o por otras reglas de la buena administración.

Además diferentes autores o especialistas del ramo simplemente ubican la definición de control interno -palabras más, palabras menos- dándole la acepción que consideran adecuada a su propia formación y manera de pretender entenderlo.

1.2.1.1. Fases y etapas del control.

1. La primera fase del control es la implementación de normas o estándares a cumplir. Esta actividad es parte de la planeación y previsión, y en sí misma, esta etapa implica un alto contenido de control.
2. Para que los controles sean debidamente aprovechados, al finalizar el proceso administrativo se tiene que analizar e interpretar los resultados obtenidos.
3. Con la interpretación y análisis de resultados se puede efectuar las correcciones de las desviaciones, errores y omisiones con lo cual se establecerán nuevas normas y estándares, o bien se confirman o perfeccionan las anteriores. De esta forma se vuelve a iniciar el proceso administrativo.

1.2.1.2. Implementación de controles.

- **Previsión:**

- a. Qué se puede controlar.
- b. Cuáles serán los controles más adecuados.
- c. Determinar si serán posibles de lograr los fines de los controles.
- d. Si estarán justificados los costos de cada control.
- e. Si las normas o estándares a seguir serán posibles de alcanzar.
- f. Si los objetivos de control serán a largo o corto plazo.

- **Planeación:**

La planeación en la implementación de controles tiene gran importancia, ya que en esta etapa se decide lo que se va a hacer. De las decisiones que se tomen dependerá la eficiencia de los controles.

En esta etapa se han de fijar lineamientos que servirán posteriormente para la operación de los controles. Estas políticas expresarán las metas de cada control. Posteriormente, se determinarán los procedimientos a seguir para cada una de las inspecciones.

- **Organización:**

Para implementar controles hay que designar cuáles serán las funciones, autoridad y responsabilidad de las personas que intervendrán tanto en las operaciones controlables como en las de control de dichas operaciones. Al hablar de compromiso se debe suponer que existen jerarquías y división de actividades dirigidas por alguien que será el que las coordine a todas ellas.

El control no es independiente en la empresa, debe estar integrado dentro de la organización misma.

- **Integración:**

La integración tiene por objeto dotar a la empresa de los elementos humanos y materiales, de que estos elementos elegidos en la etapa de planeación se introduzcan y se adapten a las necesidades, y fines de la empresa o dependencia.

1.2.1.3. El control de controles.

El análisis e interpretación de controles consiste en el estudio y evaluación que se hace en cada fase operativa de la empresa o dependencia; esto es, no se debe llegar únicamente al diagnóstico de fallas o deficiencias, no, se debe cubrir también el seguimiento de las medidas que se adopten para su superación.

Con el objeto de analizar e interpretar los controles, vemos que estos se clasifican en:

- a. Controles objetivos. Son aquellas normas o estándares que pueden ser cuantificadas con medidas exactas.
- b. Controles subjetivos. Son aquellos en cuyo análisis ha de intervenir el juicio o apreciación de carácter personal.
- c. Controles mixtos. Son aquellos que participan parcialmente de las características de los dos enunciados anteriormente.

1.2.2. Auditoría interna.

(BITTEL Y RAMSEY 1990, TOMO 1) La auditoría interna es una actividad independiente y objetivos de aseguramiento y consulta, creada para agregar valor y mejorar las operaciones de la institución. Ayuda a la empresa a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar, mejorar la efectividad de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.

1.2.2.1. Objetivos de la auditoría interna.

Apoyar a la administración de la entidad, realizando análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades auditadas.

Asistir a la gerencia general y junta directiva en el cumplimiento de los objetivos, evaluando los sistemas de control existentes, velando por que se cumpla con la normativa de la entidad, leyes y regulaciones aplicables y fomentando la cultura de inspección en general.

1.2.2.2. Principios a observar en la auditoría interna.

1.2.2.2.1. Objetividad.

La auditoría interna requiere una opinión independiente del auditor respecto a la situación bajo análisis.

1.2.2.2.2. Periodicidad y secuencia.

Los análisis a efectuar deben ser sistemáticos y abordar de forma metódica, estructurada cada etapa y fase de la auditoría, de tal manera que los resultados obtenidos en cada una de ellas puedan ser útiles en la siguiente.

1.2.2.2.3. Independencia.

Es fundamental que el auditor posea autonomía funcional. Debe ser independiente de intereses personales, económicos o de cualquier otra índole que pudieran influenciar su opinión.

1.2.2.2.4. Equidad.

El auditor debe desarrollar su trabajo con total rectitud y equidad.

1.2.2.3. Principales técnicas de auditoría.

Las técnicas de auditoría son procedimientos especiales utilizados por el auditor con el propósito de obtener las evidencias suficientes y competentes, con el fin de formarse un juicio profesional, y objetivo acerca del área examinada. Las técnicas generalmente aplicadas son las siguientes:

1.2.2.3.1. Verbales.

Indagación. Consiste en la averiguación realizada mediante entrevistas directas al personal de la institución o a terceros, cuyas actividades tengan relación con las operaciones de aquella.

Encuestas y cuestionarios. Son la aplicación de preguntas relacionadas con las operaciones realizadas por el auditado, con el propósito de averiguar la verdad sobre ciertos hechos, situaciones u operaciones.

1.2.2.3.2. Oculares.

Observación. Consiste en la contemplación atenta a simple vista que ejecuta el auditor durante la realización de su tarea o actividad o de algún proceso.

Comparación o confrontación. Consiste en la fijación de la atención en las operaciones realizadas por el departamento, área o sección auditada y los lineamientos normativos, técnicos y prácticos establecidos, para descubrir sus relaciones e identificar sus diferencias y semejanzas.

Revisión selectiva. Es el examen de ciertas características importantes que debe cumplir una actividad, informes o documentos, seleccionándose así parte de las operaciones que serán evaluadas o verificadas en la ejecución de la auditoría.

Rastreo. Es el seguimiento que se hace al proceso de una operación, con el fin de conocer y evaluar su ejecución.

1.2.2.3.3. Documentales.

Cálculo. Consiste en la verificación de la exactitud aritmética de las operaciones contenidas en documentos, tales como informes, contratos, comprobantes y otros instrumentos relacionados.

Comprobación. Es la confirmación de la veracidad, exactitud, existencia, legalidad y legitimidad de las operaciones realizadas por la unidad o departamento auditado, mediante el examen de los documentos que las justifican.

Métodos estadísticos. Dirigidos a la selección sistemática o casual, o a una combinación de ambas. Estos métodos aseguran que todas las operaciones tengan la misma posibilidad de ser seleccionadas y que la selección represente significativamente la población o universo.

Análisis. Es la separación de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer sus propiedades y conformidad con los criterios de orden normativo, y técnico.

Confirmación. Es la corroboración de la verdad, certeza o probabilidad de los hechos, situaciones, sucesos u operaciones, mediante datos o información obtenidos de manera directa y por escrito, de los funcionarios o empleados que participan o ejecutan las tareas sujetas a verificación o de terceras personas.

Conciliación. Es el análisis de la información producida por diferentes departamentos, unidades o áreas, con respecto a una misma operación o actividad, a efectos de hacerla concordante, lo cual prueba la validez, veracidad e idoneidad de los registros, informes y resultados, objeto de examen.

Tabulación. Es la agrupación de resultados importantes obtenidos en áreas, segmentos o elementos analizados para elaborar o sustentar conclusiones.

1.2.2.3.4. Físicas.

Inspección. Es el reconocimiento mediante el examen físico y ocular de hechos, situaciones, operaciones, transacciones y actividades, aplicando las técnicas de indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación.

1.2.2.4. Principales prácticas de auditoría.

Las prácticas de auditoría son procedimientos basados en destrezas desarrolladas por el mismo auditor, cuyo uso continuado, sin alcanzar el rigor sistemático de las técnicas, han probado su eficacia y utilidad en la ejecución de las auditorías. Las prácticas más habituales son las siguientes:

Pruebas selectivas. Consiste en la simplificación de las labores de verificación, evaluación o medición, mediante la selección de muestras que a juicio del auditor, sean representativas de todas las operaciones realizadas por el departamento, unidad o área, programa o actividad examinada.

Detección de indicios. Es una señal derivada de determinados hechos constatables que le advierte al auditor la existencia de un área crítica o problema. Esta práctica lo orienta a hacer énfasis en el examen de determinados rubros.

Intuición. Es una reacción rápida, más factible en auditores con experiencia, ante la presencia de indicios que inducen a pensar en la posibilidad de existencia de fallas, deficiencias e irregularidades. También se aplica a la acción de desconfiar de alguna información, a la cual no se otorga el crédito suficiente. El auditor no debe demostrar una actitud negativa, pero siempre debe exigir una prueba adecuada de lo examinado.

Síntesis. Es la práctica que consiste en la preparación resumida de datos e información contenida en documentos legales, técnicos, financieros y administrativos.

El criterio del auditor. Esta práctica determinará la combinación de técnicas y prácticas para obtener la evidencia necesaria, suficiente para fundamentar sus opiniones y conclusiones; de tal manera que se garantice la objetividad, imparcialidad y profesionalidad de sus actividades.

1.2.2.5. Auditoría de dirección.

Pocos términos relacionados con la economía de la empresa habían adquirido tantos significados en un periodo tan corto de tiempo como el término auditoría de dirección. Por este motivo, la moderna auditoría de dirección suele confundirse a veces con su más conocido antecedente histórico, la auditoría financiera. Ambas, por supuesto, implican la recopilación de información que puede servir de ayuda en la adopción de decisiones (un proceso tan antiguo como la historia humana).

A medida que las exigencias de una sociedad cada más compleja transformaron la corte del rey de tiempos simples en la “corte ejecutiva” actual de expertos en predicciones económicas, abogados, contadores y consultores de dirección, así, también, han creado las demandas de un entorno empresarial contemporáneo, la necesidad de un análisis con mayor alcance y propósitos que la auditoría financiera.

1.2.2.5.1. Características únicas.

La moderna auditoría de dirección satisface esa necesidad y puede distinguirse de su “pariente” financiera por los siguientes aspectos:

- a. Propósito.
- b. Base de información.
- c. Alcance de la investigación.
- d. Marco de referencia.

1.2.2.6. Auditoría financiera.

La auditoría financiera es una investigación objetiva para dar validez a las manifestaciones hechas en los estados financieros, obteniendo una seguridad razonable de la exactitud y fiabilidad de los datos contables incluidos.

Puesto que la dirección tiene un interés personal en la forma en que se miden sus resultados y su rendimiento en los estados financieros, el cliente ha aumentado su interés por hacer que tales estados sean auditados por una sociedad de auditores independientes para así hacerse con una opinión ajena de expertos sobre sus manifestaciones.

1.2.3. Análisis y gestión del riesgo.

(BITTEL Y RAMSEY 1990, TOMO 4) Los resultados, o consecuencias, de las acciones humanas rara vez pueden pronosticarse, aun cuando se tenga perfecto conocimiento de los mismos. Dado que las decisiones de dirección no tienen consecuencias inevitables, devienen básicamente en apuestas que conllevan un cierto riesgo o incertidumbre.

A veces las consecuencias de una línea de acción pueden ser verdaderamente inevitables, pero las personas encargadas de tomar las decisiones no pueden incluirlas en sus planes, ya que no cuentan con un conocimiento suficiente de las mismas. Las decisiones tomadas en estas circunstancias se caracterizan por ser arriesgadas o inseguras.

Técnicamente, el riesgo y la inseguridad no son lo mismo. Una situación es arriesgada cuando se conoce anticipadamente una lista completa de todos los posibles resultados y de la probabilidad asociada a cada uno de ellos.

Cuando no se dan estas circunstancias la situación se califica de insegura. El proceso de toma de decisiones en circunstancias de riesgo requiere tanto la medición de contingencias como una actitud ante el mismo.

El proceso de tomar decisiones en situaciones de inseguridad requiere que se listen los resultados económicos en diferentes circunstancias para cada alternativa y seleccionar una decisión sin ponderar los diferentes resultados ni la probabilidad de que se produzcan.

1.2.3.1. Riesgo inherente.

Este tipo de riesgo tiene ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno que allí se estén aplicando.

Si se trata de una auditoría financiera es la susceptibilidad de los estados financieros a la existencia de errores significativos; este tipo de riesgo está fuera del control de un auditor por lo que difícilmente se puede determinar o tomar decisiones para desaparecer el riesgo ya que es algo innato de la actividad realizada por la empresa.

Entre los factores que llevan a la existencia de este tipo de riesgos esta la naturaleza de las actividades económicas, como también la naturaleza de volumen tanto de transacciones como de productos y/o servicios, además tiene relevancia la parte gerencial y la calidad de recurso humano con que cuenta la entidad.

1.2.3.2. Riesgo de control.

En este riesgo influye de manera muy importante los sistemas de control interno que estén implementados en la empresa y que en circunstancias lleguen a ser insuficientes o inadecuados para la aplicación y detección oportuna de irregularidades. Es por esto la necesidad y relevancia que una administración tenga en constante revisión, verificación y ajustes los procesos de control interno.

Cuando existen bajos niveles de riesgos de control es porque se están efectuando o están implementados excelentes procedimientos para el buen desarrollo de los procesos de la organización.

Entre los factores relevantes que determina este tipo de riesgo son los sistemas de información, contabilidad y control.

1.2.3.3. Medición del riesgo.

El riesgo se mide desde el punto de vista de las probabilidades que reflejan los cambios relativos de que produzcan los resultados posibles. Por ejemplo, si una persona tira un dado 1,200 veces, es probable que salga el número 6 doscientas veces.

Por consiguiente, la probabilidad de lanzar un dado y que salga el número seis es de 200 veces por los 1,200 lanzamientos o 1 de cada 6. Lo mismo sirve para los números 5, 4, 3, 2 y 1. Dado que las probabilidades son números relativos, es fácil llegar a la conclusión de que si sumamos las probabilidades de todos los resultados posibles, esta suma es igual a 1; si bien la idea de probabilidad parece estar clara y ser un tanto obvia, tiene un aspecto polémico.

1.2.3.4. Actitud ante el riesgo.

Como se ha mostrado anteriormente, recurrir en cierta medida a la esperanza puede que no conduzca a la alternativa más deseable. La persona encargada de tomar decisiones que se base estrictamente en la expectativa se describe como neutral respecto al riesgo. A aquella que prefiera arriesgarse se le denomina amante a los problemas o especuladora.

La mayoría de las personas encargadas de tomar decisiones, no entran dentro de ninguna de estas dos categorías; se trata, en cambio, de gente alejada al riesgo. Un alejado de conflictos puede definirse como gente que prefiere rentabilidades superiores con un determinado riesgo.

1.2.3.5. Aversión al riesgo.

Cuando se especifique la probabilidad de distribución, la forma más sencilla posible de tomar una decisión es escoger la alternativa que cuenta con la mínima posibilidad de resultados adversos aceptables. Por ejemplo, evitar situaciones de agotamiento de existencias en la gestión del inventario puede resultar demasiado costoso, o incluso imposible.

1.2.3.6. Las cinco C del crédito.

Cuentan que una vez le preguntaron a J.P. Morgan –afamado banquero norteamericano del siglo XIX– en qué estaba basado el crédito comercial. Él respondió: “el primer aspecto es el carácter, antes del dinero, la propiedad o cualquier otra cosa”. Y es cierto, no en vano el Sr. Morgan llegó a ser un financista muy acaudalado: el carácter del cliente es un claro determinante del pago a tiempo y completo de un crédito, pese a las dificultades comunes a toda actividad comercial. Sin embargo, hay otras consideraciones más allá del carácter al momento de analizar un crédito.

En ese orden de ideas, existe un marco de referencia denominado las 5 C del Crédito que contiene los factores que los bancos utilizan para ponderar la probabilidad de incumplimiento del cliente y en base a esto tomar la decisión de conceder o no el crédito, ya sea personal o corporativo. El entendimiento de estos factores le permitirá al consumidor cuidar y mejorar su acceso al crédito, así como a conocer sus límites de endeudamiento. A continuación las 5 C del crédito:

1.2.3.6.1. Carácter.

Se refiere a la reputación del cliente manifestada en la forma en que ha cumplido sus compromisos financieros previos. Se ha vuelto común el uso de las referencias de una entidad independiente de crédito. En nuestro país de esto se encarga la Asociación Panameña de Crédito (APC) que brinda a sus asociados, previa autorización del cliente, un compendio del historial de morosidad. De esta manera se puede saber si un cliente ha tenido demoras o litigios para cumplir sus compromisos. Este es el factor de entrada; si hay dudas al respecto del carácter, el crédito difícilmente prosperará.

1.2.3.6.2. Capacidad.

Mide la fuente primaria de pago de la deuda, es decir la capacidad constante de generación de efectivo del cliente para cubrir los compromisos del crédito. Se estima por medio del cálculo de ingresos disponibles luego de cubrir los costos y gastos de una actividad. Si el remanente es muy estrecho o variable, el monto del crédito disminuye o no prospera.

1.2.3.6.3. Colateral.

Mide la segunda fuente de pago también conocida como garantía. La garantía son los bienes (terreno, edificación o plazo fijo) que se dejan como respaldo al cumplimiento del crédito. A mayor el valor de la garantía, mayor el valor del préstamo. Es necesario reiterar algo: el negocio del crédito es cobrar lo prestado en efectivo; la garantía es una seguridad adicional por lo que no debe ser la base de un préstamo.

1.2.3.6.4. Capital.

Consiste en el patrimonio del cliente, es decir aquellos bienes que no debe a nadie. A mayor capital, más tiene en juego el cliente en caso de incumplir y por lo tanto menor será su tendencia a comportamientos de riesgo con el dinero. Adicionalmente, más tiene el banco sobre que demandar en caso de deterioro.

1.2.3.6.5. Condiciones.

Este factor se refiere a la condición económica de la actividad generadora de ingresos; si el sector pasa por un mal momento se tendrá mayores dificultades para obtener un crédito.

La asignación de un crédito se basa en el análisis integral de los factores mencionados. Si hay alguno con debilidades, puede entrar otro a remediarlo.

1.2.3.7. Definición de Cooperativa:

Es una organización autónoma y privada de personas que se han constituido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democrática controlada, con personalidad jurídica y se gobierna por su estatuto.

1.2.3.8. Características de las cooperativas:

- Pertenecen a sus miembros, no al estado ni a sus instituciones.
- Son organizaciones de personas, no de capitales.

- Igualdad de derechos y de obligaciones para todos los cooperativistas.
- El ingreso y permanencia dentro de la cooperativa tienen carácter voluntario.
- Tienen como finalidad, el mejoramiento económico y cultural de sus miembros.
- Cada cooperativa es una empresa económica, con un interés social.

1.2.3.9. Marco legal de las cooperativas:

Las asociaciones cooperativas en Guatemala, se rigen actualmente por la Ley General de Cooperativas Decreto Legislativo Número 82-78, y Acuerdo Gubernativo Número M. De E. 7-79 Reglamento de la Ley General de Cooperativas.

La Ley General de Cooperativas nos indica en su ARTÍCULO 2°. Que “Las cooperativas debidamente constituidas, son asociaciones titulares de una empresa económica al servicio de sus asociados, que se rigen en su organización y funcionamiento por las disposiciones de la presente Ley. Tendrán personalidad jurídica propia distinta de la de sus asociados, al estar inscritas en el registro de cooperativas”.

Se rigen por su estatuto, su capital es variable, su duración es indefinida y sus fines son de prestación de servicios no de lucro, por lo cual los excedentes se distribuyen entre sus asociados en proporción a su participación en las actividades productivas y económicas de la misma, previo cumplimiento de la declaración de los impuestos respectivos o en la forma que lo establecen sus estatutos.

Las cooperativas podrán desarrollar cualquier actividad lícita, comprendida en los sectores de la producción, la comercialización, el consumo y prestación de servicios, compatibles con los principios y valores del espíritu cooperativista.

1.2.3.10. Clases de cooperativas:

En Guatemala, de acuerdo a la actividad económica que desarrollan las cooperativas se clasifican de la siguiente manera:

1. Agrícolas
2. Ahorro y crédito
3. De producción
4. Consumo
5. Vivienda
6. Transporte
7. Comercialización
8. De servicios especiales
9. Pesca

1.3. Marco histórico.

1.3.1. Historia del cooperativismo en Guatemala:

En el país de Guatemala, fueron publicadas noticias de las ventajas de la organización cooperativa que se habían desarrollado en diferentes países del mundo; posteriormente a ello se crea el Decreto 630 “Ley de Sociedades Cooperativas”, un 28 de enero de 1903; sin embargo, por el poco conocimiento sobre los diferentes aspectos de estas organizaciones, la falta de experiencia y una mala copia de la legislación mexicana, no tuvo mayores alcances; más bien la ley se utilizó para la formación de sociedades mutualistas.

- El 21 de noviembre de 1906, se promulga el Decreto 669, Ley Protectora de Obreros, creando “cajas cooperativas de socorro” para tener recursos para el pago de indemnizaciones laborales.
- En la época de la revolución (1944) el país entró en una nueva etapa socioeconómica y al promulgar su Constitución política en su Artículo 94 estableció: “El estado proporcionará a las colectividades y cooperativas agrícolas instrucción técnica, dirección administrativa, maquinaria y capital” y el Artículo 100 de ese mismo documento indica: “Se declara de urgente necesidad social el establecimiento de sociedades cooperativas de producción, así como la legislación que las organice y fomenté”. Para hacer realidad este mandato, se crea el departamento de fomento cooperativo (adscrito al crédito hipotecario nacional) mediante el Decreto 146.
- Dada la anterior situación, se hacía sentir la necesidad de una nueva ley cooperativa que se ajustara a la realidad de esos tiempos, es así como el 13 de julio de 1949 “Año Quinquenio de la Revolución” el Congreso aprueba el Decreto No. 643, con esta nueva ley se amplió el horizonte para el crecimiento del movimiento cooperativo .
- El 7 de octubre de 1953, se crea el Decreto No. 1,014, se suprime el departamento de fomento cooperativo, la ley confió el desenvolvimiento de las cooperativas a una “oficina específica” adscrita al Ministerio de Economía y Trabajo; al cerrarse el departamento de fomento, se estaba cerrando una labor que si bien no había crecido como se esperaba, al menos era una experiencia valiosa. Cuando las cooperativas se vieron sin el apoyo de una institución, el movimiento se

desorientó, creando desconfianza y riesgos, lo cual impidió un crecimiento y desarrollo adecuados.

- Después de esto se produjo el movimiento contra revolucionario; las cooperativas fueron señaladas de comunistas, por lo que el término creó temor entre los afiliados de estas instituciones, contribuyendo a generar crisis y causas como cárcel, exilio, muerte de dirigentes y la desaparición de organizaciones cooperativistas ya fortalecidas.
- El gobierno deseando encauzar nuevamente a las cooperativas y mientras emite la nueva ley de estas organizaciones, emite el Decreto Presidencial No. 560 de fecha 27 de febrero de 1956 y encarga a la Superintendencia de Bancos asumir las funciones que correspondían al departamento de fomento cooperativo; sin embargo, los cooperativistas conocedores de que el gobierno de turno no compartía con ellos y aunque deseaban organizarse nuevamente para bien de sus familias y de su comunidad, no lo hacían por temor, por lo que este Decreto realmente no hizo mucho por las cooperativas.
- Tres años más tarde, con un nuevo gobierno, se emite el Decreto No. 1,295 de fecha 23 de junio de 1959, que básicamente encarga la atención de las cooperativas al Ministerio de Economía, con excepción de las agrícolas y pecuarias que serán atendidas por el Ministerio de Agricultura, lo que hace que surja nuevamente el cooperativismo.
- Conforme las cooperativas iban surgiendo y la fundación de federaciones de cooperativas, hizo imperativo una nueva ley y atendiendo mandatos constitucionales se publica en el diario oficial con fecha 29 de diciembre de 1978, el Decreto Legislativo No. 82-78 “Ley General de Cooperativas”, las cooperativas logran un nuevo repunte para su fortalecimiento; así mismo se obtiene la creación del Instituto Nacional de Cooperativas - INACOP - y la Inspección General de Cooperativas - INGECOP-. Al año siguiente se publica el 18 de julio de 1979 en el Diario Oficial el “Reglamento de la Ley General de Cooperativas” Acuerdo Gubernativo No. M. de E. 7-79. Con estos instrumentos jurídicos se centran en una sola institución, el INACOP, todos los

esfuerzos de promoción, políticas de apoyo al quehacer cooperativo y la fiscalización es asignada a la INGECOP.

Con el correr de los años el cooperativismo se ha ido afianzando en el ánimo de los guatemaltecos, muchas cooperativas de diversa clase se han formado y ya son miles los compatriotas, que debidamente organizados pertenecen a las diferentes cooperativas existentes en el país.

1.3.2. Historia del cooperativismo en Tiquisate:

El cooperativismo en Tiquisate dio inicio a través de una institución denominada “Centro Social”, dicha institución fue fundada en el año 1969, por la misionera católica de origen belga Matilde Henriette Denise Brabant Meeus.

El centro social en Tiquisate fue constituido, estableciendo un objetivo siendo este: realizar labor social en el municipio y en comunidades circunvecinas; este se inicio en la iglesia católica Sagrado Corazón, donde se enseñaba a grupos de mujeres el arte de la costura, economía del hogar y cuidado de sus hijos. Posteriormente a ello está institución conto con local propio y se organizaron grupos de líderes comunitarios que recibieron orientación social de desarrollo por medio del centro de adiestramiento para promotores sociales CAPS, que era una sección especial de la Universidad Rafael Landívar.

Estos líderes comunitarios recibieron un diploma que los acreditaba como promotores sociales y su compromiso era conocer los problemas de su comunidad y contribuir a su solución, y mejoramiento.

Los promotores sociales que agrupo el centro social, eran de las comunidades de Pinula, Ticanlú, El Arisco, Tiquisate, Las trochas y Nueva Concepción; sus reuniones las hacían el primer domingo de cada mes en la sede del centro social de Tiquisate y el segundo domingo del mes en la iglesia católica de Nueva Concepción, con el apoyo del párroco Eduardo Gerrits.

El problema mayor y común que planteaban los promotores sociales, era la falta de financiamiento para los agricultores, que a pesar de tener tierra para cultivar, no contaban con los medios económicos para comprar lo necesario y sembrar sus cultivos.

En el año 1970, la hermana Denise Brabant fue invitada a un seminario internacional sobre cooperativismo en Canadá, y al regresar compartió al grupo de promotores sociales sobre el tema y su contribución al desarrollo de los pueblos.

En Guatemala existían algunas cooperativas de ahorro y crédito, la mayoría de ellas se iniciaron a través de la iglesia católica. La hermana Denise organizó una visita a la Cooperativa “Adelante” de Tecún Umán, San Marcos con la finalidad de conocer los servicios que prestaba a la población y beneficios de la misma. En esa ocasión las personas que visitaron la cooperativa fueron apoyadas por la municipalidad de Tiquisate, pagándoles el transporte.

La Cooperativa Adelante en esa época todavía funcionaba en un local de la iglesia católica, en un salón de esa sede los dirigentes de la institución en mención, reunieron a los visitantes de Tiquisate para dar a conocer el trabajo que se realizaba y además permitieron que los tiquisatenses buscaran a los asociados de Tecún Umán en sus domicilios, para conocer sus opiniones sobre las actividades del ente cooperativo en esa población.

Luego de conocer la experiencia de la Cooperativa visitada, los promotores sociales y la religiosa siguieron conociendo historia del cooperativismo; bajo la acertada dirección de la hermana Denise Brabant y del apoyo de la profesora Elvia Ruth Menéndez se logró un espacio radial en la radio Campesina, cubriendo los costos de transmisión la municipalidad de Tiquisate.

En ese espacio radial se transmitían en vivo, programas educativos a las cinco de la mañana todos los días, con la dirección de la profesora Elvia Ruth Menéndez, en esas transmisiones se daba a conocer temas sobre el cooperativismo y su historia, para que la población de Tiquisate fuera conociendo el mismo.

La hermana Denise trajo el conocimiento sobre el cooperativismo a Tiquisate e información sobre beneficios que las cooperativas ofrecían para el desarrollo de los pueblos, pero nunca dijo que quería formar una cooperativa, ya que ella deseaba que los promotores sociales tuvieran el deseo de hacerlo y así la misma contará con fundadores locales.

Fue así como la promotora social Elvia Ruth Menéndez le preguntó a la religiosa, que cuales eran los requisitos o lo que se tenía que hacer para formar la cooperativa en Tiquisate; la hermana Denise indico que únicamente se necesitaba “interés”.

La profesora Elvia Ruth manifestó tener interés y estar dispuesta a trabajar para fundar la cooperativa, a partir de ese momento se inició con la idea fija de formar una institución cooperativista de ahorro y crédito en Tiquisate y la hermana Denise se contactó con personas que podían dar ayuda técnica, logrando aliarse con FENACOAC.

FENACOAC envió al señor Cirilo Hernández, quien era capacitador de dicha federación; siempre se contó con el apoyo moral y económico de la religiosa, siendo la única misión de ayudar en el desarrollo social y financiero de las comunidades de la región.

El día domingo 6 de agosto del año 1972, a través de la radio Campesina se convocó a los vecinos de Tiquisate, Nueva Concepción y comunidades circunvecinas para que se reunieran en el salón de actos del colegio Bartolomé de las Casas, con la idea de fundar ese mismo día una cooperativa de ahorro y crédito.

Durante la reunión se les dio a conocer información sobre el cooperativismo a los asistentes, se logró que asistieran 50 personas y al finalizar la actividad se les dio a conocer la idea de fundar una institución cooperativista; todos los asistentes estuvieron de acuerdo y fundaron la Cooperativa de ahorro y crédito MICOOPE, R. L.

1.4. Planteamiento del problema.

La Cooperativa de ahorro y crédito MICOOPE, R.L. ubicada en el municipio de Tiquisate, del departamento de Escuintla, es una institución organizada, operada y sostenida totalmente por las aportaciones de sus asociados y de sus reservas de capital, los socios son los dueños de la Cooperativa. Está cuenta con 40 años de brindar servicios financieros a las poblaciones de Tiquisate, Nueva Concepción, Escuintla, Patulul, San Antonio y Mazatenango, específicamente ofreciendo préstamos, ahorros y servicios complementarios.

La finalidad principal es: Promover desarrollo a través de servicios financieros accesibles a los guatemaltecos de la región suroccidente del país. Fue así como el 6 de agosto de 1972 fue fundada la Cooperativa por una religiosa de la iglesia católica llamada Denisse Brabant, procedente de Bélgica

Debido al crecimiento acelerado, que ha tenido la Cooperativa, se han presentado problemas relacionados con el control que debe existir en esta institución, entre los problemas más notorios que afronta se pueden indicar los siguientes: no se realizan evaluaciones o gestiones de los diferentes riesgos de la Cooperativa y así también conocer el índice de endeudamiento de sus asociados.

El riesgo es complejo, a pesar de ser un problema antiguo, resulta fundamental en la administración de la Cooperativa. Este tipo de instituciones enfrentan cada vez problemas más complicados e importantes, por el aumento de competidores y por los cambios tecnológicos en los sistemas de información, estos tienden a ser más complejos.

Las cooperativas desarrollan una actividad de gran responsabilidad, debido a que sus negocios involucran los ahorros del público y recursos obtenidos en los diferentes años de funcionalidad de la institución, por lo que deben establecer procedimientos para minimizar riesgos.

Existen muchos tipos de contingencia en las cooperativas, pero se considera que el más relevante es el riesgo crediticio, ya que las cooperativas dependen de la colocación de préstamos. El

problema crediticio hace referencia a la posibilidad de grandes pérdidas, por el hecho que un cliente no cumpla con las obligaciones adquiridas, y el inconveniente aumenta en los préstamos destinados para consumo.

Y las cooperativas siempre tienen que mantener el compromiso de la devolución de ahorros depositados por sus asociados, en el tiempo requerido y oportuno por los mismos; como se ha mencionado con anterioridad la Cooperativa se dedica a la intermediación financiera, ofreciendo servicios de calidad con responsabilidad de cada uno de los colaboradores, que forman parte de los diferentes departamentos, esto traducido en controles adecuados, eficientes y eficaces que permitan tener un desempeño óptimo; entre las inspecciones, algo primordial es vigilar la concesión de préstamos, que requiere de un alto nivel de compromiso e integridad en la confianza otorgada; sin embargo, en la institución cooperativista existe desfase que dificulta el adecuado cumplimiento de las normas internas de cada departamento, y específicamente en la evaluación o gestión de riesgos crediticios.

De lo anteriormente descrito surge la siguiente interrogante: ¿Será que el Control Interno de la Cooperativa, gestiona el riesgo crediticio en la cartera de consumo?

1.5. Título de la investigación.

“Implementar evaluaciones de riesgos crediticios a los préstamos para consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MICOOPE, R. L.”

1.6. Justificación.

Los préstamos para consumo en una cooperativa se otorgan a personas individuales, muchas veces estos no presentan garantía fiduciaria, y los mismos son destinados a financiar la adquisición de bienes y servicios; estos son solicitados por guatemaltecos que difícilmente podrían acceder a otras fuentes de recursos financieros.

Por lo tanto es necesario implementar evaluaciones que reduzcan el riesgo crediticio en la cartera de consumo; ya que este problema puede darse cuando un asociado prestatario no pague un

préstamo en el tiempo estipulado, inconveniente fuerte para la cooperativa, presentado por el mismo mercado o provocado por la persona. Es válido justificar la implementación de revisiones constantes, para cumplir la necesidad que muestra la cooperativa de lograr sus metas financieras.

La evaluación del riesgo crediticio debe ser constante y oportuna, reflejando las debilidades en el análisis de los créditos otorgados por la Cooperativa. Esto con la finalidad de encontrar áreas de mejoramiento continuo, para lograr una cartera sana y con indicadores de riesgos aceptables y ajustados a la situación financiera de la institución.

1.7. Pregunta de investigación.

¿Qué incidencia tiene el control interno de la Cooperativa en la evaluación y gestión del riesgo crediticio de los préstamos destinados para consumo?

1.8. Hipótesis.

En la Cooperativa existe una unidad de control interno pero sus funciones han sido enfocadas a reflejar deficiencias o errores operativos en las diferentes transacciones de sus asociados, por depósitos o retiros de ahorro, concesión o abonos de préstamos, entre otros; en la mayoría de veces esas faltas son cometidas por los empleados por omisión y unos pocos a propósito. Así también se percibió que esta área realiza arqueos periódicamente en todos los puntos de servicio y hace revisión de expedientes de créditos según la muestra aplicada, pero solo con la finalidad de hacer un check list del cumplimiento de las políticas y reglamentos del producto en mención.

Las cooperativas están sujetas a una variedad de problemas, se considera que el más significativo de estos es el riesgo crediticio, y este es mayor cuando la cartera de préstamos contiene una gran cantidad colocada para consumo; ya que en la mayoría de casos no cuentan con garantía.

La unidad de control interno no contempla dentro de sus funciones la evaluación o gestión de riesgos, por ende no incide en la mitigación o minimización de los mismos, ya que el personal de esta área no cuenta con la capacitación suficiente y tampoco tienen dentro sus funciones la

gestión del riesgo crediticio; como consecuencia no aporta control a la colocación de préstamos por parte de la gerencia de negocios, y a reducir los índices de morosidad.

1.9. Objetivos.

1.9.1. Objetivo general.

Implementar una evaluación para medir los préstamos de consumo y valorar las contingencias, cuantificando cuál es el riesgo que se asumió con cada asociado.

1.9.2. Objetivos específicos.

- Establecer efectividad y eficiencia en las operaciones crediticias de la Cooperativa.
- Identificar el procedimiento que se realiza para evaluar el riesgo de créditos.
- Velar por el cumplimiento de los reglamentos, políticas y normas de la Cooperativa.
- Reducir y mitigar el riesgo crediticio en la cartera de consumo.
- Establecer un modelo de evaluaciones adecuado para gestionar el riesgo crediticio en la cartera de consumo.

1.10. Alcances y límites.

1.10.1. Alcances.

La presente investigación se realizó en las oficinas centrales de la Cooperativa de ahorro y crédito MICOOPE, R.L ubicada en la 1ra. Calle de la zona 4 del municipio de Tiquisate del departamento de Escuintla, se analizó la información financiera, planes y otros documentos de los años 2011, y 2012; la administración facilitó el acceso a la siguiente información:

- Se permitió el acceso a todas las políticas, reglamentos y procedimientos de la Cooperativa.
- Se tuvieron entrevistas con el personal administrativo, de control interno y con los que se involucran en el proceso de concesión, y seguimiento de la cartera crediticia.

- Se tuvo acceso a todas las áreas de oficinas centrales de la Cooperativa, para realizar observación de la mecánica de trabajo de los empleados.
- Se evaluó el registro y operatoria de las transacciones de créditos a nivel de la gerencia de negocios.

1.10.2. Límites.

La administración de la institución solicitó no revelar la siguiente información:

No se permitió revelar el nombre de la Cooperativa en el proceso de la presente práctica.

La administración no permitió la revelación de las cifras que se incluyen en los estados financieros y registros auxiliares. Se utilizaron en algunos casos únicamente porcentajes para identificar las proporciones de estas cifras.

Falta de tiempo de los empleados en las agencias para contestar los cuestionarios y para proporcionar información necesaria para esta investigación; en ese momento estaban trabajando en una promoción específica.

1.10.3. Período de realización de la investigación.

Se realizó entre los meses de mayo a septiembre del 2012.

1.10.4. Recursos.

Para la realización de la presente investigación se hará uso de los siguientes recursos:

1.10.4.1. Papelería.

Este rubro estará integrado por el costo de la compra de hojas papel bond de 80 gramos, que serán utilizadas para la elaboración de los informes e impresión de instrumentos que serán necesarios para la ejecución del trabajo de investigación.

1.10.4.2. Tinta para la impresora, fotocopias y encuadernado.

La tinta será utilizada para imprimir los documentos necesarios para entregar finalmente un informe conforme al requerimiento, también será utilizada para la impresión de herramientas necesarias en el trabajo de investigación. De igual forma se contemplan las fotocopias respectivas para entrega y realización de los respectivos procesos de PED y además su respectivo encuadernado.

1.10.4.3. Viáticos.

Los gastos que se realizaran para la elaboración de la investigación se contemplaran en este rubro, como también todos los costos por viajes hacia otros lugares, realizados con la finalidad de enriquecer el documento.

1.10.4.4. Combustible.

Este rubro contemplaran los costos utilizados en el traslado de un lugar a otro, para realizar la investigación; la movilización se realizó en automóvil y en motocicleta.

1.10.4.5. Otros gastos.

Entre estos se encuentra la compra de discos, servicio de teléfono, Internet, lapiceros, cuadernos de notas y otros artículos de oficina, esenciales para la elaboración del informe.

Capítulo 2

2.1 Metodología.

2.1.1 Tipo de Investigación.

El presente trabajo de investigación se realizó, utilizando un enfoque metodológico descriptivo y analítico esto con el objeto de proporcionar validez a la misma, que permitirá establecer ideas claras del proceso y de los procedimientos a seguir y permite pasar de la simple descripción de los procesos, a un proceso de indagación de las causas y efectos. Ayudando a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes en la Cooperativa, permitiendo un estudio minucioso de los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento de la institución, a través de entrevistas, cuestionarios, observación y análisis FODA.

Etapas utilizadas:

- Examinar las características del problema elegido.
- Enunciar los supuestos y los procesos adoptados.
- Elegir los temas y las fuentes apropiadas.
- Seleccionar o elaborar técnicas para la recolección de datos.
- Realizar observaciones objetivas y exactas.
- Describir, analizar e interpretar los datos obtenidos, en términos claros y precisos.

2.1.2. Sujetos de la investigación.

La investigación se realizó en la Cooperativa de ahorro y crédito Micoope, R. L., siendo una cooperativa regional, pertenece al sistema FENACOAC, ofrece productos de ahorros, préstamos, seguros y otros servicios complementarios a sus asociados, mediante dirigentes y empleados.

2.1.3. Áreas involucradas

- Gerencia de negocios.
- Departamento de créditos
- Departamento de mercadeo
- Departamento de cobros
- Unidad de control interno

2.1.4. Sujetos de investigación (personal de la cooperativa).

- Jefe de control interno
- Auxiliares de control interno
- Gerente de negocios
- Directora de créditos
- Coordinadora de créditos
- Jefe de cobranza
- Agentes de créditos (oficinas centrales)
- Oficiales de créditos (oficinas centrales)

2.1.5. Instrumentos de investigación.

2.1.5.1. Entrevistas:

Al momento de entrevistar al gerente de negocios, directora de créditos, jefe de control interno y a sus auxiliares como objeto de estudio, se obtuvo más información sobre el tema, procedimientos aplicados para evaluar el riesgo crediticio de la Cooperativa, específicamente en los préstamos destinados para consumo; a estos empleados se les aplica un dialogo en forma analítico. Para el efecto se utilizó una guía de entrevista. (Ver anexo # 5).

2.1.5.2. Cuestionario o encuesta:

Se ha utilizado un cuestionario, con preguntas escritas, definidas y en forma secuencial. Con el propósito de conocer información sobre el tema, este fue aplicado a los sujetos de investigación, mencionados con anterioridad. (Ver anexo # 6).

2.1.5.3. Observación:

Se tiene a la vista documentación para validar el cumplimiento de las funciones que aplica control interno. Así mismo la institución proporcionó documentos tales como estados financieros, normativos, reglamentos internos y políticas de la administración; al tenerlos se realizó una verificación, si la administración contaba con procedimientos para gestionar o evaluar el riesgo crediticio.

2.1.5.4. Análisis FODA:

Fue elaboración propia, basado en la observación, conocimiento de documentos, estrategias, entrevistas; todo esto con el fin de conocer los aspectos que afectan positivamente y negativamente en la Cooperativa, esto permite tener información general del sujeto de investigación en forma general, para el efecto se puede ver la página no. 3.

2.1.6. Aporte esperado.

2.1.6.1. A la institución:

Con esta práctica empresarial dirigida, se le facilitó a la institución información adecuada con la finalidad de poder administrar el riesgo crediticio en la cartera de préstamos destinados al consumo y además brinda una herramienta para el auditor interno de la Cooperativa, ayudando a considerar el tema de la evaluación, administración o gestión de contingencias como algo importante.

2.1.6.2. A la Universidad:

Se brinda una copia de la presente práctica empresarial dirigida a la universidad, conteniendo el modelo para evaluar el riesgo crediticio en la cartera de consumo en una cooperativa de ahorro y crédito.

2.1.6.3. Al profesional:

Proporcionar mayor conocimiento sobre la gestión y revisión de contingencias crediticias en la cartera de préstamos para consumo de una cooperativa de ahorro y crédito en Guatemala; además se cuenta con un proceso de investigación, con la finalidad de determinar pasos para la implementación de un modelo de evaluación para reducir y mitigar riesgos.

2.1.6.4. Al país:

Contar con un futuro profesional con conocimientos de implementación de un modelo de evaluación del riesgo crediticio en una cartera de consumo de las cooperativas de ahorro y crédito en Guatemala; brindando apoyo a las cooperativas para que puedan colocar una cartera de préstamos sana y sin correr riesgos, que impliquen la quiebra.

2.1.6.5. A los estudiantes:

A los estudiantes de la Universidad Panamericana de Guatemala en la región sur y suroccidente, específicamente a los de la carrera de contaduría pública y auditoría se les motiva con estos temas; con el propósito de que se interesen en la gestión y evaluación de riesgos crediticios en una cooperativa de ahorro y crédito.

Capítulo 3

3.1. Descripción de resultados y análisis de la investigación.

Los resultados de la entrevista a cada uno de las personas indicadas, se presentan a continuación:

Entrevista dirigida a:

- a. Directora de créditos.
- b. Jefe de control interno.
- c. Auxiliares de control interno.

3.2. Descripción de los riesgos que debe de administrar la Cooperativa.

3.2.1. Administración del riesgo de capital.

En este punto se analizó la capacidad de la entidad para generar rendimientos, mantener niveles prudenciales del capital y soportar pérdidas operativas potenciales. Para las cooperativas se define el mínimo de patrimonio del 5% y un idóneo superior al 10%, según programa de indicadores perlas.

La Cooperativa demostró tener una suficiencia de capital institucional neto equivalente al 16.95%, y el crecimiento de sus activos a superado los niveles de inflación, siendo esto saludable para las finanzas de la Cooperativa, generando la plataforma ideal para realizar su actividad principal de intermediación financiera, constituyendo las fuentes de fortalecimiento del capital institucional.

En conclusión la Cooperativa tiene los elementos financieros necesarios para lograr un crecimiento sostenido, que le permita obtener una mejor participación de mercado, toda vez se implementen las estrategias idóneas para lograr ese incremento de participación, por tal motivo se exhorta a la institución a analizar los otros factores influyentes en el desarrollo (factor humano, infraestructura, estrategias de mercadeo, análisis de riesgos crediticios, apetito de negocios,

servicio y atención al asociado), para lograr incrementar su intervención en el mercado que atiende.

3.2.2. Administración del riesgo de crédito.

La Cooperativa tiene en su mercado objetivo a los asociados que adquieren créditos para comercio y consumo, como principal nicho. Lo cual es congruente con la concentración de la garantía fiduciaria que muestra, al analizar la cartera en función a las fuentes de repago, pues esta representa el 75% de préstamos colocados, seguido de la “hipotecaria” con una participación del 15% y por último la “prendería” con una intervención del 10%, específicamente ahorros propios.

Lo cual si bien es cierto, su índice de morosidad es adecuado, deberían diversificarse de mejor manera con el propósito que esta concentración en garantías se encuentre mejor distribuida y evitar que esta situación se convierta en una amenaza para la recuperación de la cartera en un momento dado para la Cooperativa.

En relación al crecimiento de la cartera de créditos de la Cooperativa, en el último trimestre del 2011 y primer semestre del 2012, muestra un crecimiento con tendencia a superar los resultados de años anteriores. Esto quiere decir que la Cooperativa tiene un incremento sostenido y no se evidencian factores adversos que limiten lo mencionado, al contrario se observa que existe un gran potencial y ventajas competitivas.

Con respecto a la cartera en mora, la Cooperativa ha hecho esfuerzos para mantener controlados los niveles de morosidad, situándose el indicador al 31 de diciembre del 2011, en un 1.60%. Se observa que actualmente se trabaja en cuatro fases la administración de la cartera en mora, siendo las siguientes: cobranza administrativa, renegociación de préstamos, cobranza judicial y depuración de los créditos, estimando el 100% en cuentas incobrables.

La cartera de préstamos destinados para consumo, han sido colocados específicamente para financiar gastos médicos, de estudio, compra de vehículos, viajes familiares, pago de deudas, compra de bienes muebles y electrodomésticos.

3.2.3. Administración del riesgo de liquidez.

En términos generales los indicadores relacionados con la administración de la liquidez, tiene una buena ponderación, dentro del modelo de calificación utilizado por el fondo de garantía MICOOPE; sin embargo, existen elementos necesarios de tomar en cuenta para reforzar la dirección de solvencia de la Cooperativa como los siguientes puntos:

La Cooperativa sustenta su crecimiento de activo principalmente en las captaciones de los recursos del público, tanto en depósitos de ahorro corriente como a plazos fijos. Los préstamos de entidades financieras no son necesarios pues sus fuentes de obtención de fondos le son suficientes para mantener sus operaciones de intermediación financiera.

Por otra parte la Cooperativa cuenta con un manual de políticas, procesos y procedimientos para obtener fondos, donde se define el esquema operativo responsabilizando al consejo de la aprobación de las tasas pasivas y activas, condiciones, y así como el monitoreo de cumplimiento de lo establecido.

La Cooperativa no cuenta con un plan de contingencia en caso de situaciones de iliquidez. La administración debe realizar flujos de caja semanales, mediante los cuales puede establecer las necesidades de financiamiento y la capacidad de colocación.

3.2.4. Administración del riesgo operativo.

El riesgo operativo analizado, considera la evaluación de los esquemas establecidos en las diferentes funciones y actividades de la organización, tanto a nivel de decisión como operativo. Estos aspectos han ido desarrollándose en función de la experiencia desplegada en el campo, y recomendaciones sugeridas por FENACOAC y el Fondo de garantía MICOOPE.

3.2.5. Proceso de información tecnológica.

La administración de tecnología es un aspecto importante para una adecuada gestión de riesgos, esta área debe estar cubierta por la Cooperativa, para ello se enumeran los aspectos relevantes, y su implementación mejoraría el control sobre este tema.

Se observa que existe cierto riesgo tecnológico por la inexistencia de un plan de contingencia y una adecuada segregación de funciones que delimite las responsabilidades del personal de tecnología.

3.2.6. Antecedentes de la administración de riesgos.

La palabra riesgo proviene del latín *risicare*, que significa atreverse o transitar por un sendero peligroso. En realidad tiene un significado negativo, relacionado con peligro, daño, siniestro o pérdida; sin embargo, las contingencias son inevitables de los procesos de toma de decisiones en general y de las técnicas de inversión en particular.

El beneficio que se pueda obtener por cualquier decisión o acción que se adopte, debe asociarse necesariamente con el problema inherente a dicha decisión o acción. En finanzas, el concepto de riesgo se relaciona con las pérdidas potenciales que se pueden sufrir en un portafolio de inversión.

La medición efectiva y cuantitativa del riesgo se asocia con la probabilidad de una pérdida en el futuro. Los seres humanos deben conocer y responder de manera intuitiva a las probabilidades que confrontan en cada decisión. La esencia de la administración de contingencias consiste en medir esas probabilidades en contextos de incertidumbre.

3.2.7. Unidad de control interno.

La Cooperativa tiene una unidad de control interno que reporta directamente a la gerencia general. Sus informes no están todavía enfocados a riesgos y reflejan primordialmente deficiencia en controles y en cifras financieras.

La nueva tendencia o enfoque de la auditoría interna es en materia de controlar contingencia que se ha denominado: cambiando el paradigma del auditor interno, cuyo objetivo es el identificar o determinar los principios generales utilizados por los administradores de riesgos más exitosos, y ver como dichos principios pueden ser aplicados en la evaluación de problemas financieros por parte del auditor interno.

El riesgo es una amenaza, peligro o incertidumbre a la cual se enfrenta una cooperativa de ahorro y crédito, por un evento o acción relacionada con sus objetivos estratégicos, líneas de negocios, operaciones y demás actividades, que pudiera afectar su situación financiera.

En otras palabras, Daniel Otero, gerente del departamento de global risk management solutions de Pricewaterhouse Coopers de Buenos Aires, Argentina, en la conferencia “Administración del Riesgo”, llevada a cabo en el año 2000, expresa que riesgo es, cualquier evento futuro incierto que puede obstaculizar el logro de los objetivos estratégicos, operativos y/o financieros de la organización.

3.3. Situación actual de la evaluación de riesgo crediticio en la Cooperativa.

Los sujetos entrevistados coincidieron en que la situación actual del tema y la concepción de riesgos por parte de la Cooperativa, objeto de estudio se encuentra relacionado con la administración de la cartera crediticia, consecuentemente se limita a una débil evaluación. El proceso de identificación, medición, monitoreo y control no está plenamente establecido en las áreas a evaluar en materia de gestión de contingencias.

En la actualidad no se cuentan con sistemas de administración del riesgo crediticio y su enfoque ha sido basado a detectar deficiencias, y corregir errores operativos.

3.4. Principales deficiencias que se presentan en la administración de riesgos.

Las principales deficiencias consensuadas por los entrevistados son las siguientes:

- No existe apropiado ambiente de control de deficiencias en el proceso crediticio de la Cooperativa.

- Resistencia al cambio por parte del personal de control interno.
- Comodidad en el área de control interno, únicamente realizan actividades para revisar deficiencias operativas, arqueos de cajas y revisión de expedientes a través de una muestra.
- Prácticas antiguas de evaluación persisten por falta de propuestas técnicas de las áreas involucradas en los procesos.
- El Instituto Nacional de Cooperativas no brinda asesoría a las cooperativas de ahorro y crédito sobre cómo administrar o gestionar riesgos y su fiscalización es enfocada a corregir deficiencias, y errores operacionales.

3.5. La identificación de riesgos realizados por control interno.

Respecto a esta actividad se concluyó en las entrevistas que los controles internos efectivos son la base para una administración de riesgos adecuada de una entidad. La no realización de evaluaciones de los factores de contingencias, impide que la dirección establezca con cierta precisión la vulnerabilidad financiera de la Cooperativa.

Afirman que la identificación de contingencias no se realiza, por lo que no se cuenta con modelos de evaluación de los riesgos crediticios, por ende no se cuenta con información fiable para tomar decisiones.

Asimismo en la actualidad, el enfoque primario del área de control interno es muy parcial y está dirigida a encontrar hallazgos, y a corregir errores operacionales.

3.6. Factores que obstaculizan la identificación de riesgos.

De acuerdo a lo comentado, se pueden citar algunos de los factores:

- Procesos operacionales deficientes dentro de la Cooperativa.
- No se han identificado las áreas críticas en la gerencia de negocios.
- Falta de aplicación de programas de monitoreo de riesgos.
- Falta implementar un plan para medir el riesgo y modelos de evaluación.

3.7. Resultados de la observación.

Cuadro No. 2

No.	Documentos o áreas observadas	Resultado del análisis
1	Estructura Organizacional	Se cuenta con una excelente estructura organizacional funcional con modificaciones recientes en los años 2010 y 2012. Las tres primeras unidades corresponden a los órganos superiores establecidos en los estatutos (Asamblea General, Consejo de administración y Comisión de vigilancia); su presentación es propia de un organigrama tipo integral ya que su contenido implica las funciones completas de un área específica de trabajo dentro de la organización.
2	Gestión de la Gerencia General	El gerente general según lo muestran los resultados está realizando una gestión basada en el plan estratégico, tiene aproximadamente 33 años de laborar para la Cooperativa; ha mantenido una relación constante con los órganos directivos.
3	Estatutos de la Cooperativa	Constituyen las reglas de funcionamiento general de la Cooperativa, su contenido se apega a la Ley General de Cooperativas (Decreto 82-78) y a su reglamento, que son los instrumentos legales que rigen a todas las cooperativas en el país. En este documento solo se establecen las funciones de la Asamblea general, Consejo de administración, Comisión de vigilancia y gerencia general. Las demás unidades se rigen por manuales administrativos y disposiciones del Consejo de administración y Gerencia general.
4	Memoria de labores 2012	Se pudo observar la memoria de labores de la Cooperativa, que contiene todas las metas y estrategias planificadas por la administración en el año 2011, mostrando un 90% de logro en todas las metas planificadas.

No.	Documentos o áreas observadas	Resultado del análisis
5	Certificación de inscripción en el Registro de cooperativas	La Cooperativa se encuentra inscrita en el Registro de Cooperativas, del Instituto Nacional de Cooperativas, en esta entidad se registran las cooperativas legalmente autorizadas (a diferencia de las sociedades mercantiles que lo hacen en el Registro Mercantil). Por lo tanto, cuenta con reconocimiento de su personalidad jurídica y opera en forma legal.
6	Constancia de inscripción en el registro tributario unificado, de la Superintendencia de Administración Tributaria	La Cooperativa se encuentra legalmente inscrita en la SAT, a través del RTU y cumple con todas sus obligaciones tributarias, por ser un agente retenedor.
7	Gestión del Contador General	Se pudo observar que el contador general tiene al día todos los libros contables, no se encontraron deficiencias operacionales y transaccionales de relevancia; cuenta con conocimiento sobre leyes tributarias, cálculo y pago de impuestos.
8	Gestión de control interno	La gestión de control interno se ha realizado en encontrar hallazgos y corregir errores operacionales de poca relevancia.
9	Constancia de inscripción en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social	La Cooperativa cumple con sus obligaciones del régimen de seguridad social del país.
10	Plan empresarial 2012 Plan empresarial 2013	Se cuenta con un programa de acción, dividido en las áreas de: Asociados en general, crecimiento de créditos, ahorros, aportaciones y otros servicios.
11	Presupuesto 2012 Presupuesto 2013	Se tuvieron a la vista los documentos que contienen el presupuesto general 2012 y 2013 de la cooperativa, y al momento de realizar la revisión se pudo constatar que se han cumplido según lo proyectado.

No.	Documentos o áreas observadas	Resultado del análisis
12	Plan estratégico 2012-2014	Cuenta con un plan estratégico, la gerencia general y el equipo gerencial fueron los que trabajaron en el mismo; contempla las áreas necesarias para crecer y desarrollar a la Cooperativa. Su base estructural se enfoca en crecimiento y disciplinas financieras, es monitoreado cada tres meses por el equipo gerencial.
13	Manual de puestos y atribuciones	Documento actualizado que contiene las funciones, tareas y atribuciones de los colaboradores.
14	Manual de procedimientos administrativos	Documento que contiene la descripción de los principales procedimientos que se realizan en la Cooperativa. Necesita actualizarse según el crecimiento y desarrollo de la institución.
15	Reglamento interno de trabajo	Documento que establece deberes y derechos de los colaboradores, horarios, régimen disciplinario y aspectos similares.
16	Contratos de trabajo	Contratos celebrados individualmente entre la empresa y cada uno de sus colaboradores. Se encuentra apegado a la legislación laboral actual del país.
17	Nómina del personal	Se tuvo a la vista la nómina del personal corroborando que la cooperativa tiene 93 empleados.
18	Cartera crediticia	La cartera está distribuida en los destinos de agricultura y ganadería 15%, comercio 24%, vivienda 18%, gastos personales 1% y consumo 42%. Su mayor porcentaje es la cartera de préstamos que está destinada al consumo.
19	Plan de auditoría interna	Se cuenta con un plan de auditoría interna que está enfocado a encontrar hallazgos y corregir errores operacionales.
20	Políticas y reglamentos de créditos	Se cuenta con políticas y reglamentos de créditos actualizados, que contiene la estructura del proceso de créditos, líneas de créditos, montos a otorgar, tasas de interés, etc.

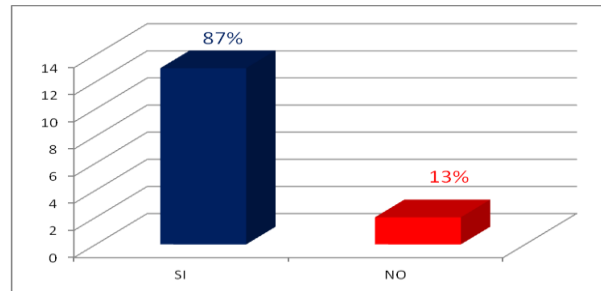
Fuente: Elaboración propia, PED Universidad Panamericana de Guatemala, 12 de julio del 2012.

3.8. Resultados de la investigación.

Encuesta realizada al personal de Cooperativa de ahorro y crédito MICOOPE, R. L. en oficinas centrales, ubicada en Tiquisate, Escuintla.

¿Existen políticas de inversión de la liquidez de la entidad, que contengan criterios para evaluar a las entidades y los documentos de inversión utilizados?

Gráfica # 1

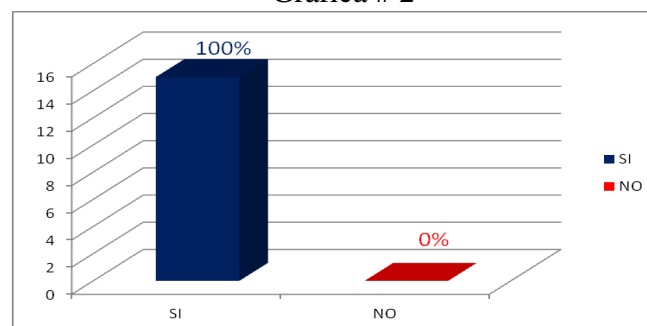


Fuente: Elaboración propia, PED Universidad Panamericana de Guatemala, 18 de julio de 2012

Resultado: El 87% de los empleados encuestados (12), indicaron que la Cooperativa tiene una política de inversión de liquidez, la cual cuenta con procesos para decidir en qué banco o financiera se debe invertir los ahorros de los asociados. Pero se está realizando empíricamente, no utilizan herramientas; se propone que se de capacitación a la jefe tesorería sobre herramientas para analizar los pasivos y activos, flujo de efectivo, entre otras.

¿Existe congruencia entre las políticas de crédito y el proceso de otorgamiento de crédito definido por las personas entrevistadas?

Gráfica # 2

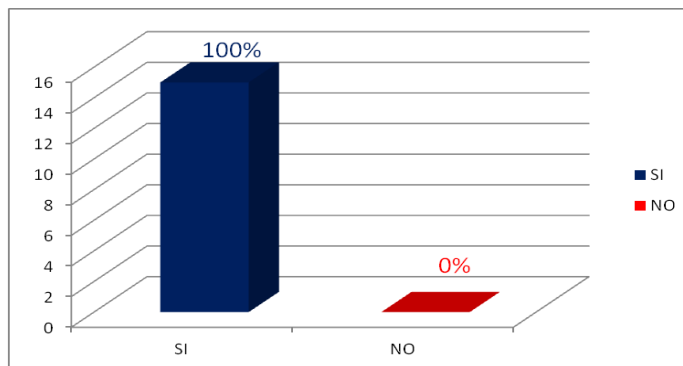


Fuente: Elaboración propia, PED Universidad Panamericana de Guatemala, 18 de julio de 2012

Resultado: El 100% de los empleados encuestados (14), indicaron que si existe congruencia entre las políticas y el proceso de otorgamiento de créditos, y que el área de control interno hace una revisión de expedientes mensualmente; pero solo verifica si hay o no hay errores. Se propone a la gerencia general que incluya la evaluación y gestión de riesgos dentro de las funciones del jefe de control interno, para minimizar pérdidas en la institución.

¿Existe congruencia entre las políticas de crédito y el proceso de cobranza de créditos definido por las personas entrevistadas?

Gráfica # 3

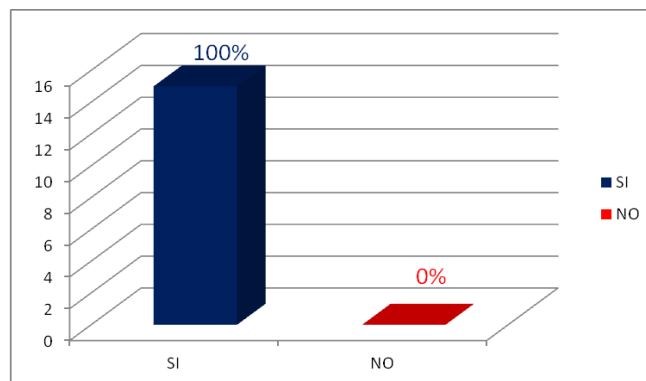


Fuente: Elaboración propia, PED Universidad Panamericana de Guatemala, 18 de julio de 2012

Resultado: El 100% de los empleados encuestados (14), indicaron que si existe congruencia entre las políticas de créditos y el proceso de cobranza. Pero que si existe un aumento en el número de asociados que se encuentra en morosidad. Se debe capacitar al personal de créditos en la evaluación de los riesgos que implica la concesión de préstamos, además fortalecer la fase de supervisión, basándose en la metodología de las 5C's.

¿Existe una metodología (chequeos y balances) y alcance definido para desarrollar el trabajo de auditoría interna?

Gráfica # 4

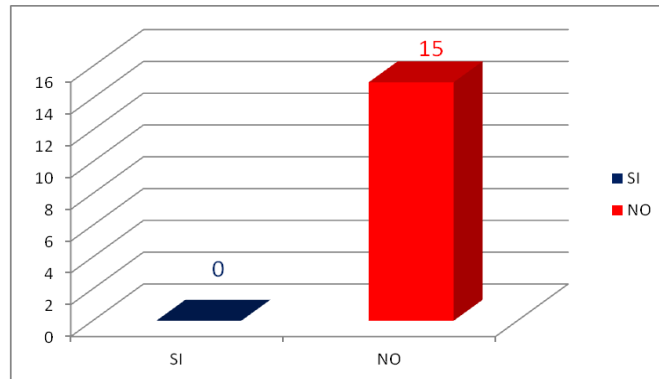


Fuente: Elaboración propia, PED Universidad Panamericana de Guatemala, 18 de julio de 2012

Resultado: El 100% de los empleados encuestados (14), indicaron que si existe una metodología y alcance definido para desarrollar el trabajo de auditoría interna; si están definidas las funciones sobre estos aspectos para el personal que integra esta área. Si bien es cierto, se está haciendo el trabajo pero en forma manual, para mejorar se debe implementar software para realizar esta actividad, con la finalidad de reducir el tiempo que utiliza el personal de control interno.

¿Existen modelos de evaluación del riesgo crediticio?

Gráfica # 5

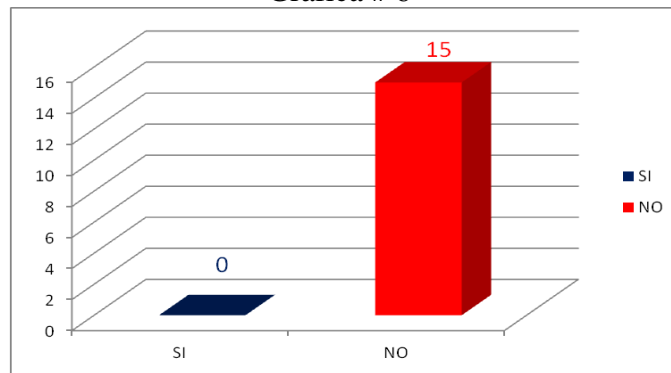


Fuente: Elaboración propia, PED Universidad Panamericana de Guatemala, 18 de julio de 2012

Resultado: El 100% de los empleados encuestados (15), indicaron que no existen modelos de evaluación del riesgo crediticio, ya que en las funciones del área de control interno no está contemplado, además se indicó que falta capacitación sobre el tema y que no se cuenta con muchos empleados en la unidad de control interno. Para dar solución se propone la adopción de la propuesta presentada en la presente práctica y además la contratación de dos empleados como auxiliares, pero es importante mencionar que el riesgo de crédito actual en la cartera de préstamos destinados al consumo es moderado.

¿Existen controles y medidas específicas para administrar el riesgo crediticio?

Gráfica # 6



Fuente: Elaboración propia, PED Universidad Panamericana de Guatemala, 18 de julio de 2012

Resultado: El 100% de los empleados encuestados (15), indicaron que no existen controles y medidas para administrar o gestionar el riesgo crediticio en la Cooperativa; se debe realizar un fuerte trabajo para elaborar manuales, matrices, cuadros y guías para realizar esta gestión; estableciendo ponderaciones, criterios y frecuencias. El personal de control interno si concuerda que es necesario este tipo de trabajo para mitigar o reducir los riesgos inherentes al negocio principal de la institución.

3.9. Áreas Evaluadas.

3.9.1. Área de mercadeo.

La Cooperativa cuenta con una gerencia de negocios, y de ella depende la dirección de mercadeo quienes se encargan de promocionar y comercializar los productos, y servicios de la entidad, para el mantenimiento de la cartera actual y la captación de nuevos asociados.

Dado que la actividad principal de la institución es la prestación de servicios financieros, la publicidad y promoción se enfoca a los mismos, también participan en ferias, desfiles, entre otras actividades en la población; además se encargan de organizar las celebraciones internas de la Cooperativa, que son preparadas para los empleados.

La Cooperativa a través de mercadeo, realiza investigaciones de mercado, monitorea los servicios, mercadeo, publicidad y procedimientos para captar nuevos clientes por la competencia.

Los tipos de cuentas de ahorro son: cuenta corriente, plazo fijo, aportaciones; la diferencia entre cuentas de ahorro y aportaciones, son que las primeras pueden ser retiradas por los asociados y forman parte del pasivo de la empresa, y las segundas solo pueden retirarse cuando el asociado deja de pertenecer a la Cooperativa, por lo que estas últimas constituyen el capital social de la empresa.

Se participa de la estrategia mercadológica de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FENACOAC), por lo que desde el año 2008 se publicita fuertemente la marca que une y da respaldo a las cooperativas en Guatemala.

3.9.2. Área de administración.

Dentro del plan estratégico se pudo observar que existe una visión y misión siendo las siguientes:

Visión: Asociados Activos y Encantados.

Misión: Facilitar con calidad servicios de ahorros, préstamos, seguros y complementarios.

Se puede observar que la visión y misión son compatibles con la estructura, los programas y recursos existentes, aunque es importante señalar, en relación a la organización, que la misma si necesita modificaciones para una mejor afinidad con los objetivos y planes. Estas fueron tomadas literalmente del plan estratégico proporcionado por la administración de la Cooperativa.

3.9.3. Aspectos de organización:

La Cooperativa se encuentra organizada en primer lugar, por los órganos directivos que determinan sus estatutos: asamblea general de asociados (máxima autoridad), Consejo de administración (dirección), y Comisión de vigilancia (fiscalización).

La Asamblea general se celebra una vez al año siendo ordinaria obligatoria, y esta debe realizarse dentro del trimestre que sigue al cierre del ejercicio contable. En dicha actividad se conoce la memoria de labores y los estados financieros del período finalizado, así como el plan de trabajo y el presupuesto para el siguiente año; también se eligen a los miembros del Consejo de administración y de la comisión de vigilancia.

El Consejo de administración contrata al gerente general, funcionario administrativo del que depende el resto de departamentos, unidades y personal de la empresa.

La estructura organizativa vigente, según el criterio de los funcionarios de la empresa falta incluir a las agencias en la gerencia de negocios para que su funcionamiento sea mejor. Los diferentes niveles jerárquicos actuales están definidos en forma piramidal, con líneas de autoridad y responsabilidad delimitadas, de acuerdo a la posición de las diferentes unidades y puestos de trabajo.

Existe un manual de puestos y atribuciones, el que sufre modificaciones o actualizaciones, cuando hay cambios en la estructura organizativa, para adaptarse a las demandas del funcionamiento de la Cooperativa.

3.9.4. Aplicación de la función de dirección:

Las políticas generales son definidas por la gerencia general, en coordinación con las jefaturas de área, para ser presentadas al Consejo de administración para su aprobación.

Las políticas son comunicadas a los empleados a través de los responsables de las diferentes unidades, quienes en coordinación con la gerencia general, se encargan de darles seguimiento para su cumplimiento y retroalimentación necesaria.

Cada gerente o jefe de área toma decisiones propias en la unidad de su responsabilidad, manteniendo informada a la gerencia general, y quien a su vez es responsable de la toma de decisiones que afectan a toda la institución.

La Cooperativa, en coordinación con FENACOAC, R. L., vela por la mejora continua en la prestación de sus servicios, con un enfoque de calidad total. Y la institución cuenta con el siguiente principio gobernante: Soluciones rápidas.

Las relaciones con el Consejo de administración son adecuadas y se canalizan a través del gerente general, quien participa en las sesiones semanales o quincenales que realizan los miembros de dicho órgano de dirección.

3.9.5. Aspectos de control:

Cuenta con los controles normales y necesarios en toda empresa, como control de personal, de cartera de créditos y de ejecución presupuestaria. Como la Cooperativa no produce bienes físicos, sino servicios financieros no realiza control de costos en materia prima, mano de obra y gastos de fabricación; sin embargo, utiliza presupuestos de gastos financieros y de operación, cuyo cumplimiento se evalúa y se revisa en forma mensual.

Existe la unidad de control interno, cuyo titular del área es responsable del monitoreo en la Cooperativa; como antes se expuso, la asamblea general de asociados elige a una Comisión de

vigilancia entre sus miembros, quien a su vez es responsable de la fiscalización de la entidad, para lo cual se apoya en el auditor interno.

La unidad de control interno de la Cooperativa está enfocada en hallazgos y deficiencias cometidas en las diferentes operaciones, aún no han entrado a trabajar en la administración de los riesgos; lo que muestra debilidad para la institución, ya que el fuerte de está es la colocación de préstamos y al no administrar este problema se está propenso a la pérdida. Por lo que la falta de esta evaluación, representa la debilidad más fuerte.

La unidad de control interno atiende las quejas y denuncias que presentan los asociados, trasladándolas al área que corresponde.

Se elabora una vez al mes un informe de lo ejecutado en relación a lo planificado, que se traslada al Consejo de administración por la gerencia general.

La Cooperativa una vez al año contrata los servicios de una firma de auditoría externa, quienes realizan una revisión a los estados financieros, operaciones y las actividades que ejecuta la unidad de cumplimiento en la institución, después de ello emiten un dictamen y éste es analizado por los gerentes y jefes de área, para garantizar el uso adecuado de los recursos e implementar las recomendaciones que se presentan.

También la Cooperativa es fiscalizada por el Instituto Nacional de Cooperativas, pero su plan de auditoría está enfocado en corregir deficiencias y errores operaciones, la Intendencia de Verificación Especial unidad fiscalizadora de la Superintendencia de Bancos fiscaliza a las cooperativas en el tema de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo; recientemente FENACOAC, impulso la creación del Fondo de Garantía MICOOPE, quien es el ente privado que supervisa a las cooperativas de ahorro y crédito federadas en el tema de riesgos.

3.9.6. Sistemas y procedimientos:

Los procedimientos utilizados en la Cooperativa están respaldados y documentados en los reglamentos existentes, los cuales son conocidos y aplicados por el personal de la institución.

3.9.7. Administración de recursos humanos:

Para reclutar personal se utilizan diversos medios de comunicación como: radios, canales de televisión, afiches, volantes, periódicos, convocatorias internas y externas (avisos en las oficinas de la Cooperativa y en universidades).

El personal es seleccionado por el gerente general, recursos humanos y el jefe del área que requiere al personal.

La seguridad para la Cooperativa es subcontratada (personal outsourcing), esto únicamente sucede con este tipo de empleados.

Al personal que ingresa a la Cooperativa se le proporciona una inducción inicial necesaria para conocer sobre la institución. Además se le proporciona capacitación al personal en materia de servicio, para mejorar su desempeño.

Los empleados gozan de todos los salarios de ley, bono por antigüedad y de lealtad, incentivos colectivos, fondo de retiro, seguro médico y de vida.

3.9.8. Área de finanzas.

La Cooperativa cuenta con una buena práctica de crear estimaciones a los créditos que se encuentran en Morosidad, esto como medida de protección y evitar pérdidas, sin estar preparados.

El nivel de estimación esta por arriba del 35%, los niveles de depuraciones anuales son justos a la proyección y el indicador de recuperación de esta cartera puede ser mejorado, ya que a junio del

2010, el mismo llegó al 42.37% y a diciembre del 2011 tuvo una considerable reducción llegando a un 38.39% según las proyecciones de esos años.

En lo que respecta a los indicadores de estructura financiera de préstamos, ahorros y aportaciones, la cooperativa ha hecho esfuerzos para realizar mejoras, con la finalidad de tener suficiencia de capital y así permitir la elaboración de planes expansionistas que podrían traducirse en más puntos de servicio o incrementar la participación de mercado actual.

La cooperativa ha hecho esfuerzos para lograr una reducción de la tasa empresarial, pues a junio del 2009 se situaba en 18.67% y a diciembre del 2011 llegó a un 16.40%; mientras que la del sistema de cooperativas de ahorro y crédito de Guatemala se situó en 15.10% anual. El gasto operativo ha mostrado una tendencia a mantenerse y superar la meta de excelencia financiera, según el indicador perlas, posicionándose en un 8.72% al 31 de diciembre del 2011.

Respecto a los indicadores de liquidez, se vio reducida derivado a la colocación de préstamos que ha efectuado la cooperativa; sin embargo, se mantienen dentro de los niveles adecuados y las reservas de disponibilidad no han sufrido deterioro.

En lo que respecta a morosidad la Cooperativa mantiene un indicador del 2.60% a diciembre del 2012, el cual es aceptable según perlas, situándose en un rango menor al 5%; el nivel de activos improductivos también se ha mantenido dentro del rango de tolerancia, lo cual demuestra la eficiencia de la institución en obtener mayor rentabilidad en los recursos que administra.

Los indicadores relacionados con el crecimiento son: el total de activos llegó a un 11.89%, en colocación de préstamos un 20.40%, la captación de ahorros un 12.90% y las aportaciones en un 12.38% durante el año 2012.

Se cuenta con un departamento de contabilidad, a cargo del contador general y tres auxiliares. Los estados financieros se encuentran elaborados a la fecha, estos son elaborados mensualmente,

además están avalados por control interno, y conocidos por el gerente general, el Consejo de administración y la Comisión de vigilancia.

Los estados financieros son presentados anualmente a la Asamblea general de asociados, el Consejo de administración, adjunta para el efecto el dictamen de la Comisión de vigilancia y de la auditoría externa.

Además de contratar servicios de firmas independientes de auditoría, la Cooperativa está sujeta a la fiscalización de la Inspección General de Cooperativas INGECOP, entidad estatal responsable del control y fiscalización de las instituciones cooperativistas.

La Cooperativa goza de las exenciones de los impuestos siguientes: Impuesto sobre la Renta, Impuesto al Valor Agregado, Impuesto de Productos Financieros por las rentas provenientes de operaciones con sus asociados, otras cooperativas, federaciones y confederaciones de cooperativas; sin embargo, las rentas, intereses y ganancias de capital provenientes de operaciones con terceros, están afectas al pago del impuesto.

Así mismo, está exenta del Impuesto Extraordinario Temporal de Apoyo a los acuerdos de paz (IETAAP), Impuesto de Solidaridad (ISO), Impuesto de Timbres Fiscales, y papel sellado especial de protocolos, Impuesto Único sobre Inmuebles, sobre compras y ventas de inmuebles, legados y donaciones destinados para fines cooperativos, y sobre importación de maquinaria, vehículos de trabajo, herramientas y equipo de trabajo.

Con fecha 2 de septiembre de 2010, se emitió la resolución SAT-GRC-DRG-OTEP R-2010-03-02-000005, en la cual la Superintendencia de Administración Tributaria, con base a lo considerado en las leyes y artículos 98 y 150 del decreto numero 6-91, Código Tributario; 3 del decreto no. 1-98, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria, ambos del Congreso de la República de Guatemala; 50, numeral 6 del acuerdo No. 007-2007 del Directorio de la Superintendencia de Administración Tributaria; 66 numeral 12 de la resolución 467-2007 y la resolución numero SAT -S-518-2010, ambas de la administración tributaria, resuelve:

- Declara procedente la exención del Impuesto sobre Productos Financieros, siempre que la totalidad de los ingresos que obtenga y su patrimonio se destinen exclusivamente a los fines de su creación y que en ningún caso se distribuyan beneficios, utilidades o bienes entre sus asociados.
- Declara procedente la exención del Impuesto de Solidaridad, por ser una entidad no lucrativa.

Las cooperativas de ahorro y crédito son agentes retenedoras y únicamente deben pagar el Impuesto Sobre la Renta retenido a Proveedores de bienes y servicios, también pagan timbres fiscales por el pago de dietas a directivos, pago del Impuesto al Valor Agregado por facturas especiales, y además pagan ISR por inversiones financieras y por sorteo de premios.

Capítulo 4

4.1. Propuesta.

Como propuesta se presenta un modelo diseñado para la evaluación de riesgos crediticios, con la finalidad de gestionar los problemas implicados en la cartera de préstamos para consumo de la Cooperativa, con la implementación de este modelo se quiere ayudar a la institución a minimizar contingencias.

La unidad de control interno de la Cooperativa será quien reciba e implemente el modelo propuesto para evaluar los riesgos crediticios, y por la carga operativa que significará, se propone la contratación de dos empleados, para que funjan como auxiliares del área mencionada para efectuar el trabajo de revisión y gestión de las contingencias inherentes a la concesión de préstamos para consumo. Hacia el futuro será necesario crear un departamento de riesgos quien será el encargado de administrar los riesgos inherentes al negocio de la institución.

4.1.1. Beneficios:

- a. Se proyecta la reducción de un 0.50% del indicador de Morosidad, ya que actualmente la Cooperativa tiene un indicador de Mora del 1.60% de la cartera de préstamos
- b. Una disminución de Q525,000.00 en las estimaciones de cuentas incobrables, por la reducción del capital en riesgo.
- c. La Cooperativa tendrá conocimiento de los riesgos inherentes en la colocación de préstamos.
- d. Colocación de préstamos sanos.
- e. Empleados del área de control interno con conocimiento para gestionar o detectar riesgos crediticios.

4.2. Modelo de la propuesta.

Se presenta como propuesta un modelo de evaluación del riesgo crediticio, con la finalidad de que se convierta en una herramienta práctica para ser utilizado por la unidad de control interno de

la Cooperativa; con el objetivo de facilitar y hacer más eficientes este tipo de evaluaciones, ayudando a conceder préstamos para consumo por parte del departamento de créditos en una manera sana (Ver anexo No. 1).

4.2.1. Modelo de evaluación del riesgo crediticio para préstamos destinados para consumo.

4.2.2. Aspectos cualitativos del modelo.

- Conocimiento del asociado.

Esto se refiere a los datos generales del asociado como: honorabilidad, antecedentes, moral, carácter y nexos que se conozcan con negocios ilícitos, después se refiere a la validación de la información proporcionada según lo requerido por la Intendencia de Verificación Especial (IVE), además dirección, bienes muebles e inmuebles que posee la persona, capacidad de pago, referencias crediticias, entre otras; todo esto se aplica para conocer en forma general al solicitante, utilizando la política interna “Conoce a tu cliente” (Ver anexo No. 1, Tabla No. 1).

- Evaluación de los sectores económicos, destinos y tendencias del mercado.

Estos aspectos son variables económicas internas y externas que se obtienen principalmente de informes dictados por el Banco de Guatemala o de informes internacionales como los emitidos por el Fondo Monetario Internacional (FMI) y otros que permitan observar las perspectivas económicas del país y del mundo de forma práctica, y actualizada.

Básicamente en esta parte del modelo se evalúa el desempeño y tendencias del sector económico al que pertenece el asociado, indicando mediante la ponderación que se efectúa, la fortaleza o debilidad que se observa; además se califica el sector a donde se destinan los fondos prestados por la Cooperativa y finalmente se pondera la situación actual del mercado a donde se dirigen las ventas de los productos o servicios financieros. (Ver anexo No.1, Tabla No. 2).

- Estructura crediticia, capacidad de pago y garantía.

Al momento de estructurar el crédito se debe de tomar en cuenta las 5C's del crédito, considerando que el monto, plazo, formas de pago, tasa de interés y seguro sea acorde al flujo de efectivo del asociado, sin dejar de cumplir con lo establecido en el reglamento de créditos de la Cooperativa, obviamente sin olvidar las necesidades reales del solicitante. Este aspecto es primordial al momento de elaborar la solicitud, y es función del oficial de créditos estructurar de la mejor manera la solicitud, de tal manera que el comité de aprobación quienes son encargados de la calificación y autorización de los préstamos, puedan entender con facilidad y tengan clara la propuesta elaborada.

El factor capacidad de pago es determinante para la concesión del préstamo, siendo lo más importante al momento de calificar al asociado, esto significa que pueden existir elementos positivos alrededor del solicitante como: garantía, conocimiento del asociado o sector económico al que pertenece; sin embargo, si hace falta recursos para pagar al momento de evaluar, definitivamente será un préstamo no clasificado y si se concede con ese problema, será un crédito de alto riesgo para la Cooperativa.

Los aspectos más importantes al momento de evaluar la capacidad de pago del asociado pueden ser: boletas de pago de tres meses atrás, que reflejen el monto liquido que reciben por el trabajo que realizan, estados de cuenta que reflejen depósitos o buen flujo de efectivo y solidez patrimonial que respalde la operación.

Lo que respecta a la garantía, es un complemento primordial al factor de capacidad de pago, pero en el caso de los créditos para consumo se sugiere que si se solicite para garantizar la devolución del dinero prestado; obviamente cumpliendo con aspectos básicos cualitativos de una garantía puede ser fiduciaria, prendaria o hipotecaria.

- **Sensibilización al riesgo.**

Este aspecto consiste en definir la sensibilidad del asociado a los diferentes riesgos inherentes de la operación, principalmente se pondera conforme referencias crediticias y legales, respuesta a cambios en el precio del financiamiento, tipo de organización del solicitante, tendencias del mercado al que se dedica la persona y capacidad de generar efectivo para el repago de sus obligaciones (Ver anexo No. 1, Tabla No. 4).

- **Identificación de los riesgos.**

Es la etapa en la cual las cooperativas deben identificar los riesgos a que están expuestos y eventos que pueden ocasionar pérdida de créditos destinados para consumo, por falta de pago.

- **Segmentación de los factores de riesgo.**

Consiste en identificar los factores de riesgo inherentes al desarrollo de la actividad de las cooperativas y hacer una segmentación con la información disponible en las bases de datos y otras fuentes de consulta.

- **Identificación de los eventos de riesgo.**

Consiste en identificar el problema que presenta cada variable de los factores de riesgo, tomando en cuenta su naturaleza y características, así como la experiencia interna y externa.

La unidad de control interno será la encargada de identificar los riesgos, segmentar los factores de riesgo y de identificar los eventos que provoca el riesgo de créditos.

4.2.3. Aspectos cuantitativos del modelo.

- **Comportamiento de sus obligaciones financieras.**

Es la calificación que se realiza a través de diferentes informes de consulta proporcionados por entidades particulares que prestan el servicio de referencias bancarias y comerciales, el objetivo es evaluar y emitir un juicio del comportamiento de pago que el asociado ha tenido con sus

obligaciones financieras actuales y anteriores en las instituciones que le proporciono el financiamiento (Ver anexo No. 1, Tabla No. 5).

4.2.4. Ponderación del modelo.

El criterio que se utiliza para realizar la ponderación de variables cualitativas combinadas con cuantitativas, es de carácter lógico, equilibrando la puntuación de la calidad con la cantidad, se estableció que los intervalos más convenientes para un resultado objetivo puede ser el siguiente:

- **Ponderación Máxima** = Peor calificación, significa que existe una carencia del aspecto solicitado en el modelo propuesto.
- **Ponderación Mínima** = Mejor calificación, significa que el asociado posee totalmente el aspecto solicitado en el modelo propuesto.
 - a. Ponderación Mínima: 0 (cero) puntos Mejor calificación.
 - b. Ponderación Máxima: 100 (cien) puntos Peor calificación.

Cuadro No. 3

Ponderaciones para calificar el riesgo	
Intervalo	Calificación de riesgo
De 0 puntos a 33 puntos	Aceptable
De 34 puntos a 67 puntos	Moderado
De 68 puntos a 100 puntos	Inaceptable

Fuente: Elaboración propia, PED Universidad Panamericana de Guatemala, 23 de julio del 2012.

En cuanto a las puntuaciones máximas internas de riesgo permitidas en cada aspecto calificado se ponderaron en función de su importancia, lo que indica es que las variables que tienen relación con la honorabilidad del asociado, situación actual del sector económico en el que se desenvuelve el solicitante, estructura del crédito, capacidad de pago, garantía y calificación de problemas de acuerdo al comportamiento de sus obligaciones financieras, poseen las ponderaciones más altas

en el sentido de que si fallan en cualquiera de estas variables los puntos serán más altos y por lo tanto la calificación de la contingencia será más castigada (Ver anexo No.1)

El intervalo para la ponderación del riesgo se cuantifico dividiendo la puntuación máxima de 100 puntos, en 2 fracciones de 33 cada una y una última de 34, para sumar 100 puntos.

En cada fracción se incrementa el nivel de problemas crediticios, en el caso de la contingencia aceptable se cuantifica hasta 33 (1era. Fracción), el peligro moderado hasta 66 (2da. Fracción) y por último, el riesgo inaceptable hasta 100 puntos (3ra. Fracción).

4.2.5. Guía para administración de riesgos en auditoría interna.

En la guía se propone principios básicos en la administración de riesgos y su relación con la auditoría interna, es práctica y permite determinar los pasos a seguir para una adecuada identificación, análisis, evaluación, supervisión y monitoreo de los problemas inherentes a las operaciones de las cooperativas. (Ver anexo No. 2).

4.2.6. Antecedentes del crédito de consumo y propuesta de procedimientos para su concesión.

Como es de conocimiento general, las instituciones que por excelencia se dedican a otorgar créditos de distintas naturalezas son los bancos e instituciones financieras, para lo cual utilizan una serie de procedimientos y herramientas para tal fin, pero no solo las instituciones bancarias otorga créditos también lo hacen la gran variedad de empresas existentes como: empresas comerciales, industriales, de servicios, etc.; con el único fin de captar más clientes y aumentar sus niveles de ventas y con ello obtener utilidad, y que la empresa pueda subsistir en el medio en que desarrolla.

Por supuesto las cooperativas de ahorro y crédito, también están inmersas en el negocio de intermediación financiera, y en este caso la Cooperativa no es ajena a ello, y para seguir creciendo debe continuar colocando préstamos a los diferentes destinos que está ofreciendo el

crédito, pero en el caso de los créditos destinados para el consumo, debe analizar sus políticas y procedimientos actuales, para minimizar el riesgo, ya que actualmente este rubro está generando la mayor cantidad de casos en Morosidad y hasta cierto punto de incobrabilidad de las operaciones a este crédito.

A lo largo de todo el proceso de otorgamiento de un crédito, se torna amplio y complejo el análisis de los aspectos y factores que se tienen que analizar entre los cuales tenemos:

- Determinación de un mercado objetivo.
- Evaluación de crédito.
- Evaluación de condiciones en que se otorgan.
- Aprobación del mismo.
- Documentación y desembolso.
- Política de cobro.
- Administración del crédito en referencia, etc.

Todos estos aspectos son importantes evaluarlos, por lo que es necesaria la creación de políticas y procedimientos para la adecuada colocación de créditos para consumo. (Ver anexo No. 3)

4.2.7. Medición o evaluación.

En esta etapa las cooperativas deben determinar su perfil de riesgo inherente en la cartera de créditos destinados para el consumo midiendo, la probabilidad de impacto de los peligros y eventos identificados, esta etapa contempla lo siguiente:

4.2.7.1. Medición de la probabilidad de ocurrencia del riesgo de créditos destinados para consumo.

Consiste en asignar un valor de calificación a cada uno de los riesgos y eventos de los créditos destinados para consumo identificados, por medio de un valor numérico al que indicará la probabilidad de que un hecho ilícito ocurra.

Cuadro No. 4

Probabilidad de ocurrencia de riesgo crediticio en la cartera de consumo	
Rango	Valor
Rara vez	1
Eventualmente	2
Puede ocurrir	3
Probable	4
Muy frecuente	5

Fuente: Elaboración propia, PED Universidad Panamericana de Guatemala, 23 de julio del 2012.

4.2.7.2. Medición del impacto si ocurre el riesgo de crédito en la cartera destinada para consumo.

Consiste en asignar un valor de calificación a los riesgos crediticios identificados, por medio de un valor numérico que indicará el impacto en caso de que ocurra el evento indicado.

En esta etapa existen problemas asociados a la contingencia inherente, como el riesgo legal, económico y las reputaciones que puede afectar a la Cooperativa.

Cuadro No. 5

Impacto si ocurre el riesgo de créditos en la cartera de consumo	
Rango	Valor
No significativo	1
Menor	2
Moderado	3
Mayor	4
Alto	5

Fuente: Elaboración propia, PED Universidad Panamericana de Guatemala, 23 de julio del 2012.

4.2.7.3. Elaboración, matriz o mapa de riesgo.

Luego de asignar valores de calificación de probabilidad e impacto, a cada uno de los riesgos crediticios identificados, se deben trasladar estos valores a una matriz, lo cual permitirá clasificar los segmentos de acuerdo al perfil de riesgo que se presenta.

4.2.7.4. Calificación de la efectividad de los controles.

Evaluar la efectividad de los controles, determinando su contribución a disminuir la probabilidad e impacto de los riesgos de crédito en la cartera destinada para el consumo.

Cuadro No. 6

Efectividad de los controles	
Rango	Valor
Adecuado	1
Moderadamente Adecuado	2
Necesita Mejoras	3
Débil	4
Inadecuado	5

Fuente: Elaboración propia, PED Universidad Panamericana de Guatemala, 23 de julio del 2012.

4.3. Viabilidad del proyecto

El proyecto reúne características, condiciones técnicas y operativas que aseguran el cumplimiento de sus objetivos. Y todos sus componentes que lo conforman están enmarcados dentro del contexto de un enfoque de la administración de riesgos crediticios de una cartera destinada para el consumo; recoge las necesidades y hallazgos encontrados en la investigación de campo, las aspiraciones de la unidad de control interno de la Cooperativa sobre el tema y la priorización de necesidades para gestionar o evaluar los problemas inherentes a la intermediación financiera.

Su estructura responde a una estrategia que tiene por objeto dar a conocer procedimientos adecuados para la administración de riesgos crediticios y orientar a la unidad de control interno a la gestión y evaluación de los peligros inherentes en la intermediación financiera de la

Cooperativa, dentro del marco de desarrollo general, buscando minimizar los problemas que responden a las necesidades del mercado, y como resultado evitar pérdidas parciales o una quiebra definitiva.

4.3.1. Financiera.

Entendiéndose como la capacidad de obtener fondos necesarios para satisfacer los requisitos funcionales a corto, mediano y largo plazo de la implementación de la propuesta.

Basado en un supuesto básico para la ejecución de lo planteado, se detallan a continuación los rubros y sus cantidades respectivas, que será utilizadas para la implementación de la propuesta.

Cuadro No. 7

Costo/Beneficio de la propuesta			
Costo		Beneficio	
Recursos Humanos	Q100,000.00	Reducción de la estimación de cuentas incobrables	Q525,000.00
Viáticos	Q 15,000.00		
Equipo de cómputo	Q 20,000.00		
Licencias para el equipo	Q 5,000.00		
Mobiliario y enseres	Q 12,000.00		
Total costos	Q152,000.00	Total beneficios	Q525,000.00

4.3.2. Recursos Humanos.

El recurso humano, es un factor clave para la implementación de la propuesta, se propone la contratación de dos nuevos empleados, quienes realizarán la función como auxiliares de control interno; con esto se tendrán cinco empleados en la unidad de control interno, y la finalidad será cubrir oportunamente la gestión del riesgo crediticio en la cartera de préstamos destinados para el consumo en la Cooperativa.

4.3.3. Administrativo.

El presente documento contiene una práctica empresarial dirigida, mediante el cual lograremos los objetivos trazados; por lo tanto, se ha creado un elemento de proceso administrativo que conlleva lo siguiente:

4.3.3.1. Proceso administrativo.

- Planificación.
- Organización.
- Dirección.
- Control.

4.3.3.2. Proceso físico.

Esto aplica para las actividades de selección, inducción, formación, evaluación, análisis de ambiente de trabajo y la adecuada asignación y mantenimiento de los recursos a utilizar: área física de trabajo, puestos, comunicaciones, transporte y equipos (software y hardware).

Los responsables de esta actividad serán el jefe de control interno y recursos humanos. Siendo los siguientes:

- Documentos de apoyo (leyes, reglamentos, códigos, etc.)
- Equipo de procesos (cómputo, hardware y software).
- Locación (oficinas y puestos de trabajo).
- Servicios de apoyo (transporte y comunicaciones).

4.3.4. Cronograma para implementar la propuesta.

Cuadro No. 8																								
Programación	Meses																							
	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre			
	Semanas																							
Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Reclutamiento y selección de nuevo personal para el área de control interno.			■	■																				
Inducción y capacitación del nuevo personal.					■	■	■	■																
Capacitación específica sobre la implementación de la propuesta, sobre la gestión de riesgos crediticios en la cartera de préstamos para consumo, a todo el personal de control interno.							■	■																
Inducción sobre la metodología de la administración del riesgo crediticio al personal de créditos, gerentes de agencia y oficiales de crédito.								■	■															
Asignación de puntos de servicios a los auxiliares de control interno.									■															
Primera auditoría a todos los puntos de servicio, sobre la administración de los riesgos crediticios en la cartera de consumo.										■	■	■												
Elaboración de informe													■	■										
Presentación de resultados de la primera auditoría a gerencia general y al equipo gerencial.															■	■								
Segunda auditoría a todos los puntos de servicio, sobre la administración de los riesgos crediticios en la cartera de consumo.																	■	■	■					
Elaboración de informe																				■	■			
Presentación de resultados de la segunda auditoría a gerencia general y al equipo gerencial.																					■	■		
Evaluación a la metodología utilizada y realizar los ajustes necesarios, para su implementación definitiva.																								■

Fuente: Elaboración propia PED Universidad Panamericana de Guatemala, 20 de agosto del 2012

Conclusiones

1. Luego de finalizar el diagnóstico integral de la empresa, se concluye que la auditoría interna de la Cooperativa está enfocada únicamente a encontrar hallazgos y errores operacionales. Considerando que la unidad de control interno debe contar con elementos técnicos y profesionales que le permitan identificar, medir y monitorear los riesgos crediticios inherentes en la concesión de los préstamos.
2. La administración de la Cooperativa está basada en una dirección de premio y castigo para el personal, por lo cual utiliza diferentes herramientas gerenciales como son: evaluación de desempeño, incentivos mensuales colectivos y cartas de reflexión que se utiliza cuando un empleado cometió un error, indicando en la carta lo cometido y la cualidad de carácter en que falló.
3. En la estructura de la institución no existe desequilibrio, respecto al análisis y uso de fondos por parte de la Cooperativa; al momento de realizar el estudio de la cartera de captaciones, se pudo identificar que todo el ahorro es proporcionado por los asociados, lo cual evidencia una adecuada gestión de activos y pasivos, que viene a contribuir al fortalecimiento del capital institucional.
4. El nivel del gasto operativo también se ha mantenido dentro de los niveles de tolerancia según perlas y ha mostrado una tendencia a disminuir, siendo esto positivo; lo cual es saludable para las finanzas de la institución.
5. Los plazos de la cartera de créditos de la Cooperativa, tienen un promedio ponderado equivalente a 36 meses, y su tendencia es estable, evidenciando que la recuperación es a corto tiempo y no afecta sus indicadores de liquidez. El destino de mayor concesión en la cooperativa es el de “Consumo” con un 42%, seguido por el de “Comercio” con un 24% y “Vivienda” con un 18% de participación, siendo estos los principales destinos de los préstamos concedidos en la cooperativa.

Recomendaciones

1. Actualmente a nivel de Latinoamérica y del mundo, las entidades que se dedican a la intermediación financiera, tienen que gestionar profesional y eficiente los riesgos inherentes al negocio en forma obligatoria; por lo que se recomienda a la gerencia general, incluir dentro de las funciones de la unidad de control interno la evaluación o gestión de contingencias crediticias.
2. Se recomienda a recursos humanos que inmediatamente, luego de haber tomado la decisión de implementar el modelo para evaluar el riesgo crediticio (anexo No. 1), pueda coordinar capacitación para el personal de la Cooperativa, principalmente créditos y control interno sobre la gestión de contingencias crediticias. Esto ayudaría a mantener una cartera sana, y a reducir pérdidas a la institución.
3. Además de la evaluación técnica del riesgo crediticio, la unidad de control interno puede aportar a la dirección informes que determinen la correcta funcionalidad de los actores administrativos, integrados en el proceso del manejo de contingencias y la verificación de los recursos aportados por medio del presupuesto, para la función de inspección de los problemas sean compatibles con los cambios y necesidades en las carteras de la institución.
4. Es necesario que control interno pueda contemplar en su plan operativo anual, actividades que puedan medir el riesgo crediticio; y luego de plasmarlas, se debe realizar el mayor esfuerzo para realizarlas. Las mediciones deben de ser frecuentes, por lo menos una vez al mes.
5. El tema de la administración de riesgo es muy importante para la Cooperativa, por lo que es necesario incorporar un plan de capacitación para el personal de auditoría interna sobre este tema, esto permitirá a la Cooperativa contar con personal preparado para minimizar pérdidas.

Referencias Bibliográficas

1. Bernal, C. (2000) Metodología de la investigación para administración y economía. Colombia: Editorial Prentice Hall.
2. Bittel, Lester R. y Ramsey, Jackson E. (1990 Enciclopedia del MANAGEMENT, Tomo 1 y 4, Grupo Editorial Océano.
3. De Lara Haro, A. (2005) Medición y control de riesgos financieros. 2005 Editorial Limusa.
4. Hernández Meléndez, E. (2007) Material, Modelo para administrar riesgos en Auditoría Interna.
5. Marcuse, R. (2002) Diccionario de Términos Financieros y Bancarios. Cuarta Edición 2002, ECOE EDICIONES.
6. Osorio Arcila, C. Diccionario de Comercio Internacional. ECOE producciones.
7. Plan anual de control interno (2012) Cooperativa de ahorro y crédito MICOOPE, R. L.
8. Políticas de créditos (2012) Cooperativa de ahorro y crédito MICOOPE, R. L.
9. Reglamentos de créditos (2009) Cooperativa de ahorro y crédito MICOOPE, R. L.
10. Santillana González, Juan Ramón (1986) Auditoría Interna Integral. Segunda Reimpresión, Ediciones Contables y Administrativas, S. A.
11. Vidales, L. (2003) Glosario de Términos Financieros. Primera Edición 2003, Plaza y Valdés.

ANEXOS

Anexo No. 1: Modelo para evaluar el riesgo crediticio de préstamos para consumo.

ASPECTOS CUALITATIVOS				
Tabla #	I. CONOCIMIENTO DEL ASOCIADO	MÁXIMA PONDERACIÓN DE RIESGO PERMITIDA	CALIFICACIÓN DE RIESGO	BASES PARA LA CALIFICACIÓN
1	Honorabilidad y moral, vinculación a negocios ilícitos	5	Aceptable (0-2) Moderado (3) Inaceptable (4-5)	Principios básicos de "Conoce a tu asociado", reglamento interno y legislación local.
	Habilidad administrativa, otros negocios	3	Aceptable (0-1) Moderado (2) Inaceptable (3)	Fortaleza administrativa del asociado.
	Dirección del asociado	2	Aceptable (0-2) Moderado (3) Inaceptable (4-5)	Clasificación geográfica de riesgo por zonas o departamentos según el Ministerio de gobernación.
	Concentración de propiedades	2	Aceptable (0) Moderado (1) Inaceptable (2)	Valores de las propiedades y ubicación.
	Formulario IVE (Intendencia de Verificación Especial) Completo y confirmado, documentación legal y referencias limpias	2	Aceptable (0) Moderado (1) Inaceptable (2)	Confirmación de la información general del asociado, cumplimiento de la Ley contra el Lavado del dinero.
Tabla #	II. EVALUACIÓN DE LOS SECTORES ECONÓMICOS, DESTINOS Y TENDENCIAS	MÁXIMA PONDERACIÓN DE RIESGO PERMITIDA	CALIFICACIÓN DE RIESGO	BASES PARA LA CALIFICACIÓN
2	Situación actual de la actividad económica del asociado.	5	Aceptable (0-2) Moderado (3) Inaceptable (4-5)	Documentación que demuestre la actividad económica del asociado.
	Desempeño y tendencias de los productos y servicios ofrecidos	3	Aceptable (0-1) Moderado (2) Inaceptable (3)	Datos estadísticos.
	Perspectiva del sector a donde destina los fondos	3	Aceptable (0-1) Moderado (2) Inaceptable (3)	Proyecciones recientes del Banco de Guatemala.
	Antigüedad de la actividad económica del asociado	3	Aceptable (0-1) Moderado (2) Inaceptable (3)	Documentos que demuestran la actividad económica del asociado.
	Análisis de mercado positivo (participación, competencia, precios, nichos, ofertas, demanda).	3	Aceptable (0-1) Moderado (2) Inaceptable (3)	Investigaciones y análisis del mercado en base a variables y tendencias del sector económico.
Tabla #	III. ESTRUCTURA CREDITICIA, CAPACIDAD DE PAGO Y GARANTÍAS	MÁXIMA PONDERACIÓN DE RIESGO PERMITIDA	CALIFICACIÓN DE RIESGO	BASES PARA LA CALIFICACIÓN
3	Estructura crediticia adecuada al destino (monto, plazo, tasa, forma de pago, tipos de garantía, seguros, etc.)	5	Aceptable (0-2) Moderado (3) Inaceptable (4-5)	Reglamento de riesgo crediticio.
	Capacidad de pago suficiente para atender el financiamiento (Flujos de liquidez aptos, estados de cuenta, estado patrimonial, constancia de trabajo, vouchers, documentación del negocio).	5	Aceptable (0-2) Moderado (3) Inaceptable (4-5)	Reglamento de riesgo crediticio, conocimiento y criterio del analista sobre la documentación.
	Garantía ofrecida	3	Aceptable (0-1) Moderado (2) Inaceptable (3)	Reglamento y Políticas de créditos.
	Garantía cuenta con aspectos cualitativos positivos	3	Aceptable (0-1) Moderado (2) Inaceptable (3)	Reglamento y Políticas de créditos.
	La garantía es confiable	3	Aceptable (0-1) Moderado (2) Inaceptable (3)	Reglamento y Políticas de créditos.
Tabla #	IV. SENSIBILIZACIÓN AL RIESGO	MÁXIMA PONDERACIÓN DE RIESGO PERMITIDA	CALIFICACIÓN DE RIESGO	BASES PARA LA CALIFICACIÓN
4	Riesgo de crédito: El asociado ha sido penalizado o demandado por incumplimiento con las obligaciones crediticias.	3	Aceptable (0-1) Moderado (2) Inaceptable (3)	Referencias comerciales y de la Cooperativa.
	Riesgo de Tasa de interés: Con una tasa de interés más alta a la concedida, el asociado posee suficiente capacidad de pago.	3	Aceptable (0-1) Moderado (2) Inaceptable (3)	Análisis de sensibilidad elaborado por la Cooperativa.
	Riesgo operativo: El asociado demuestra ser una persona ordenada en sus compromisos y responsable.	3	Aceptable (0-1) Moderado (2) Inaceptable (3)	Informe de visita y perfil realizado al asociado.
	Riesgo de mercado: Tendencias, competencia, precios del negocio comparado con el desarrollo del sector.	3	Aceptable (0-1) Moderado (2) Inaceptable (3)	Informe de visita y perfil realizado al asociado.
	Riesgo de liquidez: El asociado genera suficiente flujo de efectivo que permite el cumplimiento de sus obligaciones.	3	Aceptable (0-1) Moderado (2) Inaceptable (3)	Información de manejo de recursos en cuentas bancarias del asociado (estados de cuenta).

ASPECTOS CUANTITATIVOS				
Tabla	V. COMPORTAMIENTO DE OBLIGACIONES FINANCIERAS	MÁXIMA PONDERACIÓN DE RIESGO PERMITIDA	CALIFICACIÓN DE RIESGO	BASES PARA LA CALIFICACIÓN
5	El asociado presenta mora a la fecha	5	Aceptable (0-2) Moderado (3) Inaceptable (4-5)	Atención a sus obligaciones.
	El préstamo ha sido reestructurado	5	Aceptable (0-2) Moderado (3) Inaceptable (4-5)	Atención a sus obligaciones.
	Comportamiento crediticio durante el último semestre	5	Aceptable (0-2) Moderado (3) Inaceptable (4-5)	Atención a sus obligaciones.
	Categoría de riesgo actual del asociado (A,B,C,D,E)	10	Aceptable "A" (0-3) Moderado "B" (4-7) Inaceptable "C,D,E" (8-10)	Atención a sus obligaciones.
	Peor categoría reportada en el historial crediticio del asociado (A,B,C,D,E)	10	Aceptable "A" (0-3) Moderado "B" (4-7) Inaceptable "C,D,E" (8-10)	Atención a sus obligaciones.
	TOTAL	100		

PONDERACIÓN	
Rango de Calificación	Calificación Riesgo
1 - 33	Aceptable
34 - 66	Moderado
67 - 100	Inaceptable

PREPARADO POR:

FECHA DEL ANÁLISIS:

Anexo No. 2

Guía para administración de riesgos en la auditoría interna

La guía propuesta logra una interrelación entre la auditoría interna y la administración de contingencias, mediante la aplicación de un conjunto de procedimientos, técnicas y herramientas con enfoque de riesgos, para garantizar mejoras de la calidad en el proceso de auditoría interna.

A continuación se describe el proceso de la auditoría interna partiendo de una adecuada administración de riesgos:

1. Los riesgos serán identificados en cada uno de los subprocesos de la auditoría y toda la evidencia documental de su administración se recogerá en un expediente habilitado para tales efectos.
2. Los responsables del proceso tendrán a su vez la obligación de informar los riesgos que se observen en dicho proceso.
3. Los responsables del proceso implementarán los lineamientos que se dictan en el diseño de la metodología para administración de los riesgos en la dirección de control interno.
4. La dirección de control interno conjuntamente con el área de créditos será la encargada de revisar que se cumpla el trabajo que se debe desarrollar en el tratamiento de los riesgos.
5. Los responsables de proceso tendrán las siguientes funciones:
 - a. Iniciar las acciones para prevenir o reducir los efectos adversos de los riesgos.
 - b. Mantener el control de cada riesgo hasta que el mismo sea considerado en la categoría ACEPTABLE.
 - c. Identificar, registrar y dar a conocer cada nuevo riesgo.
 - d. Promover las soluciones a los riesgos tratados y verificar las mismas.

- e. Emitir la correspondiente comunicación, según corresponda, de las incidencias de riesgo en el proceso.
 - f. Actualizar permanentemente el mapa de riesgo del proceso. Siendo este el instrumento que identificará un conjunto ordenado y flexible de factores que pueden dar origen a hechos no deseados en el proceso de identificar los riesgos crediticios de la cartera de préstamos destinados al consumo, en el documento se califica la presencia del riesgo y se prevén sus posibles daños.
 - g. Mantener actualizado el expediente de riesgos del proceso con toda la evidencia documental referente al tratamiento de los riesgos.
6. La evaluación de los riesgos tendrá tres niveles:
- a. **Aceptable:** Se considera aceptable el riesgo cuando se pueden mantener los controles actuales siguiendo los procedimientos de rutina.
 - b. **Moderado:** Es moderado el riesgo cuando deben confeccionar acciones de reducción de daños y especificarse quién es el responsable de la implementación de éstas.
 - c. **Inaceptable:** Se considera inaceptable el riesgo cuando deben tomarse, de inmediato, acciones de reducción de impacto y probabilidad para atenuar la gravedad del riesgo. Se especificará la responsabilidad, fecha de cumplimiento y fecha de revisión.
7. El diseño para diagnosticar los riesgos en el proceso de auditoría interna es:
- a. Definir criterios de valoración de los riesgos.
 - b. Realizar el diagnóstico del ejercicio de la auditoría interna.
 - c. Detallar las tareas a ejecutar en cada subproceso.
 - d. Identificar los riesgos en cada subproceso.
 - e. Evaluar los riesgos de cada subproceso.
 - f. Confeccionar el mapa de los riesgos.

- g. Diseñar el modelo de organización del proceso de auditoría interna, con enfoque de riesgo.
- h. Definición de los criterios de valoración de los riesgos.

Los pasos a seguir en el tratamiento de los riesgos serán los que se describen a continuación:

- Identificación.
- Análisis.
- Evaluación.
- Supervisión y monitoreo.
- Comunicación y consulta.

1. Identificación.

Los riesgos serán identificados, en los puntos vulnerables de cada subproceso, atendiendo a las diversas fuentes que pueden originarlos y las posibles manifestaciones de ocurrencia de los mismos. Se detallará si su fuente es interna o externa. Deberá entenderse quedar registrado:

- a.Cuál es el riesgo.
- b. Cómo puede manifestarse.
- c. Por qué.
- d. Qué controles existen en ese momento para contrarrestar sus efectos.

2. Análisis.

Parte del análisis que se realiza, a los riesgos identificados, en cuanto a las consecuencias y probabilidades de ocurrencia de los mismos.

- a. Probabilidad
- b. Impacto

Se analizan los riesgos combinando las estimaciones de impacto y probabilidad de ocurrencia, en el contexto de las medidas de control existentes, valorando las fortalezas y debilidades de cada uno. Si algún riesgo resulta excluido se debe mencionar en el análisis. Al combinar las consecuencias de ocurrir un evento con las probabilidades de que ocurra se llega a determinar un nivel de riesgo.

3. Evaluación.

Los niveles de riesgo en la dirección de auditoría interna serán los siguientes:

- a. Aceptable.
- b. Moderado.
- c. Inaceptable.

Las fuentes de información que pueden ser utilizadas para estos fines son:

- a. Datos estadísticos.
- b. Experiencias.
- c. Práctica diaria.
- d. Datos relevantes de publicaciones.
- e. Comprobaciones efectuadas por investigación de mercado.
- f. Resultados de experimentos.
- g. Modelos establecidos.
- h. Opiniones y juicios de expertos y especialistas.

4. Supervisión y monitoreo.

Es preciso que los riesgos y la efectividad de las medidas de control de cada uno, sea monitoreado y supervisado para tener la seguridad de que las condiciones cambiantes, tanto internas como del entorno, no alteren las prioridades del tratamiento de los mismos. Además contribuye a la identificación de las nuevas fuentes de riesgos y por consiguiente el comienzo del tratamiento de los nuevos riesgos identificados.

5. Comunicación y consulta.

En cada paso del proceso de administración de los riesgos es importante mantener una adecuada comunicación de los interesados. En cada paso debe existir una forma en que se comunique el trabajo que se está realizando con los riesgos.

Esta comunicación debe darse en ambas direcciones, estará concebida como un flujo de información hacia los interesados, debe existir la retroalimentación del emisor con los criterios de todos los involucrados, de manera que exista comunicación sobre el control ejercido, es decir información de los supervisores hacia los niveles correspondientes, incluido el auditor, y asesoría con el fin de lograr mejoras en el ejercicio de la auditoría interna.

La evaluación del riesgo sería de la siguiente manera:

- Aceptable: (Riesgo bajo).

Cuando se pueden mantener los controles actuales, siguiendo los procedimientos de rutina.

- Moderado: (Riesgo medio).

Se consideran riesgos Aceptables con medidas de control. Se deben acometer acciones de reducción de daños y especificar las responsabilidades de su implantación y supervisión.

- Inaceptable: (Riesgo alto).

Deben tomarse de inmediato acciones de reducción de impacto y probabilidad para atenuar la gravedad del riesgo. Se especificará el responsable y la fecha de revisión sistemática.

Las opciones a tener en cuenta para acometer acciones de reducción de riesgos pueden ser:

- a. Evitarlo.
- b. Reducir probabilidad de ocurrencia.
- c. Reducir consecuencias.
- d. Transferir el riesgo.
- e. Retener el riesgo.

Luego estas opciones deberán evaluarse y tener en cuenta el costo beneficio de la decisión de tratamiento del riesgo.

Se determinan planes de tratamiento de riesgos. En los mismos se tendrá en cuenta:

- a. El riesgo en orden de prioridad.
- b. Opciones posibles de tratamiento.
- c. Resultado del análisis costo beneficio.
- d. Responsable de acometer la acción.
- e. Calendario de implementación.
- f. Forma en que se va a monitorear.

Anexo 3

Propuesta de políticas y procedimientos del crédito para consumo

Capítulo I: Objetivos

Artículo 1°.

- a) Regular las operaciones y transacciones que se originan por la presentación del servicio de créditos para consumo.
- b) Establecer procedimientos del crédito destinado para consumo que permitan una adecuada aplicación de las políticas de crédito de la Cooperativa.

Capítulo II: Usuarios del servicio

Artículo 2°. Pueden ser usuarios del servicio de créditos todas aquellas personas que de conformidad con el Estatuto Vigente tengan la calidad de asociados y que cumplan los siguientes requisitos:

- a) Ser legalmente capaz y gozar de buena reputación para cumplir compromisos adquiridos.
- b) Haber constituido la base en aportaciones.
- c) Ser guatemalteco de origen.
- d) Ser guatemalteco naturalizado, pero en todo caso deberá tener por lo menos cinco (5) años de ser ciudadano y estar formalmente radicado en Guatemala, es decir, que debe tener bienes inmuebles en el País o en su defecto debe estar casado con alguien que sea guatemalteco (a) de origen.
- e) Tener ingresos directos o indirectos que le permitan solventar el pago de la deuda.
- f) Estar dispuesto a presentar toda la documentación y a dar toda la información que le sea requerida.
- g) Que no tenga antecedentes delictivos.
- h) Que no haya tenido mal récord crediticio en la Cooperativa y/o en otras instituciones financieras, comprobable a través de los buros crediticios.

- i) Si tiene más de 70 años y es primera vez que solicita préstamo, deberá a estar dispuesto a hipotecar alguna propiedad como garantía.

Capítulo III: Procedimiento de trámite

Artículo 3°. Todo asociado interesado en el servicio de crédito para consumo tendrá varias opciones para poder presentar su solicitud, entre las cuales están:

- a. Presentarse a las oficinas de la Cooperativa a llenar su formulario de solicitud brindando toda la información que se requiera.
- b. Llenar un formulario (solicitud proforma ya lo usan actualmente) proporcionado por un empleado de la cooperativa que le ayude o asesore para solicitar el crédito.
- c. En el caso de los usuarios regulares de crédito podrán hacer sus solicitudes vía telefónica.
- d. Otras formas que en su oportunidad se consideren convenientes.

Artículo 4°. Todo asociado solicitante está obligado a permitir el acceso al lugar donde vive, para la verificación, inspección, valuación o cualquier otra diligencia que la Cooperativa considere necesario realizar.

Capítulo IV: perfil del solicitante:

Artículo 5°. La unidad responsable, previo a autorizar o denegar una solicitud de crédito, deberá considerar en cada caso los aspectos siguientes:

Prioridad 1 Capacidad de Pago y Estabilidad de los Ingresos: Debe pedirse que el solicitante tenga por lo menos un año de estabilidad laboral y su capacidad de pago será calificada a través del programa de créditos de la Cooperativa.

Prioridad 2 Garantía ofrecida: Fiduciaria e Hipotecaria.

Prioridad 3 Solvencia Moral: Se tendrán como válidas las referencias personales y familiares del solicitante.

Prioridad 4 Récord Crediticio: Se tomará como válido el récord crediticio del solicitante, tanto el que posea dentro de la Cooperativa, como el que pueda demostrar que posee en otras empresas financieras a través de estados de cuenta firmados por las instituciones.

Prioridad 5 Estabilidad domiciliar: En este aspecto debe considerarse que el solicitante tenga por lo menos un año de vivir en el área de acción de la Cooperativa. Si en dado caso la persona cumple con éste requisito pero no tiene ningún vínculo que asegure su estabilidad, entonces deberá pedírsele un codeudor que sea originario del lugar.

Prioridad 6 Finalidad del Crédito: Este aspecto deberá considerarse específicamente para revisar la congruencia del Monto del préstamo solicitado.

Capitulo V: Apalancamiento.

Articulo 6°. Para poder tramitar un préstamo, todo asociado deberá tener una base en su cuenta de aportaciones, la cual será calculada según el monto solicitado aplicando el 3%.

Capítulo VI: Destinos y montos.

Articulo 7°. Los destinos y montos a financiar son los siguientes:

- Consumo: Gastos varios (médicos, hospitalarios, de viaje, de estudios, etc.), Compra de Bienes Muebles, Pagos de deuda.

En todos los destinos, los montos mínimos y máximos son los siguientes:

- Monto mínimo Q 1,000.00
- Montos máximos Q 100,000.00

Capítulo VII: Requisitos.

Artículo 8°. Será un requisito de carácter obligatorio que al momento de llenar la solicitud el asociado debe presentar Documento Personal de Identificación, así como la siguiente documentación:

Para demostrar la ocupación y los ingresos:

- **Asalariados:** Demostrar estabilidad mínima de un año en los ingresos con la siguiente documentación:
 - Constancia de trabajo de deudor (en el caso de los empleados de empresas privadas). Dicha constancia deberá ser membretada o en su defecto, deberá llenarse en un formato proporcionado por la Cooperativa para éste efecto.
 - Boleta de pago o codo de cheque (en el caso de los empleados públicos). En su defecto, podrá presentar un estado de cuenta del banco en el que le realizan los depósitos, el cual debe incluir el movimiento de los últimos 3 meses.
Nota: En el caso de los empleados públicos con plaza presupuestada y en el caso de las personas que ya tengan récord crediticio, se elimina el requisito de la estabilidad mínima.

- **Comerciantes / Microempresarios:** Demostrar la ocupación económica con una estabilidad mínima de un año, con cualquier opción de las siguientes:
 - Licencia sanitaria (En el caso de ventas de productos alimenticios y medicinales)
 - Fotocopia de patente de comercio de deudor y codeudor (En el caso de comerciantes formales)
 - Constancia de derecho de plaza y/o de Pagos de impuestos, facturas de compra de mercadería, facturas del equipo de trabajo, tarjetas de circulación de vehículos utilizados en el negocio, envíos de mercadería, etc. (en el caso de comerciantes informales)

■ Amas de Casa:

- Demostrar los Ingresos de la persona que lleva el sustento al hogar (cónyuge/hijo (a)), dependiendo de su ocupación.
- Adjuntar como codeudor adicional a esta persona. Esto no será necesario en el caso de las amas de casa que pueden demostrar ingresos por remesas del exterior durante un período de 3 meses.

Capítulo VIII: Plazos según montos y destino.

Artículo 9°. Los plazos serán determinados según el destino, según las especificaciones siguientes:

▪ Consumo.

Desde Q. 1,000.00..... hasta 24 meses

Desde Q. 7,000.00..... hasta 36 meses

Desde Q. 15,000.00..... hasta 48 meses

Desde Q. 25,000.00..... hasta 60 meses

Capítulo IX. Formas de pago.

Artículo 10°. Formas de pago (Determinadas según la ocupación y periodicidad de los ingresos)

Nota: Para efectos de establecer la forma de pago más adecuada para cada tipo de préstamo, el oficial de créditos y/o el analista de créditos deberá considerar lo siguiente: Que tenga congruencia con la periodicidad de los ingresos actuales del solicitante.

Capítulo X: Montos según garantía, Récord y estabilidad.

Artículo 11°. Los créditos podrán garantizarse con: Aportaciones, Depósitos de ahorro, codeudores, Hipotecas, Prendas, Seguro de Crédito y Mixtas.

Artículo 12°. Los créditos que se garanticen con aportaciones o con cualquier tipo de ahorro se denominaran “Automáticos” y los montos podrán ser hasta del 100% del saldo de aportaciones y/o ahorros.

Artículo 13°. Montos y garantías (según la ocupación y la estabilidad del solicitante)

Primer crédito:

Ocupación	Situación	Monto	Garantía
Comerciantes y Asalariados	Con documentos formales del negocio o demostrar poseer casa propia (fotocopia del documento de propiedad)	15,000.00	Un fiador
		20,000.00	Dos fiadores o un fiador + documento
		30,000.00	Dos fiadores + documento
		>30,000.00	Hipotecarios
	Sin poseer bien inmueble	10,000.00	Un fiador
		15,000.00	Dos fiadores o un fiador + documento
		25,000.00	Dos fiadores + escritura pública
		>25,000.00	hipotecarios

Ocupación	Situación	Monto	Garantía
Amas de casa	Que dependa de una persona con Ingresos suficientes que le provea.	5,000.00	Un fiador + proveedor de los ingresos

Segundo crédito: Cuando el primer crédito ha sido cancelado con buen récord crediticio.

Ocupación	Situación	Monto	Garantía
AMAS DE CASA	Que dependa de una persona con Ingresos suficientes que le provea.	10,000.00	Un fiador + Proveedor de los Ingresos

Ocupación	Situación	Monto	Garantía
Comerciantes	Con documentos formales del negocio o demostrar poseer casa propia (fotocopia del documento de propiedad)	20,000.00	Un fiador
		25,000.00	Un fiador + Seguro de crédito de Q5,000.00
		30,000.00	Dos fiadores o un fiador + documento
		40,000.00	Requisito anterior + Seg. Crédito de Q10,000.00
		50,000.00	Dos fiadores + Documento
		>50,000.00	Hipotecarios
	Sin poseer bien inmueble	15,000.00	Un fiador
		20,000.00	Dos fiadores o un fiador + documento
		30,000.00	Dos fiadores + Documento
		>30,000.00	Hipotecarios

Ocupación	Situación	Monto	Garantía
Asalariados	Demostrar tener algún bien inmueble propio (con fotocopia del documento)	15,000.00	Un fiador
		20,000.00	Un fiador + Seguro de crédito de Q5,000
		25,000.00	Dos fiadores o un fiador + documento
		35,000.00	Requisito anterior + Seg. Crédito de Q10,000
		40,000.00	Dos fiadores + Documento
		>40,000.00	Hipotecarios
	Sin poseer bien inmueble	15,000.00	Un fiador
		20,000.00	Dos fiadores o un fiador + documento
		30,000.00	Dos fiadores + Documento
		>30,000.00	Hipotecarios

Artículo 14°. Los créditos que se garanticen con hipoteca deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Presentar certificación reciente del registro de propiedad. (A partir del segundo crédito se aceptará consulta electrónica.)
- b) Presentar la escritura que evidencie la legalidad de la propiedad a hipotecar y el monto a solicitar no deberá excederse del 70% del valor del bien.
- c) Cancelar una cuota por trámite de avalúo cuando la propiedad se encuentre dentro del perímetro de acción de la Cooperativa. El valor de la cuota es de:
 - Área urbana Q 200.00
 - Área rural Q 300.00
 - Fuera del municipio donde está el punto de servicio Q 300.00
- d) Cuando la propiedad se encuentre fuera del área de acción de la Cooperativa, deberá contratar cualquiera de los siguientes valuadores autorizados.

Artículo 15°. Para que una persona sea aceptada como codeudor deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Tener un año mínimo de estabilidad en su negocio, ocupación o de trabajar para una empresa estatal o privada. Esto deberá demostrarse de la misma manera que los deudores, dependiendo de su ocupación económica.
- b) Si tiene préstamos en la Cooperativa, deberá haber demostrado responsabilidad en el cumplimiento de sus compromisos.
- c) Tener capacidad de pago.
- d) Poseer solvencia moral.

Artículo 16°. Podrán servir como codeudoras personas no asociadas a la Cooperativa, siempre que se cumpla con lo indicado en el artículo anterior.

Artículo 17°. Podrán aceptarse como codeudoras hasta dos veces a personas de comprobada capacidad económica y hasta tres veces si se encuentran clasificados Asociados Estrellas y que tengan capacidad de pago.

Artículo 18°. En todas las líneas de créditos, los gastos que ocasiona la legalización de contratos deberán ser cancelados por el asociado solicitante en el momento de la entrega de los fondos, los cuales podrán ser descontados al momento del desembolso del préstamo.

Artículo 19°. En todos los créditos, el solicitante deberá demostrar la veracidad del destino, que si en dado caso fuera falso, ésta será razón suficiente para denegar el préstamo.

Capítulo XI: Intereses y comisión

Artículo 20°. La tasa de interés que se cobrara a los asociados puntuales será la siguiente.

- a) Automáticos 12%
- b) Asociados Estrella 16%

- c) Otros Asociados:
 - 1. Hipotecarios 16%
 - 2. Fiduciarios 17%
 - 3. Mixtos fiduciarios, seguro de crédito y otros 18%

Capítulo XII: Morosidad, recargos y sanciones

Artículo 21°. Se considera moroso a un asociado en los siguientes casos:

- a) Un día después que debió efectuar su abono.
- b) Un día después que debió cancelar totalmente.

Artículo 22°. La tasa de recargo por incumplimiento en los pagos de capital o intereses en las fechas indicadas, será del 5% mensual sobre el capital atrasado o vencido. A partir del día siguiente a la fecha de pago puntual asignada, y de no efectuarse el pago correspondiente, se aplicará la tasa de recargo por morosidad; la cual comenzará a calcularse pasados los cinco días de la fecha de pago puntual. Dicho recargo se cobrará desde el día siguiente a la fecha de pago puntual asignada.

Artículo 23°. El prestatario moroso que sin causa justificable hubieren acumulado cinco o más meses de morosidad, la Cooperativa se reserva el derecho de concederle nuevos créditos. El asociado moroso en edades intermedias, la disposición quedara a criterio de la unidad responsable de autorización.

Artículo 24°. En el caso de los directivos que sin causa justificable hubieren acumulado un mes de morosidad los encargados de cobranza trasladaran los casos a la comisión de Vigilancia, este organismo será el responsable de tratar la situación y buscarle una solución en un tiempo máximo de tres meses, si después de agotados los recursos no se resolviera el problema se pedirá declarar vacante el cargo del directivo moroso.

Artículo 25°. En el caso de los empleados que presenten un mes de morosidad se les descontara el atraso de la planilla de salarios.

Artículo 26°. Se establece un cobro adicional de Q. 50.00 por cada acción de cobranza que se emprenda en los casos que sobrepasan los tres meses de morosidad.

Artículo 27°. No se concederán créditos al cónyuge y/o fiadores de Asociados Morosos.

Artículo 28°. El asociado que retire sus aportaciones para cancelar su saldo de crédito con morosidad no podrá hacer uso de este servicio durante seis meses contados a partir de la fecha de retiro.

Capítulo XIII: Novaciones, Unificaciones y arreglos especiales.

Artículo 29°. Con el propósito del saneamiento de la cartera morosa, se podrán reestructurar los préstamos concedidos que estén o no estén en morosidad, cuando después de la concesión se determine que hay algunas debilidades en la forma pactada o que la situación económica actual del deudor no le permita el cumplimiento de la obligación. En cada uno de estos casos se buscarán los siguientes objetivos:

1. Mejorar la calidad de la garantía,
2. Disminuir el número de créditos y
3. Disminuir el tamaño de las cuotas.

Artículo 30° Los requisitos para poder realizar una novación, unificación o arreglo serán:

1. Que el asociado esté dispuesto a mejorar la garantía del préstamo.
2. Que se determine que el asociado sí está interesado en solventar su situación.
3. Que el asociado haya demostrado interés aportando dinero en efectivo.
 - a. Si el crédito es hipotecario y la propiedad cubre totalmente, el dinero mínimo aportado deberá ser suficiente para cubrir todos los gastos del crédito.

- b. Si el crédito es fiduciario, la cantidad mínima aportada deberá ser suficiente para cubrir los intereses, los recargos y los gastos.

Artículo 31° Las deudas morosas se les podrán trasladar a los fiadores o familiares que deseen solventarlas. Estas personas tendrán los siguientes beneficios:

1. Una aportación mínima de Q100.00
2. Tasa de Interés:
 - Durante los primeros 6 meses 16%
 - A partir del séptimo mes 12%
3. Sin comisión.
4. Solo se cargará al préstamo el costo de los gastos legales.
5. No pagarán los intereses y recargos del préstamo moroso. (La cooperativa tomará las aportaciones del asociado moroso para compensar un poco estos)

Capitulo XIV: Disposiciones generales

Artículo 32°. Todo asociado deudor y codeudor quedan obligados a informar por escrito cualquier cambio de domicilio.

Artículo 33°. Un grupo familiar podrá solicitar varios créditos siempre que la capacidad de pago sea comprobada y suficiente para los montos solicitados.

Artículo 34°. Todo asociado tendrá derecho a solicitar un nuevo crédito (refinanciamiento) del cual se cancelará el saldo total de su crédito actual, siempre que haya realizado por lo menos 6 abonos consecutivos y que éstos hayan sido puntuales. En el caso de los créditos con modalidad no mensual se mantendrá la norma de tener abonado el 30% del capital, exceptuándose los créditos de agricultura en los que normalmente no se harán refinanciamientos.

Artículo 35°. Queda terminantemente prohibido al prestatario utilizar los fondos del crédito para proporcionar sub-prestamos a terceros.

Artículo 36°. Queda terminantemente prohibido a directivos y empleados divulgar a personas ajenas cualquier información de los asociados usuarios del servicio de créditos. En tal caso se sujetan a las medidas correctivas, mismas que determinaran la Gerencia y Consejo de Administración, previo dictamen de la Comisión de Vigilancia.

Artículo 37°. No podrán hacer uso del servicio de créditos, los empleados y directivos que tengan los siguientes vínculos:

- » Hijo de un asociado moroso.
- » Padre de un asociado moroso.
- » Cónyuge de un asociado moroso.
- » Fiador de un asociado moroso.

Artículo 38°. Cualquier aspecto no considerado en este reglamento y la interpretación del mismo en caso de duda o ambigüedad, queda facultado el comité de aprobación resolver el asunto.

Anexo No. 4

Formatos de seguimiento del riesgo crediticio

Formato No. 1

Impacto del riesgo en la Cartera de consumo por Sub-destino			
Sub-destino	Código	Probabilidad de ocurrencia	Categoría de riesgo
Gastos médicos			
Compra de vehículo			
Pago de deuda			
Compra de bienes muebles			
Gastos por viaje			
Gastos de estudio			

Formato No. 2

Chequeo de requisitos estándares para desembolso					
Detalle	Paso 1 Expediente autorizado	Paso 2 Ingreso a sistema	Paso 3 Validación de desembolso	Paso 4 Autorización desembolso	Paso 5 Pago de orden de pago
Información					
Mitigación					

Formato No. 3

Cartera de préstamos destinados para consumo					
Morosidad por Sub-destino (Q)					
Sub-destino	Edades de Morosidad				
	0-6 días Saldo	7-30 días Saldo	31-60 días Saldo	61-90 días Saldo	91-180 días Saldo
Gastos médicos					
Compra de vehículo					
Pago de deuda					
Compra de bienes muebles					
Gastos por viaje					
Gastos de estudio					

Formato No. 4

Cartera de préstamos destinados para consumo						
Depuraciones vs Recuperaciones por Agencia (Q)						
Sub-destino	Agencias					
	UP01	UP02	UP03	UP04	UP05	UP06
Depuraciones						
Recuperaciones						
Resultado						

Anexo No. 5

Diseño de la guía de la entrevista realizada en Oficinas Centrales de la Cooperativa.



Guía de entrevista.

1. Fecha de fundación de la Cooperativa.
2. ¿Cuántos empleados tiene la Cooperativa?
3. Procedimiento de elección de directivos.
4. Cuantos empleados tiene el área de control interno.
5. ¿Cuál es la gestión del área de control interno?
6. ¿Están aprobadas las políticas y reglamentos de créditos por el Consejo de administración de la Cooperativa?
7. La Cooperativa percibe ganancias anualmente.
8. ¿Cuáles son las funciones del contador general de la Cooperativa?
9. La Cooperativa cuenta con plan estratégico y empresarial.
10. En el año 2012 se elaboro plan de mercadeo o de comercialización.
11. ¿Cuándo fue la última vez que se actualizaron los estatutos de la Cooperativa.
12. ¿Quién funge como Oficial de cumplimiento ante la IVE, en la Cooperativa?
13. ¿Cuáles han sido los avances del plan estratégico?
14. ¿Cuál es el grado académico de la jefa de control interno?
15. La Cooperativa cuenta con manual de procedimientos administrativos.

Anexo No. 6

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
SAN FELIPE, RETALHULEU



Encuesta realizada al personal de Cooperativa de ahorro y crédito MICOOPE, R.L., únicamente en Oficinas Centrales, ubicada en Tiquisate, Escuintla.

1. ¿Existen políticas de inversión de la liquidez de la entidad, que contengan criterios para evaluar a las entidades y los documentos de inversión utilizados?

Si No

2. ¿Existen herramientas de control para administrar la liquidez de la entidad (flujos de efectivo, calce financiero, evaluación de concentraciones, otros) y se evidencia conocimiento del uso de las mismas?

Si No

3. ¿Existe congruencia entre las políticas de crédito y el proceso de otorgamiento de crédito definido por las personas entrevistadas?

Si No

4. ¿Se cumple con las políticas de crédito establecidas?

Si No

5. ¿Existe congruencia entre las políticas de crédito y el proceso de cobranza de créditos definido por las personas entrevistadas?

Si No

6. ¿Se cumple con las políticas de cobranza establecidas?

Si No

7. ¿Está definido en la política de créditos el seguimiento que se da a los casos en cobro judicial y existe una persona que se encargue de dicho seguimiento y control?

Si No

8. ¿Existe una metodología (chequeos y balances) y alcance definido para desarrollar el trabajo de auditoría interna?

Si

9. ¿Existe una periodicidad oportuna de las verificaciones a realizar por auditoría interna?

Si

No

10. ¿Existen modelos de evaluación del riesgo crediticio?

Si

No

11. ¿Existe evidencia del seguimiento a los reportes de auditoría interna?

Si

No

12. ¿Existen niveles de seguridad para el acceso a los sistemas de información?

Si

No

13. ¿A nivel general, están siendo administradas las bases de datos de los créditos y el sistema contable, de tal forma que se asegure la transparencia e integridad de la información?

Si

No

14. ¿Existen estrategias a implementar en caso los sistemas de información presenten fallas que afecten la continuidad de operaciones de la entidad?

Si

No

15. ¿Existen controles y medidas específicas para administrar el riesgo crediticio en la cartera de consumo?

Si

No