

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



**“Evaluación Financiera y Administración de la Cartera de Crédito de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Maya Responsabilidad Limitada”**
(Tesis de Licenciatura)

Israel Obispo Vásquez Síc

Guatemala, abril 2016

**“Evaluación Financiera y Administración de la Cartera de Crédito de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Maya Responsabilidad Limitada”**

(Tesis de Licenciatura)

Israel Obispo Vásquez Síc

M. Sc. José Miguel Paredes Rangel (**Asesor**)

M.A. Julio César Alvarez (**Revisor**)

Guatemala, abril 2016

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Decano

M.A. Ronaldo Antonio Giròn Díaz

Vicedecano

Licda. Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez

Coordinadora



REF.:C.C.E.E.ACCA.CPA.A02-PS.007.2016

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 19 DE MARZO DE 2016
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Licenciado José Miguel Paredes ✓

Revisor: Licenciado Julio Álvarez García ✓


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

Tesis titulada: "Evaluación financiera y administración de la cartera de crédito de la
Cooperativa de ahorro y crédito Maya Responsabilidad Limitada"

Presentada por: Israel Vásquez Sic ✓

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

En el grado de: Licenciado.


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

Lic. M. Sc. José Miguel Paredes Rangel

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR, Colegiado No. 3242 CCEE

Guatemala, 30 de enero del 2016

Licenciada
Lucrecia Cardoza Bermúdez
Universidad Panamericana
Facultad Ciencias Económicas
Presente

Estimada Licenciada:

Con relación al trabajo de Tutoría de tesis del tema "**Evaluación Financiera y Administración de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maya Responsabilidad Limitada**" realizado por Israel Obispo Vásquez Sic, carné No 201500783, estudiante de la Carrera de Contador Público y Auditor. He procedido a la tutoría del mismo observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el Informe Final cumple con los requisitos para ser sometido al Examen de Competencia Profesional -ECP-.

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

Atentamente,



José Miguel Paredes Rangel



Guatemala, 30 de noviembre de 2015

Licenciada

Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez
Universidad Panamericana
Facultad Ciencias Económicas

Estimada Licenciada:

En relación al trabajo de Informe Final de Tesis del tema **"Evaluación Financiera y Administración de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maya Responsabilidad Limitada"** realizado por **Israel Obispo Vásquez Sic.** carné No.201500783 estudiante de la Carrera de Contador Público y Auditor .

Se ha procedido a la revisión de la misma y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto, doy el dictamen de aprobado para ser sometido al Examen Competencia Profesional -ECP-

Me suscribo de usted, deferentemente

Lic. M.A. Julio César Álvarez García
Colegiado No. 12759

Acto dedicado a:

- Dios** Quien siempre ha sido mi guía, mi fortaleza para poder seguir firme en el camino y siempre me ha brindado el regalo de vivir y aprender cada día más de EL, siendo quien me ha prestado su sabiduría y su inteligencia para cumplir con mis objetivos.
- A mi esposa** Por ser el regalo máspreciado que Dios me ha dado, uno de los pilares del esfuerzo que cada día he dado y por su apoyo incondicional que siempre he recibido de ella con palabras de aliento y gestos amorosos.
- Mis padres** Que por sus consejos y ejemplo de la lucha que han demostrado, he recibido de ellos el ánimo de luchar por el bienestar de la familia y a cumplir con mis metas para no darme por vencido en la pruebas de la vida que a diario se presentan.
- Mis hermanos** Por ser personas maravillosas, que ha formado parte de mi vida
- Mis hijos** Juan Marcos, Micaela Elizabeth, que con todo mi corazón los he recibido en mis brazos, como el legado que Dios me ha regalado y que formarán parte de mi ser para siempre.
- Mis tíos (as)** De quienes he recibido la ayuda incondicional, que con su ejemplo de lucha y esfuerzo me han demostrado, que se puede cumplir con lo propuesto.
- Mi asesor
y revisor** Por su paciencia y apoyo incondicional en el proceso de la Práctica Empresarial Dirigida
- Los centros
Educativos** Por permitirme ser parte de ellos, donde cada día se forman profesionales para el bien del país.

Contenido

| | |
|---|----|
| Resumen | i |
| Introducción | ii |
| Capítulo 1 Marco Contextual | |
| 1.1 Antecedentes | 1 |
| 1.1.2 Visión y Misión Institucional | 1 |
| 1.1.2.1 Visión | 1 |
| 1.1.2.2 Misión | 1 |
| 1.1.5 Objetivos | 2 |
| 1.1.6 Principios | 2 |
| 1.1.7 Productos | 2 |
| 1.1.8 De la constitución | 2 |
| 1.1.9 Organigrama Institucional de COOPEMAYA R.L. | 5 |
| 1.1.10 Estructura organizativa | 6 |
| 1.1.11 De la Administración | 7 |
| 1.1.12 Marco Jurídico | 7 |
| 1.1.13 Exenciones | 8 |
| 1.1.13.1 Impuesto Sobre la Renta | 8 |
| 1.1.13.2 Impuesto al Valor Agregado | 8 |
| 1.1.13.3 Impuesto de Solidaridad | 9 |
| 1.1.13.4 Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos | 9 |
| 1.2 Planteamiento del Problema | 9 |
| 1.2.1 Evaluación financiera y administración de la cartera de crédito | 9 |
| 1.2.2 Recuperación de la Cartera de Crédito | 11 |
| 1.3 Justificación de la Investigación | 14 |
| 1.4 Pregunta de Investigación | 16 |
| 1.5 Objetivo de la investigación | 16 |
| 1.5.1 Objetivo General. | 16 |

| | |
|--|----|
| 1.5.2 Objetivo específico | 16 |
| 1.6 Alcances y Limites | 16 |
| 1.6.1 Alcances | 16 |
| 1.6.2 Limitaciones | 17 |
| Capítulo 2 Marco Conceptual (Teórico) | |
| 2.1 Cooperativa de ahorro y crédito | 18 |
| 2.2 Crédito | 18 |
| 2.3 Cartera de Crédito | 18 |
| 2.4 Administración de la cartera de crédito | 19 |
| 2.5 Evaluación y control de cartera | 19 |
| 2.4 Liquidez | 19 |
| 2.5 Solvencia | 20 |
| 2.6 Importancia de la recuperación de préstamos | 20 |
| 2.7 Riesgo de Crédito | 20 |
| 2.8 Riesgo Individual | 21 |
| 2.9 Del análisis de riesgo de crédito | 21 |
| 2.10 Análisis del riesgo crediticio | 22 |
| 2.11 Morosidad | 22 |
| Capítulo 3 Marco Metodológico | |
| 3.1 Tipo de Investigación | 23 |
| 3.2 Sujetos de la Investigación | 23 |
| 3.3 Instrumentos de medición | 23 |
| 3.3.1 Cuestionario de la evaluación integral, aplicados a: | 24 |
| 3.3.2 Guía de entrevista | 24 |
| 3.3.3 Cédulas para el análisis de información financiera | 25 |
| 3.3.4 Técnicas de apoyo | 25 |

| | |
|---|----|
| 3.4 Diseño de la investigación | 26 |
| 3.5 Matriz -FODA- | 27 |
| 3.6 Diagrama de causa y efecto | 28 |
| Capítulo 4. Resultados de la investigación | |
| 4.1 Diagnóstico General | 29 |
| 4.2 Análisis Estructural | 32 |
| 4.2.1 Análisis del Estado de Resultados comparados año 2013 y 2014. | 33 |
| 4.2.2 Análisis del Estado de Situación Financiera comparados año 2013 y 2014. | 34 |
| 4.3 Análisis de la Cartera de Crédito. | 38 |
| 4.3.1 Cuadro 3 cobro de mora mensual | 39 |
| 4.4 Análisis de Antigüedad | 40 |
| 4.5 Indicadores Financieros. | 42 |
| 4.5.1 Indicadores de Liquidez | 42 |
| 4.5.2 Indicadores de Solvencia | 43 |
| Capítulo 5 Discusión y Análisis de Resultados | |
| 5.1 Introducción | 45 |
| 5.2 Justificación | 45 |
| 5.3 Objetivos de la propuesta | 46 |
| 5.3.1 General | 46 |
| 5.3.2 Específicos | 46 |
| 5.4 Desarrollo de la propuesta | 46 |
| 5.4.1 Propuesta de solución a la problemática | 46 |
| 5.4.2 Evaluación y administración Cartera de crédito | 47 |
| 5.4.3 Criterios de Clasificación | 50 |
| 5.4.4 Sistemas de evaluación | 51 |
| 5.5 Informe de Evaluación | 56 |
| 5.6 Flujograma proceso de evaluación y administración cartera de crédito | 58 |

| | |
|---------------------------------|----|
| 5.7 Recursos Humanos | 60 |
| 5.8 Presupuesto de la propuesta | 61 |
| 5.8.1 Financiero | 61 |
| 5.8.2 Físico | 61 |
| Conclusiones | 62 |
| Recomendaciones | 63 |
| Referencias | 64 |
| Anexos | 65 |

Resumen

La Tesis, se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maya Responsabilidad Limitada, ubicada en el Paraje Xe'molinab'aj de la aldea Chuatroj, del departamento de Totonicapán, en donde se determinaron hallazgos mediante la aplicación de diferentes tipos y métodos de investigación, los cuales evidenciaron las áreas de mayor riesgo, mismas que se relacionan con el manejo de los recursos económicos al patrimonio y aportaciones de los asociados de la cooperativa.

Y derivado a lo descrito con anterioridad, y a la falta de una efectiva evaluación financiera y administración de la cartera de crédito, se corren varios riesgos, como lo es, la falta de solvencia y liquidez, situación que requiere el contar con un correcto control de dicha cartera, lo cual es un proceso básico que representa para la cooperativa una herramienta fundamental para su desarrollo y éxito económico.

La información que evidenció lo manifestado, se obtuvo a través de la aplicación de cuestionarios a los colaboradores que tienen relación directa con el manejo de los recursos económicos, haciendo mayor relevancia en el área de créditos.

Introducción

En el presente trabajo se muestra la importancia que tiene la cartera de créditos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maya, Responsabilidad Limitada y que es el activo más importante en este tipo de entidades, debido a que constituye la principal fuente generadora de ingresos, por lo que las operaciones de crédito deben sustentarse adecuadamente en análisis objetivos de riesgo y realizarse de acuerdo a estrategias, políticas y procedimientos establecidos por el consejo administrativo de cada cooperativa.

Este trabajo contiene los aspectos teóricos y conceptuales, con los cuales será posible adoptar criterios para establecer las políticas de evaluación y administración de la cartera de crédito, por lo que el contenido se ha estructurado en cuatro capítulos:

El primer capítulo, presenta los antecedentes de la cooperativa, planteamiento del problema, justificación y objetivos de la investigación.

El segundo capítulo, contiene el marco teórico y las definiciones que fundamentan y dan soporte a la investigación.

El tercer capítulo, está conformado por el marco metodológico en la que se describe el tipo de investigación, sujetos, instrumentos y las técnicas de apoyo utilizadas.

En el cuarto capítulo, se muestra, los resultados de la investigación, análisis estructural de los estados financieros, cartera de crédito y de antigüedad, así como los indicadores financieros.

El quinto capítulo, contiene la discusión y análisis de resultados, el desarrollo de la propuesta, formatos para informe de evaluación de la cartera de crédito, flujograma del proceso de evaluación y administración de la cartera de crédito y por último las conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

Capítulo 1

Marco Contextual

1.1 Antecedentes

Cooperativa Integral de Ahorro y Crédito “Maya”, Responsabilidad Limitada que podrá identificarse como: COOPEMAYA R.L., se dedica a la prestación de servicios financieros, con tasas de interés competitivas en el mercado para créditos y depósitos, proveer programas, servicios y productos financieros competitivos, que satisfagan las demandas de los asociados y clientes de la región occidental del país, para mejorar la calidad de vida, impulsar el desarrollo socioeconómico de sus asociados y clientes a través de servicios financieros y productos accesibles, fomentando los principios y valores cooperativistas en la región del país, con responsabilidad social.

La Cooperativa operará con apego a los principios siguientes:

- 1) Membresía abierta y voluntaria,
- 2) Control democrático de los asociados,
- 3) Participación económica de los asociados,
- 4) Autonomía e independencia,
- 5) Educación, Capacitación e información,
- 6) Cooperación entre Cooperativas, y
- 7) Compromiso con la comunidad.

1.1.2 Visión y Misión Institucional

1.1.2.1 Visión

Ser una Cooperativa de prestigio, eficiente y sostenible que impulsa el desarrollo socioeconómico de sus asociados y clientes a través de servicios financieros y productos accesibles, fomentando los principios y valores cooperativistas en la región del país que servimos, con responsabilidad social.

1.1.2.2 Misión

Proveer programas, servicios y productos financieros competitivos, que satisfagan las demandas

de los asociados y clientes de la región occidental del país, para mejorar la calidad de vida con una administración responsable y comprometida, para el crecimiento y solidez de la Cooperativa.

1.1.5 Objetivos

1. Promover el desarrollo socioeconómico de sus asociados mediante la realización de planes, programas, proyectos y servicios financieros, que demanden el esfuerzo común, la acción conjunta y la solidaridad.
2. Fomentar todas aquellas actividades tendientes a desarrollar, el hábito del ahorro entre sus asociados.
3. Crear programas y servicios financieros, que le sea permitidos por las leyes tanto para sus asociados y otras instituciones.
4. Fomentar la práctica del Cooperativismo tanto en su filosofía y como en su sistema organizativo, con la participación de asociados, con énfasis a los jóvenes y niños.
5. Gestionar en forma más convincente para los intereses de la Cooperativa, préstamos o donaciones con instituciones financieras de otra índole, sean estatales o privadas, nacionales o extranjeras.

1.1.6 Principios

Membresía abierta y voluntaria.

Participación económica de los asociados

Autonomía e independiente

Educación capacitación e información

Coordinación entre cooperativista y transparencia

1.1.7 Productos

Ahorro y Crédito

1.1.8 De la constitución

Con base de los artículos 20, 21, 22 y 27 del Decreto legislativo 82-78 Ley General de Cooperativas

y de los puntos uno, diez y trece del acta número veintidós guion dos mil doce guion CD (22-2012-CD) de fecha veinte de noviembre del año dos mil doce de sesión del consejo directivo de INACOP, que en lo conducente dice resolución número ciento treinta y ocho guion dos mil doce guion CD (138-2012-CD) 1 Aprobar los Estatutos De la Cooperativa Integral de Ahorro y Crédito “Maya” Responsabilidad Limitada, quedando inscrita legalmente como Cooperativa.

La Cooperativa operará con apego a los principios siguientes:

- 1) Membresía abierta y voluntaria.
- 2) Control democrático de los asociados.
- 3) Participación económica de los asociados.
- 4) Autonomía e independencia.
- 5) Educación, Capacitación e información.
- 6) Cooperación entre Cooperativas.
- 7) Compromiso con la comunidad.

Los medios económicos de La Cooperativa están constituidos por:

- a) Las aportaciones pagadas por los asociados.
- b) Los depósitos de asociados y otras instituciones.
- c) Las reservas de capital.
- d) Los préstamos que contrate con entidades públicas o privadas, sean estas nacionales o extranjeras.
- e) Los bienes que adquiera a título oneroso, las donaciones o subvenciones que reciba, siempre que con ello no se limite la soberanía de La Cooperativa y no se vulneren los principios Cooperativos.
- f) Los demás bienes que acuerde La Asamblea General de Asociados.
- g) Otros recursos que reciba por cualquier título.

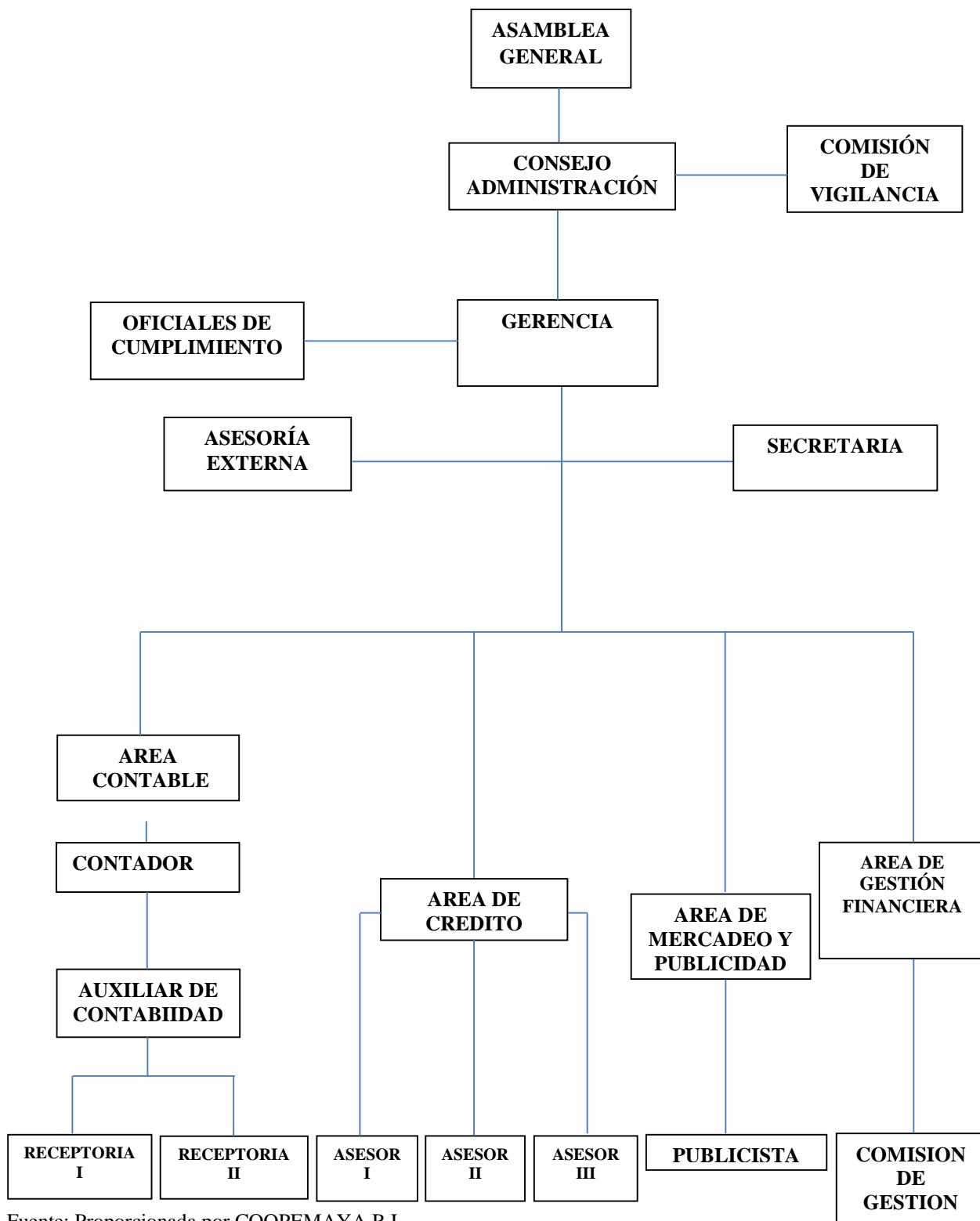
Podrán ser asociados de La Cooperativa, todas las personas naturales que deseen ingresar a ella, sin discriminación étnica, religiosa, política, de nacionalidad o de sexo, siempre que reúnan los requisitos siguientes:

- a) Ser legalmente capaces,

- b) Solicitar su ingreso por escrito a la Gerencia. o al Consejo de Administración.
- c) No tener intereses que puedan entrar en conflicto con La Cooperativa.
- d) Pagar por lo menos el valor de una aportación.

La autoridad suprema de La Cooperativa reside en los asociados reunidos en Asamblea General y sus acuerdos y decisiones son obligatorios para la totalidad de asociados, siempre y cuando estén basados en este estatuto, y las leyes vigentes aplicables a las cooperativas.

1.1.9 Organigrama Institucional de COOPEMAYA R.L.



Fuente: Proporcionada por COOPEMAYA R.L

1.1.10 Estructura organizativa

Órganos de la Cooperativa:

- a) La Asamblea General de Asociados.
- b) El Consejo de Administración.
- c) La Comisión de Vigilancia.

Asamblea General de Asociados

La autoridad suprema de La Cooperativa reside en los asociados reunidos en Asamblea General. Sus acuerdos y decisiones son obligatorios para la totalidad de asociados, siempre y cuando estén basados en este estatuto, y las leyes vigentes aplicables a las cooperativas.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración tendrá a su cargo la Dirección de La Cooperativa y estará integrado por cinco miembros electos por La Asamblea General Ordinaria Obligatoria. El consejo de administración internamente elegirá entre sus miembros, un presidente, un vicepresidente, un secretario y dos vocales.

Esta elección se hará dentro de los cinco días siguientes a la asamblea y recibirán formalmente los bienes, registros y documentos de la Cooperativa. La representación Legal de la Cooperativa la ejerce el presidente del Consejo de Administración, quien podrá delegarla con anuencia de dicho Consejo, al Gerente o a otro miembro del Consejo de Administración.

Los miembros del Consejo de Administración durarán dos años en sus cargos y solo podrán ser reelectos, por un periodo más.

Comisión de Vigilancia

La Comisión de Vigilancia es el órgano encargado del control y fiscalización de la cooperativa. Estará integrada por tres (3) asociados electos en Asamblea General Ordinaria anual. La duración en los cargos será de dos años pudiendo ser reelectos únicamente por un periodo más.

1.1.11 De la Administración

La Gerencia es la autoridad administrativa responsable del funcionamiento operacional, ejecución del plan de trabajo de La Cooperativa y del resguardo de los bienes de la misma.

Son atribuciones del Gerente:

- a) Administrar los bienes de La Cooperativa.
- b) Asistir a las sesiones del Consejo de Administración, con voz, pero sin voto.
- c) Elaborar y proponer las normas y procedimientos administrativos.
- d) Elaborar el Plan Empresarial y el presupuesto de ingresos y egresos de La Cooperativa.
- e) Nombrar, amonestar y remover al personal de La Cooperativa.
- f) Representar a La Cooperativa en las transacciones comerciales de la misma y otras que le asigne el Consejo de Administración. (cuando el Gerente sea el Representante Legal).
- g) Presentar trimestralmente al Consejo de Administración, una evaluación global de La Cooperativa, que incluya el balance General y el Estado de Resultados de La Cooperativa, así como de la ejecución del presupuesto.
- h) Proporcionar la información que los órganos directivos requieran.
- i) Proponer al Consejo de Administración la creación de puestos de trabajo y la asignación de los salarios del personal de La Cooperativa.
- j) Resolver sobre el ingreso y retiro voluntario de asociados.
- k) Implementar las recomendaciones de la auditoria externa y de la entidad fiscalizadora de las Cooperativas.
- l) Otras que le asigne el Consejo de Administración

1.1.12 Marco Jurídico

Con base a lo que establecen las leyes de la República de Guatemala, las cooperativas están sujetas a cumplir con las siguientes disposiciones legales:

- Constitución Política de la República de Guatemala
- Ley General de Cooperativas Decreto 82-78, emitida por el Congreso de la República de Guatemala.

- Ley de Actualización Tributaria Decreto 10-2012, emitido por el Congreso de la República de Guatemala.
- Código de Trabajo Decreto Ley 1441, emitido por el Congreso de la República de Guatemala.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado Decreto 27-92, emitida por el Congreso de la República de Guatemala.
- Ley del Impuesto de Timbres Fiscales Decreto 37-92, emitida por el Congreso de la República de Guatemala.
- Ley del Impuesto de Solidaridad Decreto 73-2008, emitido por el Congreso de la República de Guatemala.

1.1.13 Exenciones

1.1.13.1 Impuesto Sobre la Renta

La Ley de Actualización Tributaria Decreto No. 10-2012, emitido por el Congreso de la República de Guatemala, en su artículo 11 Numeral 2), establece “Rentas Exentas. Están exentas del impuesto: Las rentas de las cooperativas legalmente constituidas en el país provenientes de las transacciones con sus asociados y con otras cooperativas, federaciones y confederaciones. Sin embargo, las rentas provenientes de operaciones con terceros si están gravadas.

1.1.13.2 Impuesto al Valor Agregado

El Artículo 7 numeral 5, Decreto 27-92, emitido por el Congreso de la República de Guatemala Ley del Impuesto al Valor Agregado establece que están exentos del impuesto, las importaciones de bienes muebles efectuadas por “Las cooperativas, federaciones y confederaciones de cooperativas, legalmente constituidas y registradas, cuando se trate de maquinaria, equipo y otros bienes de capital directa y exclusivamente relacionados con la actividad o servicio de la cooperativa, federación o confederación, las Cooperativas no cargaran el Impuesto al Valor Agregado (IVA) cuando efectúen operaciones de venta y prestación de servicios con sus asociados, cooperativas, federaciones, centrales de servicios y confederaciones de cooperativas.

En sus operaciones con terceros deben cargar el impuesto correspondiente. El impuesto pagado por las cooperativas a sus proveedores forma parte del crédito fiscal. En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito, están exentos los servicios que prestan, tanto a sus asociados como a terceros.

1.1.13.3 Impuesto de Solidaridad

El Artículo 4 literal e), Decreto 73-2008, emitido por el Congreso de la República de Guatemala indica que las cooperativas que estén legalmente constituidas, autorizadas e inscritas en la Administración Tributaria, se encuentran exentas del Impuesto de Solidaridad, siempre que la totalidad de sus 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 integrantes, de lo contrario no serán sujetos de esta exención.

1.1.13.4 Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos

El Artículo 10 numeral 5), Decreto 37-92, emitido por el Congreso de la República de Guatemala Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos indica que esta exentos “Todos los actos y contratos realizados por las cooperativas, federaciones y confederación de cooperativas entre sí y con sus asociados. Sin embargo los actos y contratos que realicen con terceros pagarán el impuesto establecido en la ley.”

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Evaluación financiera y administración de la cartera de crédito

La cartera de créditos es el activo más importante de las cooperativas de ahorro y crédito, debido a que constituye la principal fuente generadora de ingresos, por lo que las operaciones de crédito deben sustentarse adecuadamente en análisis objetivos de riesgo y realizarse de acuerdo a estrategias, políticas y procedimientos establecidos por el consejo administrativo de cada cooperativa.

Las referidas estrategias, políticas y procedimientos deben comprender las etapas de análisis, tramitación, aprobación, desembolso, seguimiento y recuperación de los créditos, y basarse en sanas y prudentes prácticas cooperativistas y crediticias.

Al establecer procedimientos para evaluar y clasificar el riesgo asumido por las cooperativas cuyo marco legal les faculta realizar operaciones de crédito, a efecto de determinar la razonabilidad de las cifras presentadas en sus estados financieros, a través de la oportuna constitución de reservas. Es importante establecer de forma oportuna la clasificación de los activos crediticios según el riesgo asumido y el grado de deterioro de las operaciones de crédito, bajo distintas formas de administración y evaluación de la cartera de crédito.

La cartera de crédito definida como el conjunto de valores activos (colocaciones presentadas por títulos de crédito) que posee un intermediario financiero, constituye el mayor de los activos y la más importante fuente generadora de utilidades para la institución.

Los objetivos de las cooperativas no necesariamente se refieren en términos de rentabilidad, pero generalmente se reconoce que para atender sus operaciones deben mostrar una aceptable posición financiera y prestar resultados de operaciones positivos, que le permitan mantener su competitividad a largo plazo en el mercado financiero.

Esta situación obliga a un riguroso sistema de control de calidad de los préstamos que se estudian y conceden, dentro de las mayores limitaciones que como instrumento de política económica. En términos generales se sugiere que una cooperativa de ahorro y crédito al administrar su cartera de crédito no solo se interesará por promover índices competitivos de rentabilidad, sino que deberá equilibrar este propósito con el riesgo y la liquidez en la administración de fondos (disponibilidades de recurso, captaciones y recuperaciones).

La importancia de la cartera de crédito y la administración de una cartera de colocaciones es compleja, por lo que en este planteamiento se orienta el enfoque a atender la evaluación financiera y la administración de la cartera de crédito como un concepto dinámico y permanente, tendiente a evaluar integralmente las colocaciones vigentes, para ofrecer una panorámica de información que sustenta racionalmente las decisiones de los agentes de crédito.

Sobre el planteamiento se busca minimizar el costo de los recursos, efectuando una mezcla adecuada de fuentes de financiamiento y controlando la liquidez de la cartera (flujo adecuado de fondos). Para ir desarrollando un mejor sistema de información, se propone algunos guías para

evaluar el comportamiento de la cartera, que permita planear, ejecutar y controlar las operaciones de crédito.

Para las instituciones financieras a que se hace referencia, la clasificación de créditos constituye una herramienta valiosa en la administración de su cartera de préstamos y es un elemento fundamental, en el flujo de información para la toma de decisiones.

Dentro de un departamento de créditos se debe elaborar un análisis a la cartera crediticia de la cooperativa, esto con el fin de conocer el estado general de la cartera y determinar si las políticas de crédito y cobranza están funcionando y alcanzando los objetivos planteados por la administración.

1.2.2 Recuperación de la Cartera de Crédito

Existen cooperativas que otorgan créditos y se enfrentan a dificultades para conseguir una eficiente recuperación de los créditos otorgados a sus asociados.

La falta en la recuperación es muy notoria en el caso de la cooperativa de ahorro y crédito Maya, Responsabilidad Limitada, donde la morosidad tiende a dificultar la recuperación de la cartera total de crédito.

Frente a esta situación, se debe actuar preventivamente para ayudar a la cooperativa a lograr la recuperación de la cartera de crédito y minimizar el porcentaje de morosidad. Por lo que compromete a directivos y ejecutivos emplear la tecnología correcta para mejorar las recuperaciones de los créditos.

El proceso de gestión de cobro de la cartera se realizará estableciendo la división del total de la cartera de créditos, con el fin de determinar el cobro, procedimiento que se debe realizar para el cobro, clasificando la cartera vencida por tiempo en todos los tipos de crédito, una vez realizado el cierre mensual de la cartera de crédito

Es importante tomar en cuenta los instrumentos de Control interno que ayudan a detectar y disminuir el riesgo del crédito. Dentro de los instrumentos de control interno que se utilizan para detectar y disminuir el riesgo del crédito se mencionan:

- Las Políticas de Crédito: Son las elaboradas por la Gerencia de Créditos como directrices para la buena administración y cobro del crédito,
- Las Formas: Son los formularios de control interno que deben llenarse por el cliente cuando solicita un crédito,
- Los reportes de análisis de Cartera: Lo constituyen los informes elaborados por el departamento de créditos en el cual se detallan la situación crediticia y clasificación de los asociados de la cooperativa, y
- Los paquetes computacionales: Lo constituyen los programas específicos elaborados de acuerdo a las necesidades que tiene la cooperativa para controlar y llevar un historial de los créditos otorgados a los asociados.

Se deberá considerar que para la recuperación de la cartera de crédito es necesario tomar en cuenta lo siguiente:

Informe de la cartera clasificada por el asesor de crédito

- Que contenga la clasificación de la cartera asignada con la información del monto total del crédito otorgado, saldo del crédito, días de mora, tipo de crédito, garantías otorgadas, domicilio, con/sin teléfono, y
- Deberá incluir las estrategias y las acciones a realizar para el cobro en cada tipo de la clasificación realizada por el asesor de crédito.

El plan de acciones elaborado para la recuperación de la cartera vencida

- Listar las acciones de cobranza de acuerdo a la clasificación de cartera asignada,

- Se asigna los recursos humanos, materiales y económicos a emplear en la recuperación de la cartera vencida,
- Contenido de la programación de cada una de las acciones a realizar de acuerdo a la clasificación de cartera asignada, y
- Señalar al responsable de realizar las acciones en la recuperación de la cartera vencida.

La causa principal del problema detectado, obedece a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maya, Responsabilidad Limitada no cuentan con un plan con la cual busque mejorar el control sobre la evaluación y administración financiera de la cartera de crédito, ya que no se cuentan con las herramientas y el personal calificado que facilite y orienten la situación de la cooperativa y su cartera de crédito, sobre la cual es necesario ejercer una mejor evaluación y supervisión constante, tanto para los créditos vigentes, los créditos vencidos y la documentación que soporte de cada crédito.

Lo que trae consigo un riesgo eminente en la mala administración de los recursos y que puede generar la pérdida del capital de la cooperativa, así como la existencia un riesgo de liquidez y solvencia de la cooperativa, quedando sin fondos para cubrir las solicitudes de los asociados, por lo se hace necesario implementar un plan de evaluación y administración financiera de la cartera de créditos que ayude a facilitar el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa y un buen manejo de sus recursos.

Considerando que las cooperativas están formadas por un grupo de personas, que tienen un fin primordial la de satisfacer las necesidades económicas o sociales comunes, por lo general, a las cooperativas son una sociedad que busca promover el desarrollo económico de sus socios mediante la realización conjunta de una actividad, dando uso para alcanzar los objetivos determinados en su momento las aportaciones de los socios.

De esta manera es importante tener un especial cuidado sobre la cartera de crédito que posee, para efectos de una buena administración de los recursos de la cooperativa, en virtud que el control sobre la cartera de crédito, no se encuentra bajo la responsabilidad de ningún órgano de la

cooperativa y con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en el manejo de los recursos de los asociados de la cooperativa, y el logro de sus objetivos determinados con la aplicación de los siguientes puntos:

- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables vigentes.
- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Control eficiente de la cartera de créditos

La cartera de crédito requiere de una mejor evaluación y administración, esto quiere decir, un control que compruebe liquidez y solvencia de la cooperativa, mediante las actividades de evaluación, administración y supervisión continua de la misma.

El control que se aplican al momento de la evaluación y administración de la cartera de crédito, cambian con el avance del tiempo y los procedimientos eficaces podría perjudicar a la cooperativa al momento de no ser aplicadas, por lo que es necesaria la evaluación y administración permanente de la cartera de crédito.

1.3 Justificación de la Investigación

El manejo de la cartera de una entidad financiera que se convierte en el activo más importante, requiere de una atención permanente, no solo de la Gerencia General sino específicamente de los asesores de crédito y en general de todo el personal de la institución.

Es importante tener en cuenta que la cartera forma parte del capital de trabajo de la institución, lo cual genera un costo financiero oculto, un costo de oportunidad, que como tal requiere de la mejor administración.

La correcta administración financiera de la cartera de créditos es un proceso básico y representa para la empresa una herramienta fundamental para su desarrollo y éxito económico.

El departamento de crédito y cartera en la mayoría de empresas depende funcional y administrativamente de la Gerencia General o Gerencia Financiera, por cuanto tienen que ver con el uso y aplicación de fondos y el recaudo de los mismos.

Cuadro de Análisis de la situación de la Cartera de Crédito, COOPEMAYA R.L. correspondiente al año 2014.

| Mes | Total Cartera de Crédito Q. | Monto Mensual de Cartera en morosidad Q. | % de crédito en morosidad con relación a la cartera. |
|------------|-----------------------------|--|--|
| Enero | 910,905.45 | 134,072.83 | 14.72 |
| Febrero | 862,682.21 | 37,707.18 | 4.37 |
| Marzo | 802,609.76 | 59,761.05 | 7.45 |
| Abril | 846,618.99 | 112,589.44 | 13.30 |
| Mayo | 836,238.71 | 269,380.00 | 32.21 |
| Junio | 851,186.40 | 154,155.99 | 18.11 |
| Julio | 739,464.29 | 168,979.57 | 22.85 |
| Agosto | 857,702.21 | 320,723.65 | 37.39 |
| Septiembre | 820,425.44 | 193,186.88 | 23.55 |
| Octubre | 814,236.72 | 287,488.59 | 35.31 |
| Noviembre | 611,470.52 | 311,707.12 | 50.98 |
| Diciembre | 863,859.72 | 193,116.51 | 22.36 |

En la evaluación integral realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maya, Responsabilidad Limitada, se observó que del total de la cartera de crédito mensualmente se encuentra en un promedio del 23.55% en morosidad, lo que indica que existe un grado alto de riesgo crediticio, esto sucede derivado de la falta de evaluación y una eficiente administración de la cartera de crédito y como consecuencia la cooperativa en determinado momento no cuente con la suficiente liquidez y solvencia para cubrir todas las solicitudes de créditos que ingresen en el área de créditos.

1.4 Pregunta de Investigación

La pregunta planteada para solucionar el problema detectado es: ¿Existe un plan para la evaluación y administración de la cartera de crédito, quienes y qué tipos de controles son necesarios y aplicables, para el manejo eficiente de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maya, Responsabilidad Limitada, de manera que se cuente con la solvencia y liquidez necesaria para cumplir los objetivos institucionales?

1.5 Objetivo de la investigación

Desarrollar procedimientos de controles para la evaluación financiera y administración de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maya, Responsabilidad Limitada que puedan ayudar a maximizar la recuperación de créditos. Esos procesos deben identificar los responsables de su desarrollo y aplicación, así como los criterios que contienen las bases en los cuales se ejecutan la cobranza de los créditos, se evalúan, analizan para toma de decisiones.

1.5.1 Objetivo General.

Evaluar y administrar la cartera de crédito de forma eficiente para poder desarrollar un modelo de cobranza y recuperación de los créditos otorgados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maya, Responsabilidad Limitada.

1.5.2 Objetivo específico

La evaluación financiera y administración de la cartera de créditos comprenderá la totalidad de los créditos otorgados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maya, Responsabilidad Limitada sean personas individuales o jurídicas.

1.6 Alcances y Limites

1.6.1 Alcances

- El conocimiento de la cooperativa mediante sus actividades principales, mediante el análisis de sus estatutos, procedimientos, reglamentos, políticas, normas e información contable.
- Análisis y evaluación de los estados financieros de los años 2013 y 2014.

- Evaluación de documentos relacionados a la información y reporte mensual de los créditos otorgados por la Cooperativa.

El alcance para la elaboración de la presente investigación es el resultado de la evaluación y análisis de la información contenida en los Estados Financieros al cierre del ejercicio contable, con la finalidad de establecer que en las mismas no existan errores o irregularidades, si existieran determinar las implicaciones contables, financiera y fiscales aplicables como consecuencia de las mismas, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre 2014.

En dicho análisis también será considerado el cierre contable comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013, para efectos de comparación entre ambos periodos.

De la misma manera en la presente investigación se establece el resultado de la evaluación se los reportes e informes mensuales de la situación crediticia de la cooperativa de la cual se obtuvo suficiente información para determinar la solvencia y liquidez crediticia de la cooperativa y así determinar la solución para mejorar la administración y evaluación de la cartera de crédito.

1.6.2 Limitaciones

La cooperativa tiene tres años de haberse fundado y no cuenta con procedimientos fundamentales para el cumplimiento del objetivo de la investigación tales como:

- Manual de procedimientos para otorgamiento de crédito,
- Manual de Contabilidad,
- Plan Estratégico COOPEMAYA, R.L.
- Plan de mercadeo,
- Reglamento de Compras, y
- Plan de recuperación cartera de crédito.

Capítulo 2

Marco Conceptual (Teórico)

2.1 Cooperativa de ahorro y crédito

Superintendencia de bancos, ABC de educación financiera menciona que:

Son asociaciones de personas que se constituyen con un mínimo de 20 asociados. Tienen personalidad jurídica propia y distinta de la de los miembros que la integran, la cual se adquiere desde el momento de su inscripción en el Registro de Cooperativas que lleva el Instituto Nacional de Cooperativas.

Las cooperativas de ahorro y crédito son empresas económicas autónomas del sector social, integradas por personas en igualdad de condiciones, que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, entre otras.

Las Cooperativas están sujetas a la fiscalización de la Inspección General de Cooperativas, adscrita al Instituto Nacional de Cooperativas. (p. 19)

2.2 Crédito

Superintendencia de bancos, ABC de educación financiera menciona lo siguiente: La palabra crédito proviene del latín “creditum”, un sustantivo que se desprende del verbo “credere”: la capacidad que tiene alguien para cumplir una obligación contraída, gracias a su voluntad y compromiso. (p.19)

2.3 Cartera de Crédito

Vidales (2003) apunta que:

Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamientos hacia un tercero y que el tenedor de dicho(s) documento(s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto. (p. 96)

2.4 Administración de la cartera de crédito

Arias (1996) menciona que:

Debe considerarse entonces, el riesgo al definir un crédito y la liquidez en la administración de los fondos (disponibilidades de recursos, captaciones y recuperaciones). En el balance de estos elementos se impone la necesidad de prestar especial cuidado a la cartera de crédito, por su impacto en la eficiencia al manejar los recursos y en la eficiencia para atender la metas de la institución.

Sin embargo, debemos ser conscientes que este seguimiento de la cartera, obliga a contar con datos suficientes y en diferentes direcciones, que le permitan al administrador de crédito, tomar decisiones acertadas. (p. 60)

2.5 Evaluación y control de cartera

Arias (1996) menciona que:

La efectiva evaluación de la cartera de crédito está en función de las disponibilidades de información pertinente que, por lo general, parte de los datos que suministra la contabilidad, con detalle de la estructura de préstamos y recuperaciones.

Sin embargo, es necesario contar con un sistema de información gerencial adecuado a procedimientos prácticos que permitan una evaluación correcta de la cartera, superando los registros históricos o típicos, para cumplir con las disposiciones que exigen las leyes. En algunos casos podremos encontrar una unidad administrativa independiente de la contabilidad, que llevan registros estadísticos según características de los créditos, pero que no conforman un sistema de información integrado para la toma de decisiones. (p. 63)

2.4 Liquidez

Hernández (2003) menciona lo siguiente:

Las entidades de crédito deben tener prevista la atención a las exigencias de devolución que puedan plantear los titulares de sus operaciones de captación, por lo que están obligadas a

mantener unos niveles de tesorería que estarán en función de la estructura de su pasivo y de la escala de vencimientos de los créditos concedidos. (p. 32)

2.5 Solvencia

Hernández (2003) menciona lo siguiente:

La solvencia en las entidades de crédito gira en torno al titular de la operación activa, ya que con el cumplimiento de este objetivo lo que se persigue es que los recursos invertidos se recuperen.

Las operaciones activas se caracterizan por el riesgo que llevan implícito; por tanto, es fundamental analizar los factores, pues es donde éste se da con mayor rigor, ya que es inherente a la propia naturaleza de estas operaciones. (p. 33)

2.6 Importancia de la recuperación de préstamos

Arias (1996) define lo siguiente:

La disponibilidad de recursos para mantener activas las operaciones de un banco, depende en primera instancia de la efectividad en las recuperaciones de los préstamos otorgados, como fuente principal de recursos reales sobre la que se fundamenta la presencia en el mercado financiero. (p. 72)

2.7 Riesgo de Crédito

Elizondo (2004) define lo siguiente:

Es riesgo de crédito surge cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales. El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento, que es la valuación objetiva de la probabilidad de que una contraparte incumpla, como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple.

Se determina que existen dos tipos de riesgo de crédito: el riesgo de incumplimiento, que se refiere a la pérdida potencial derivada de que la contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones financieras en las condiciones definidas contractualmente; y el riesgo de mercado, que se define como la pérdida potencial que podría sufrir un tenedor de un portafolio de préstamos, instrumentos financieros o derivados, como consecuencia de que el valor de mercado de éstos disminuya. La segunda definición, plantea exposición al riesgo de crédito aún en el caso de que la contraparte no sufra quebranto alguno. (p. 47)

2.8 Riesgo Individual

Para Elizondo (2004) comenta que:

El incumplimiento es un evento que tiene asignada una probabilidad, la cual puede analizarse a nivel de acreditado, o deudor es decir a nivel individual. Los elementos a considerar dentro del análisis de riesgo individual son lo siguiente:

1. La probabilidad de incumplimiento, la cual se refiere a la frecuencia relativa con la que ocurre el evento en que la contraparte no cumpla con las obligaciones contractuales para pagar la deuda que ha contraído.
2. La tasa de recuperación, que se refiere a la proporción de la deuda que podrá ser recuperada una vez que la contraparte ha caído en incumplimiento.
3. La migración de crédito, es el grado con que la calidad o calificación del crédito puede mejorar o deteriorarse. (p. 48)

2.9 Del análisis de riesgo de crédito

“Es conveniente antes de iniciar el análisis de crédito, identificar en las operaciones del balance las fuentes de exposición de riesgo de crédito, al que se enfrenta una institución financiera”. (Alan, 2004. p. 45)

2.10 Análisis del riesgo crediticio

Para Cardozo (2008) apunta que:

Determine si sobre el comité de crédito y cartera existe la responsabilidad de analizar el riesgo crediticio existente sobre la cartera colocada, en aspectos como:

- Cumplimiento de políticas predeterminadas para el estudio y aprobación de créditos
 - Existencia de análisis y estudios para la determinación de tasas de colocación, a fin de lograr adecuados márgenes de intermediación.
 - Períodos de gracia frente a tasas de captación pagadas por los recursos colocados
 - Concentración del riesgo de colocación de los recursos en cabeza de pocos beneficiarios
 - Análisis del adecuado ámbito geográfico en la colocación de cartera
 - Porcentaje de créditos reestructurados
 - Nivel de auditoría, sobre la totalidad de procesos de colocación y recuperación de cartera de crédito, adelantado por las instancias pertinentes, tales como analistas y revisoría fiscal.
- (p. 145)

2.11 Morosidad

Para Rodríguez (2008) define que:

El término moroso es a veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. Por un lado el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago.

Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación. (p. 6)

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipo de Investigación

En el desarrollo del presente trabajo se utilizó la investigación explicativa a través de la cual, se profundizó en el problema planteado, en relación a la causa y efecto que ocasiona el mismo, así como la utilización de la investigación documental la que facilitó las técnicas e instrumentos de medición que permitieron responder de acuerdo a las necesidades de la cooperativa.

3.2 Sujetos de la Investigación

1. Gerencia General

1.1 Gerente

2. Área Contable

2.1 Contador

2.2 Auxiliar de Contabilidad

2.3 Receptor I

2.4 Receptor II

3. Área de Crédito

3.1 Asesor I

3.2 Asesor II

3.3 Asesor III

4. Área de Gestión Financiera

4.1 Comisión de Gestión

3.3 Instrumentos de medición

Para la evaluación integral ejecutado en la Cooperativa se aplicaron instrumentos de medición, que permitieron obtener información directa, siendo estos:

1. Cuestionarios,
2. Guías de entrevistas, y
3. Cédulas para el análisis de información financiera.

3.3.1 Cuestionario de la evaluación integral, aplicados a:

- Gerente,
Treinta y dos preguntas cerradas, aplicadas de forma directa
- Contador,
Diecinueve preguntas, quince cerradas y cuatro abiertas, aplicadas de forma directa
- Auxiliar de Contabilidad,
Diecinueve preguntas, quince cerradas y cuatro abiertas, aplicadas de forma directa
- Receptor I,
Ocho preguntas, cinco cerradas y tres abiertas, aplicadas de forma directa
- Receptor II,
Ocho preguntas, cinco cerradas y tres abiertas, aplicadas de forma directa
- Asesor I,
Trece preguntas, nueve cerradas y cuatro abiertas, aplicadas de forma directa
- Asesor II,
Trece preguntas, nueve cerradas y cuatro abiertas, aplicadas de forma directa
- Asesor III,
Trece preguntas, nueve cerradas y cuatro abiertas, aplicadas de forma directa

3.3.2 Guía de entrevista

Se aplicaron con fin de encontrar debilidades, proporcionar soluciones que puedan ser aplicadas en cada una de las unidades administrativas para lograr cumplir con los objetivos planteados por la institución, estas se dirigieron a:

- Gerente,
Diecisiete preguntas, aplicada de forma personal directa
- Contador,

Diez preguntas, aplicada de forma personal directa

- Asesor I,

Diez preguntas, aplicada de forma personal directa

- Asesor II,

Diez preguntas, aplicada de forma personal directa

- Asesor III,

Diez preguntas, aplicada de forma personal directa

3.3.3 Cédulas para el análisis de información financiera

Se aplicaron para obtener información que proporcionaron el área de contabilidad, esto en cuanto se refiera a los estados financieros siguientes:

- Estado de Resultados año 2013 y 2014, y
- Estado de Situación Financiera año 2013 y 2014.

Para la realización de la presente investigación se utilizaron y aplicaron los instrumentos recomendadas por la Norma Internacional de Auditoría NIA 500 “evidencia de auditoría” que se refiere a procedimientos de control interno como lo son cuestionarios, entrevistas, entre otros, la entrevista permitió contar con información rápida y verdadera acerca de las áreas que se evaluaron, las entrevistas formales, se realizaron con el personal operativo de la cooperativa y el Gerente.

Los cuestionarios permitieron hacer un análisis de los procedimientos establecidos y la situación, de la cooperativa.

3.3.4 Técnicas de apoyo

Para la evaluación integral se utilizaron las técnicas siguientes:

1. Análisis FODA, y
2. Diagrama causa y efecto.

3.4 Diseño de la investigación

En cuanto a la evaluación integral se realizó un estudio general, tanto interno como externo, con el objetivo de detectar oportunidades de mejora.

Se evaluó, la estructura organizacional, visión, misión y objetivos, así como los valores y principios de la institución, de la misma manera se realizó la evaluación de los procedimientos, políticas, normas, estatutos y reglamentos, a través de los instrumentos de medición, diagnosticando el estado actual de la institución, para proporcionar las recomendaciones adecuadas para su implementación y solución de los problemas encontrados.

Esta evaluación se basa en la utilización de cuestionarios, entrevistas, cédulas y diagramas estadísticos como el de PARETO y los de CAUSA Y EFECTO.

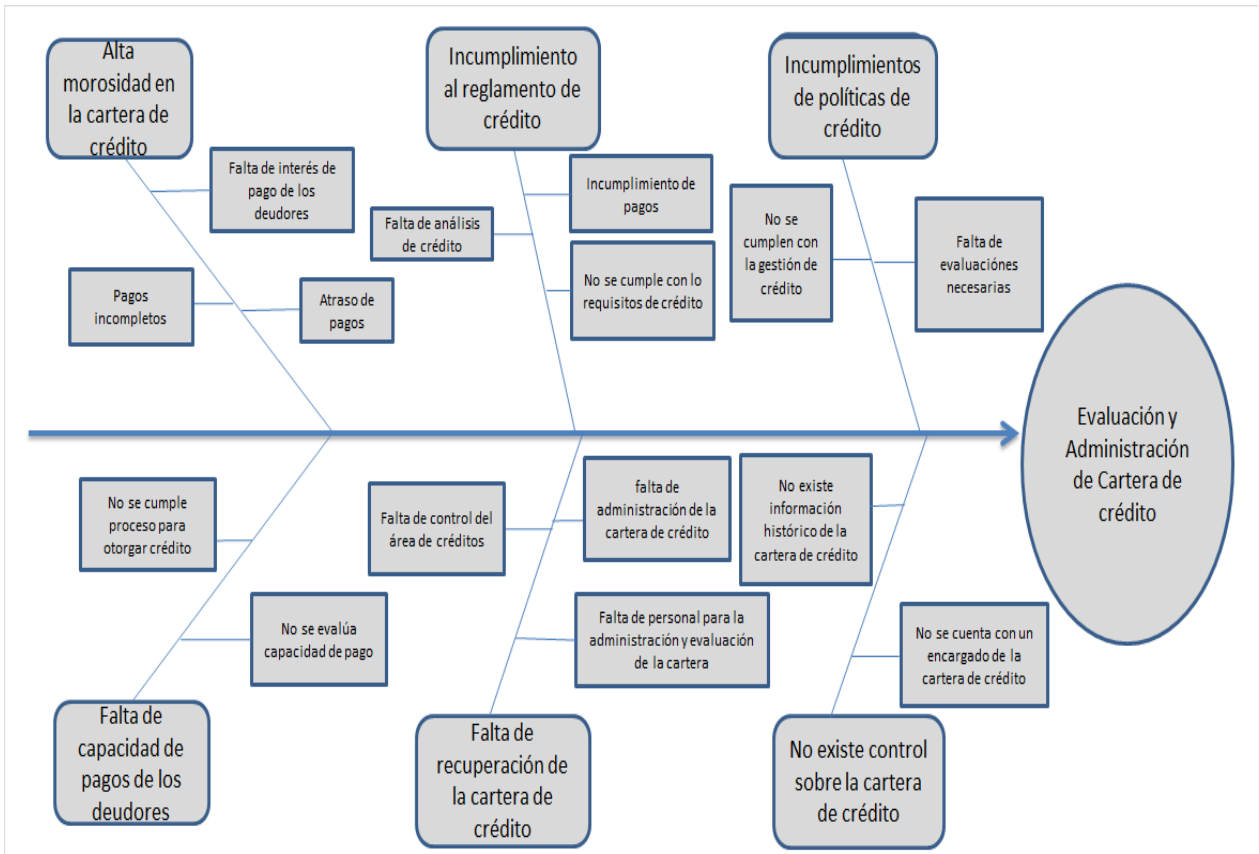
En la evaluación integral el estudio y análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución, se pretendió detectar oportunidades de mejora, así como la reducción de costos tanto materiales como humanos.

3.5 Matriz -FODA-

| Fortalezas | Debilidades |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Buen ambiente laboral 2. Proactividad en la gestión 3. Grandes recursos financieros 4. Buena calidad del producto final 5. Posibilidades de acceder a créditos 6. Características especiales del producto que se oferta 7. Cuenta con instalaciones físicas aceptable 8. Presta los servicios para pagos de servicios básicos 9. Presta servicio de remesas 10. Cuenta con los programas financieros más demandadas 11. Cuenta con la mejor tasa de intereses tanto de ahorro como crédito 12. Se cuenta capacidad y experiencia para mejor los servicios que presta | <ol style="list-style-type: none"> 1. Salarios bajos 2. Equipamiento viejo 3. Falta de capacitación 4. Problemas con la calidad 5. Incapacidad para ver errores 6. Deficientes habilidades gerenciales 7. Falta de aprobación de políticas 8. No cuenta con suficiente financiamiento de créditos 9. No están segregadas las funciones del personal 10. No se cumplen con los pocos procesos establecidos para otorgar créditos 11. No se cuenta con suficientes herramientas tecnológica 12. No tienen establecidas controles internos 13. Tienen alta morosidad en la cartera de créditos 14. No cuentan con un plan de recuperación de la cartera de créditos Falta de codificación de activos fijos. |
| Oportunidades | Amenazas |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia débil 2. Es uno de dos instituciones de servicios financieros 3. Necesidad del producto 4. Tendencias favorables en el mercado 5. Aumento de inscripción de asociados 6. Aumento de patrimonio institucional 7. Captación de ahorros 8. Incremento en la solicitud de crédito 9. Apertura de una sucursal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuenta con competencia de mercado 2. Aumento de precio de insumos 3. Poca afluencia de asociados 4. Retiro de Asociados 5. Disminución en la demanda de créditos 6. Aumento de las cuentas morosas 7. Disminución en la captación de ahorros |

Fuente: COOPEMAYA R.L.

3.6 Diagrama de causa y efecto



Fuente: COPEMAYA R.L.

Capítulo 4

Resultados de la investigación

4.1 Diagnóstico General

Los resultados obtenidos por medio de la investigación y los instrumentos utilizados se detallan a continuación:

Áreas Críticas detectadas

Durante el desarrollo de las pruebas mediante los instrumentos de medición y los estudios realizados para la evaluación integral, se identificó que la institución tiene como áreas críticas la siguiente:

1. Gerencia general
2. Cartera de crédito de la cooperativa
3. Asesoría de créditos
4. Área contable

- Gerencia General:

En el proceso de las pruebas realizadas mediante las guías de entrevista y cuestionarios para la evaluación integral, se identificaron los hallazgos siguientes:

1. La Institución no cuenta con programas de desarrollo organizacional y calidad total.
2. Existe duplicidad de funciones, debido a que no se cuenta con el personal necesario para las funciones que corresponde a cada área.
3. No cuentan con normas y procedimientos que se adecúan a las operaciones institucionales.
4. La visión, misión y objetivos no se comunica a toda la institución.
5. No existen políticas generales y específicas.
6. No se cuenta con controles establecidos para el seguimiento de planes, programas y proyectos.
7. Existe una deficiencia en el control de los activos fijos de la institución.

8. Falta de un reglamento interno de trabajo (existe una propuesta ingresado en la inspectoría general del trabajo para su aprobación).
9. No cuentan con boleta de encuesta donde se establezca la calidad del servicio.
10. La cooperativa no tiene dispositivos de seguridad tanto para la institución como para el personal.
11. Se verificó que la gerencia general no cuenta con la asesoría profesional para la implementación de controles internos necesarios dentro de la institución
12. Se observó que la institución tiene planes, normas, procedimientos y políticas pendientes de aprobar.

Área Administrativa-Financiera Contabilidad

Hallazgos identificados:

1. Se identificó que en la institución solo se encuentran registrados los activos fijos mediante los libros correspondientes, las cuales no cuentan con ninguna codificación.
2. Se pudo identificar que en el área de contabilidad las cuentas contables se encuentran identificados de forma parcial dentro del sistema FINANCYS, aún no se encuentra implementado en su totalidad ni se encuentran reflejados dentro de los Estados Financieros correspondientes.
3. Se observó que no se cuenta con manuales de normas, procedimientos y políticas a las operaciones contables que realizan.
4. En el proceso de la evaluación integral que pudo observar que no existen datos estadísticas de comportamiento de los servicios que presta la cooperativa.
5. Se verificó que se cuenta con el sistema denominado FINANCYS sin embargo no se encuentra actualizado debido a que en el área de contabilidad no le genera la información necesaria para la verificación de los reportes que se genera en dicho sistema.
6. En el desarrollo de las pruebas mediante las guías de entrevista y cuestionarios, se identificó; que la institución no cuentan con información verídica sobre el comportamiento de la Cartera de Crédito la cual se encuentra en morosidad ya que existe una débil recuperación de créditos.

Área Administrativa-Financiera Receptoría

Hallazgos localizados:

1. Mediante los instrumentos de medición de la evaluación integral, las cuales fueron aplicadas dentro de la institución se verificó que; en el área de receptoría no se cuenta con equipo con tecnología avanzada debido a que existe recibos que respaldan las transacciones que aún se hacen de forma manual a través de la máquina de escribir.
2. Durante el desarrollo de las pruebas mediante las guías de entrevista y cuestionarios para la evaluación integral, se identificó; que existe implementado el sistema FINANCYS pero no se encuentra actualizado ya que al momento del fallo de sistema ya no existe la manera de realizar los registros al día siguiente.
3. En el proceso de las pruebas realizadas mediante las guías de entrevista y cuestionarios para la evaluación integral, se identificó; que en el área de receptoría no existe un control y no existen políticas específicas definidas para las transacciones en caso de depósitos o retiros para montos determinados.

Área Administrativa-Financiera Créditos

Se identificó lo siguiente:

1. Que en el área de crédito no se da cumplimiento a los reglamentos y políticas de crédito.
2. Que en el área de crédito no se cuenta con un reporte de los créditos otorgados, información general de los deudores y la información del record crediticio de cada crédito otorgado.
3. Que no se cuenta con un plan para recuperación de la cartera de crédito.
4. No existe personal específico para el control y administración eficiente de la cartera de crédito.
5. Que no se realizan la evaluación sobre la situación mensual de la cartera de crédito para determinar la liquidez, solvencia y el riesgo crediticio de la Cooperativa.
6. No se realizan las evaluaciones mensuales sobre la liquidez y solvencia de todos los créditos otorgados a los asociados, por lo cual se determina que no existe una eficiente administración sobre la cartera de crédito de la cooperativa.
7. En la evaluación aplicada en la institución se verificó que no se le da la mayor importancia en la recuperación de los préstamos otorgados y a la administración de la cartera de crédito.

4.2 Análisis Estructural

En este apartado se presenta los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maya, Responsabilidad Limitada de los años 2013 y 2014, los cuales presentan, las cifras utilizadas para el respectivo análisis financiero que se consideró necesario en la investigación para una mejor comprensión de los mismos.

El estado de resultado es uno de las bases más relevantes de los análisis realizados y se han examinado las cuentas de la Cooperativa Integral de Ahorro y Crédito “Maya” Responsabilidad Limitada donde el estado de resultado examinados muestran la situación financiera de la Cooperativa.

En el caso del balance general, también conforma uno de los elementos de análisis muy importante, sin embargo no toda la información contribuye para permitir conclusiones inmediatas y seguras y para una mayor seguridad se debe someter a una serie de procedimientos de interpretación, indispensables para profundizar la situación económico-financiera que representan sus rubros y la importancia que tiene para la cooperativa.

El análisis del estado de resultados, el balance de situación, cuadros analíticos y demostrativos, es un procedimiento primordial casi en todas las investigaciones que se practican. Para esta investigación es necesario distinguir dos conceptos importantes durante el desarrollo del trabajo que se detalla en seguida: analizar esto significa observar y examinar mediante la aplicación de métodos estadísticos y de la revisión contable, interpretar significa derivar conclusiones de la información objeto de análisis.

Para que una cuenta se pueda calificar será solamente al compararla con otra y se establezca una relación de valores, para que permitan emitir una opinión determinada, el método de comparación comprueba la magnitud de los valores absolutos y relativos de las cuentas y apreciar el aumento o disminución de la misma.

Cuadro No. 1

4.2.1 Análisis del Estado de Resultados comparados año 2013 y 2014.

COOPERATIVA INTEGRAL DE AHORRO Y CREDITO MAYA R.L.
Aldea Chuatroj, Totonicapán
ESTADO DE RESULTADOS
 2013 y 2014
 (Cifras Expresado en Quetzales)



| Cuentas | 2013 | 2014 | Incremento + ó Disminucion (-) | % de aumento o disminucion |
|--|-------------------|---------------------|-----------------------------------|-------------------------------|
| INGRESOS | | | | |
| INGRESOS ORDINARIOS | | | | |
| Intereses persividos | 326,143.06 | 1,465,855.27 | 1,139,712.21 | 349.45 |
| Intereses Moratorios | 2,350.58 | 50,293.29 | 47,942.71 | 2039.61 |
| CUOTAS | | | | |
| Cuotas de Asociados | 14,700.00 | 27,490.00 | 12,790.00 | 87.01 |
| INGRESOS EXTRAORNIDARIOS | | | | |
| SUMA TOTAL DE INGRESOS | 343,193.64 | 1,543,638.56 | 1,200,444.92 | 349.79 |
| EGRESOS | | | | |
| FINANCIERO | | | | |
| Intereses S/Aportación | 3,578.93 | 17,228.36 | 13,649.43 | 381.38 |
| Intereses S/depósitos corriente | 79,144.64 | 205,822.35 | 126,677.71 | 160.06 |
| Intereses S/depósitos finansys | 799.11 | 211,390.07 | 210,590.96 | 26353.19 |
| Intereses S/depósitos infante | 1,159.83 | 6,320.75 | 5,160.92 | 444.97 |
| IMPUESTOS | | | | |
| S/circulación de vehiculo | | 1,106.77 | 1,106.77 | 100.00 |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS | | | | |
| Sueldos Ordinarios | - | 141,750.00 | 141,750.00 | 100.00 |
| Aguinaldo | | 10,528.76 | 10,528.76 | 100.00 |
| Idemnización | | 19,618.15 | 19,618.15 | 100.00 |
| Bonifación Decreto 37-2001 | | 11,250.00 | 11,250.00 | 100.00 |
| Incentivo por Productividad | | 3,956.00 | 3,956.00 | 100.00 |
| Bono 14 | | 3,926.75 | 3,926.75 | 100.00 |
| Alimentación | | 4,492.50 | 4,492.50 | 100.00 |
| Viatico | 139.00 | | 139 | 100.00 |
| Reparación y Mantemiento de Equipo de Comp | 70.00 | 500.00 | 430.00 | 614.29 |
| Reparación y Mantemiento de Vehiculos | 75.00 | 5,904.00 | 5,829.00 | 7772.00 |
| Amortización Gastos de Organización | 950.25 | 950.30 | 0.05 | 0.01 |
| Asesoría Legal | 980.00 | 640.00 | (340.00) | -34.69 |
| Depreciación Mobiliario y Equipo | 2,709.32 | 5,445.50 | 2,736.18 | 100.99 |
| Depreciación Equipo de Computación | 4,094.65 | 6,328.00 | 2,233.35 | 54.54 |
| Depreciación Vehiculos | 11,728.70 | 31,921.85 | 20,193.15 | 172.17 |
| Papelería y Útiles de Oficina | 14,942.50 | 11,629.28 | (3,313.22) | -22.17 |
| Suministros | | 4,270.00 | 4,270.00 | 100.00 |
| Combustibles y Lubricantes | 2,150.00 | 18,946.40 | 16,796.40 | 781.23 |
| Cuotas y Contribuciones | | 4,000.00 | 4,000.00 | 100.00 |
| Convivios | | 2,666.84 | 2,666.84 | 100.00 |
| Publicidad y Mercadeo | 24,186.63 | 48,874.36 | 24,687.73 | 102.07 |
| Otros Gastos de Administración | 15,200.95 | 43,759.03 | 28,558.08 | 187.87 |
| Gastos de Aniversario | 4,563.00 | 12,898.90 | 8,335.90 | 182.68 |
| Gastos de Asamblea | 476.00 | 12,303.47 | 11,827.47 | 2484.76 |
| Capacitación (gastos en talleres) | 375.00 | 1,100.00 | 725.00 | 193.33 |
| Parqueo | | 180.00 | 180.00 | 100.00 |
| Dietas | | 14,350.00 | 14,350.00 | 100.00 |
| Donaciones | | 9,499.50 | 9,499.50 | 100.00 |
| Gastos por Reserva de Prest de Recup. Dudosa | 149,196.00 | 145,326.05 | (3,869.95) | -2.59 |
| TOTAL EGRESOS | 316,519.51 | 1,018,883.94 | 702,364.43 | 221.90 |
| EXCEDENTES (UTILIDAD) | 26,674.13 | 524,754.62 | 498,080.49 | 1867.28 |

Fuente: COPEMAYA R.L.

Cuadro No. 2

4.2.2 Análisis del Estado de Situación Financiera comparados año 2013 y 2014.

COOPERATIVA INTEGRAL DE AHORRO Y CREDITO "MAYA" R. L.
Aldea Chuatroj, Totonicapán
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
2013-2014



| Cuentas | 2013 | 2014 | Incremento + ó Disminucion (-) | % de aumento o disminucion |
|---|---------------------|----------------------|-----------------------------------|-------------------------------|
| ACTIVO | | | | |
| Activo corriente | 5,370,625.48 | 10,178,749.36 | 4,808,123.88 | 89.53 |
| Caja | 5,796.35 | 424,784.81 | 418,988.46 | 7228.49 |
| Caja Chica | | | | |
| Banrural Copemaya R. L. | 542,626.03 | 141,086.18 | (401,539.85) | -74.00 |
| Cartera de crédito | 4,971,399.10 | 9,817,400.42 | 4,846,001.32 | 97.48 |
| .- Provision para préstamos de Rec. dudosas | (149,196.00) | (294,522.05) | (145,326.05) | 97.41 |
| Cuentas por Cobrar ADIC | | 90,000.00 | 90,000.00 | 100.00 |
| Activo no corriente | 133,944.00 | 105,238.35 | (28,705.65) | -21.43 |
| Gastos de Organización | 4,751.50 | 4,751.50 | - | 0.00 |
| Mobiliario y Equipo | 27,632.95 | 37,182.95 | 9,550.00 | 34.56 |
| Equipo de Computación | 14,762.72 | 20,872.72 | 6,110.00 | 41.39 |
| Vehiculos | 106,279.75 | 106,279.75 | - | 0.00 |
| .-Depreciación Acumulada Mobiliario y Equipo | (2,709.32) | (8,154.82) | (5,445.50) | 200.99 |
| .-Depreciación Acumulada Equipo de Computación | (4,094.65) | (10,142.65) | (6,048.00) | 147.70 |
| .-Depreciación Acumulada de Vehículo | (11,728.70) | (43,650.55) | (31,921.85) | 272.17 |
| .-Amortización Acumulada Gastos de Organización | (950.25) | (1,900.55) | (950.30) | 100.01 |
| TOTAL DEL ACTIVO | 5,504,569.48 | 10,283,987.71 | 4,779,418.23 | 86.83 |
| | | | | |
| PASIVO | | | | |
| Pasivo corriente | 1,897,021.69 | 3,526,952.43 | 1,629,930.74 | 85.92 |
| Retención (ISR) pagar | 5,774.28 | 18,826.61 | 13,052.33 | 226.04 |
| IVA por pagar dietas | | 62.50 | 62.50 | 100.00 |
| Depósito Ahorro Corriente | 1,814,062.79 | 3,371,530.43 | 1,557,467.64 | 85.86 |
| Depósito Infante Juvenil | 77,184.62 | 136,532.89 | 59,348.27 | 76.89 |
| Pasivo no corriente | 3,218,725.49 | 5,725,124.29 | 2,506,398.80 | 77.87 |
| Depósito de Ahorro a Plazo Fijo | 2,104,580.49 | 5,705,506.14 | 3,600,925.65 | 171.10 |
| Cuentas por pagar | 4,145.00 | 0.00 | (4,145.00) | -100.00 |
| Cuentas por pagar (Asociación ADIC) | 1,110,000.00 | 0.00 | (1,110,000.00) | -100.00 |
| Provisión para Indemnización | | 19,618.15 | 19,618.15 | 100.00 |
| PATRIMONIO | 388,822.30 | 1,031,910.99 | 643,088.69 | 165.39 |
| Aportación | 216,272.75 | 334,606.82 | 118,334.07 | 54.72 |
| Capital Institucional | 145,875.42 | 145,875.42 | - | 0.00 |
| Reserva Irrepartible | 18,671.89 | 386,000.13 | 367,328.24 | 1967.28 |
| Reserva Institucional | 5,334.83 | 110,285.75 | 104,950.92 | 1967.28 |
| Reserva para Bien Común | 2,667.41 | 55,142.87 | 52,475.46 | 1967.28 |
| TOTAL PASIVO Y CAPITAL | 5,504,569.48 | 10,283,987.71 | 4,779,418.23 | 86.83 |

Fuente: COOPEMAYA R.L.

Comentario Financiero Cuadro No. 1

Del Estado de Resultado:

A continuación se detallan los rubros que tuvieron variación con relación al año 2013 y año 2014:

1. Uno de los rubros que tuvo variación en el año 2013, en comparación con el año 2014, es el de los ingresos que aumentó en un 349.45 puntos porcentuales, el cual se encuentra estructurado por las siguientes cuentas; intereses percibidos, intereses moratorios, cuotas de asociados, con los incrementos que se refleja en el cuadro número 1 haciendo énfasis al aumento significativo de la cuenta intereses que generó en el año 2014 en comparación con el año 2013, con base al aumento considerable de las cuentas de ingresos se realizaron las investigaciones correspondientes las cuales se detallarán en las cuentas del análisis de los resultados obtenidos en el cuadro número 2 relacionado Estado de Situación Financiera.
2. De la misma manera se observó que el rubro de los egresos obtuvo un aumento del 221.90 puntos porcentuales, en la cual se observó el aumento de varias cuentas de los gastos administrativos y de los intereses financieros, de la misma manera se constató que la cooperativa hasta el año 2014 inició con los pagos de las cuentas de Sueldos Ordinarios, Aguinaldo, Indemnización, Bonificación según ley, Bono 14, dietas de las cuales se realizaron los investigación correspondientes.

Según indica el contador que al inicio de las labores de la cooperativa la Asociación de Desarrollo Comunitario conocida con sus siglas ADIC ubicada en el mismo lugar del cual fue el origen de la creación y fundación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Maya” Responsabilidad Limitada, estuvo cubriendo gran parte de los gastos administrativos por lo cual se observó el aumento considerable de los egresos al momento que la cooperativa, empezó a cubrir sus propios gastos administrativos.

3. Una de las observaciones fue que con el aumento de los ingresos el rubro de Excedente también aumento de 1867.28 puntos porcentuales esto considerando que en el año 2014 la cooperativa obtuvo una mayor fuente de ingresos y mejorar su fuente de financiamiento, por

lo este rubro de excedente en el año 2013 fue de Q. 26,674.13 aumentando a la cantidad de Q. 524,754.62. para el año 2014.

Comentario Financiero Cuadro No. 2

Del Balance General:

A continuación se detallan los rubros que tuvieron variación con relación al año 2013 y año 2014:

Comentario Financiero

1. Uno de los rubros que tuvo variación en el año 2014, en comparación con el año 2013, es el activo corriente el que aumentó en 89.53 puntos porcentuales, el cual se encuentra estructurado por varias cuentas; caja, caja chica, cartera de crédito, Provisión para préstamos de Recuperación Dudosas, cuentas por cobrar ADIC, las cuales se incrementaron como se refleja en el cuadro número 2, algo muy importante y que tuvo un aumento considerable es la cuenta de la Cartera de Crédito que en el año 2013 contaba con una cantidad de Q. 4,971,399.10, mientras en el año 2014 se encuentra registrada con la cantidad de Q. 9,817,400.42 con un aumento de Q. 4,846,001.32, así mismo se identificaron las cuentas del activo corriente que sufrieron una disminución respecto al año 2013, siendo esta Banrural COOPEMAYA R.L.
2. Otros de los rubros que tuvo variación en el año 2014, en comparación al año 2013 es el pasivo corriente con un aumento del 85.92 puntos porcentuales, el cual se encuentra estructurado por las cuentas de Retención (ISR) por pagar, IVA por pagar duntas, depósito ahorro corriente, depósito infante juvenil las cuales se incrementaron como se refleja en el cuadro número 2.
3. De la misma manera el rubro del pasivo no corriente tuvo un aumento 77.87 puntos porcentuales con relación al año 2014 y en comparación al año 2013, la cual esta compuesta por las cuentas de depósitos de ahorro a plazo fijo, cuentas por pagar, las cuales se incrementaron como se refleja en el cuadro número 2, en el caso de las cuentas por pagar y cuentas por pagar (Asociación ADIC) sufrieron disminución respecto al año 2013.

4. En cuanto al rubro del Patrimonio tuvo una variación en el año 2014, en comparación al año 2013 con un aumento del 165.39 puntos porcentuales, que se encuentra constituido por las cuentas de aportación, capital institucional, reserva institucional, reserva para bien común, las que incrementaron de acuerdo a lo que refleja el cuadro número 2.

5. Con relación al rubro de Excedente o resultado de periodo 2013 y 2014, no se refleja en el Estado de Situación Financiera como tal, razón por la cual se verificó que según Art. 56 del Estatutos de la Cooperativa establece lo siguiente: del resultado de operaciones de cada ejercicio, previo al cierre final, se deberán hacer las siguientes deducciones.
 - a. Reserva irrepartible 70%
 - b. Reserva Institucional 20%
 - c. Otras que sean necesarias 10%

De las variaciones más relevantes tanto en el cuadro número 1 del estado de resultados y el cuadro número 2 del balance de situación general, se observaron que las cuentas con una mayor injerencia en relación a las actividades que la Cooperativa desarrolla y que ha generado del año 2014 en comparación al año 2013 representadas de forma cuantitativa en los siguientes cuadros.

Del cuadro número 1

| Cuenta | Año 2013 | Año 2014 | Monto de Aumento |
|----------------------|---------------|-----------------|------------------|
| Intereses Percibidos | Q. 326,143.06 | Q. 1,465,855.27 | Q. 1,139,712.21 |
| Intereses Moratorios | Q. 2,350.58 | Q. 50,293.29 | Q. 47,942.71 |

En este cuadro se observa que los intereses moratorios aumentaron en gran cantidad, durante la investigación se constató que la cooperativa no cuenta con un plan de evaluación financiera y administración de la cartera de crédito y no existe un encargado directo de la cartera de crédito, se hace énfasis que el aumento considerable de la cartera de crédito tal como se muestra en el cuadro siguiente durante el año 2014, hace que de la misma manera aumenta considerablemente los intereses moratorios, lo que indica que es necesario mejorar la calidad en el control de la cartera de crédito.

Del cuadro número 2

| Cuenta | Año 2013 | Año 2014 | Monto de Aumento |
|---------------------------|-----------------|-----------------|------------------|
| Cartera de Crédito | Q. 4,971,399.10 | Q. 9,817,400.42 | Q. 4,846,001.32 |
| Depósito ahorro Corriente | Q. 1,814,062.79 | Q. 3,371,530.43 | Q. 1,557,467.64 |
| Depósito ahorro Fijo | Q. 2,104,580.49 | Q. 5,705,506.14 | Q. 3,600,925.65 |
| Aportación | Q. 216,272.75 | Q. 334,606.82 | Q. 118,334.07 |

En este análisis se observa que la cartera de crédito aumento considerablemente, de la misma manera la cuenta de depósitos de ahorro corriente y ahorro fijo rubros que depende directamente las actividades de la cooperativa, haciendo la investigación correspondiente del aumento que tuvieron las cuentas tanto en el cuadro número 1 y el cuadro 2 fue por el traslado de varios asociados de la Asociación de Desarrollo Integral Comunitario ADIC, asociación que se dedica exclusivamente a programas de desarrollo comunitario.

Derivado al servicio que ofrece la cooperativa con respecto a los créditos y los servicios en las cuentas de ahorro, provoco que en el año 2013 en comparación al año 2014 se observaron las variaciones considerables dentro de los estados financieros analizados.

Es importante hacer énfasis que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Maya” Responsabilidad Limitada, prácticamente inicio sus actividades en el año 2013, ya que su fundación fue en la fecha veinte de noviembre del año dos mil doce. Observando que durante sus operaciones varios de las cuentas tanto en el cuadro número 1 como el cuadro número 2 aumentaron considerablemente durante el año 2014 esto de acuerdo a lo explicado en el párrafo anterior.

4.3 Análisis de la Cartera de Crédito.

Se solicitó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maya Responsabilidad Limitada, la integración de los créditos otorgados a los asociados al 31 de diciembre del 2014, indicando que no existe esa información, entregando únicamente la integración mensual de los ingresos en la cual se refleja el monto de morosidad recaudado cada mes. Para analizar esta información se integró la información

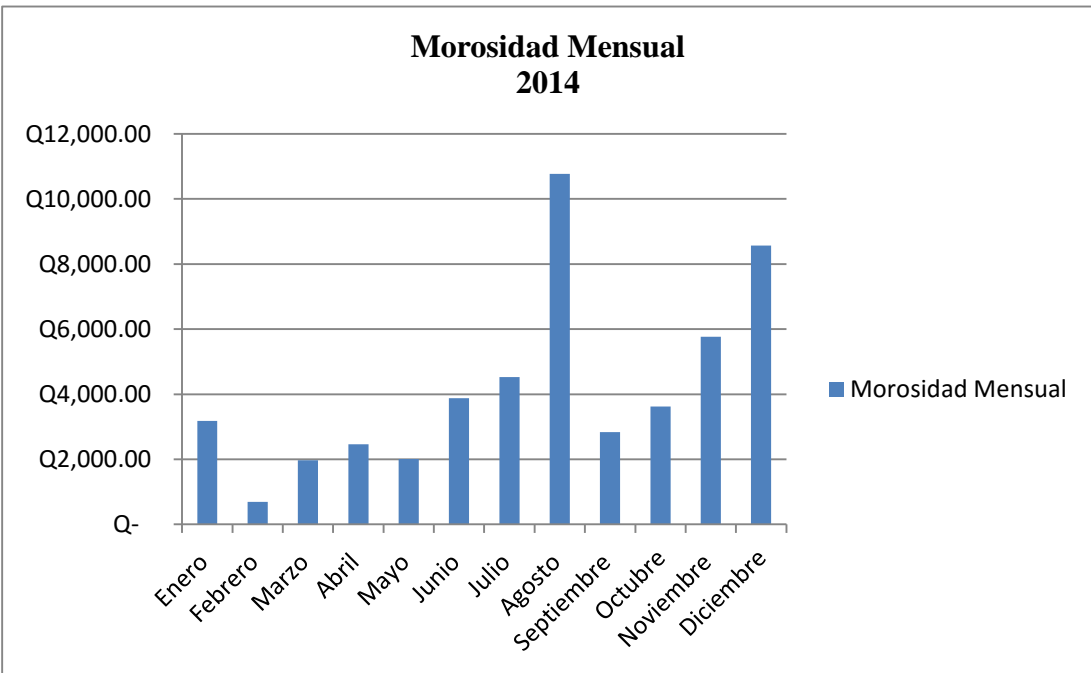
que se obtuvo y de esta forma se pudo verificar las variaciones mensuales del cobro de mora mensual sobre la cartera de crédito.

4.3.1 Cuadro 3 cobro de mora mensual

| AÑO 2014 | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|-------------------|------------|----------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------|------------|------------|------------|
| Morosidad Mensual | Q 3,178.25 | Q 693.36 | Q 1,971.04 | Q 2,464.28 | Q 2,013.13 | Q 3,882.19 | Q 4,522.22 | Q 10,772.34 | Q 2,837.14 | Q 3,625.11 | Q 5,769.58 | Q 8,564.65 |

Fuente: COOPEMAYA R.L.

Gráfica 1



Fuente: COOPEMAYA R.L.

Comentario

De la gráfica anterior se observa que el rubro exclusivamente de la de morosidad fue variable durante el año 2014, con cantidades más altas en los meses de agosto y diciembre, la variación que se observa de la cuenta de morosidad demuestra que no se realiza la evaluación y administración de la cartera de crédito de la cooperativa para poder controlar estas variaciones y evitar el riesgo de liquidez y solvencia.

4.4 Análisis de Antigüedad

Para realizar el análisis de antigüedad de saldos se prepara una cédula de antigüedad en la que se clasifica cada crédito según la fecha de vencimiento. El número de días que ha estado vencida la el crédito abarca desde cierta fecha hasta el día de la preparación. Para este análisis también se utilizó una escala de porcentajes.

4.4.1 Antigüedad de Saldos por tipos de crédito y categoría.

| Tipo de Crédito | Categoría | Días de Atraso | Monto en Q. |
|---------------------|-----------|--------------------------------|--------------|
| Comercio en General | A | Al día o hasta 1 mes de mora | 1,421,135.52 |
| | B | Más de 1 hasta 2 meses de mora | 252,250.03 |
| | C | Más de 2 hasta 4 meses de mora | 105,450.85 |
| | D | Más de 4 hasta 6 meses de mora | 5,853.12 |
| | E | Más de 6 meses de mora | - |
| Pecuario | A | Al día o hasta 1 mes de mora | 885,182.36 |
| | B | Más de 1 hasta 2 meses de mora | 155,452.18 |
| | C | Más de 2 hasta 4 meses de mora | 130,396.23 |
| | D | Más de 4 hasta 6 meses de mora | 5,489.25 |
| | E | Más de 6 meses de mora | - |
| Agrícola | A | Al día o hasta 1 mes de mora | 767,227.59 |
| | B | Más de 1 hasta 2 meses de mora | 246,849.51 |
| | C | Más de 2 hasta 4 meses de mora | 85,489.64 |
| | D | Más de 4 hasta 6 meses de mora | - |
| | E | Más de 6 meses de mora | - |
| Bienes Inmuebles | A | Al día o hasta 1 mes de mora | 1,985,485.03 |
| | B | Más de 1 hasta 2 meses de mora | 325,000.04 |
| | C | Más de 2 hasta 4 meses de mora | 185,485.87 |
| | D | Más de 4 hasta 6 meses de mora | 86,005.98 |
| | E | Más de 6 meses de mora | - |

| | | | |
|-----------------------------|---|--------------------------------|--------------|
| Artesanías e Industria | A | Al día o hasta 1 mes de mora | 965,445.00 |
| | B | Más de 1 hasta 2 meses de mora | 185,521.45 |
| | C | Más de 2 hasta 4 meses de mora | 91,145.68 |
| | D | Más de 4 hasta 6 meses de mora | - |
| | E | Más de 6 meses de mora | - |
| Gastos Personales y Consumo | A | Al día o hasta 1 mes de mora | 1,550,056.11 |
| | B | Más de 1 hasta 2 meses de mora | 185,858.78 |
| | C | Más de 2 hasta 4 meses de mora | 196,620.20 |
| | D | Más de 4 hasta 6 meses de mora | - |
| | E | Más de 6 meses de mora | - |

Fuente: COPEMAYA R.L.

Resumen

| Categoría del Crédito | Días de Atraso | Porcentaje | Monto en Q. |
|-----------------------|--------------------------------|------------|--------------|
| A | Al día o hasta 1 mes de mora | 77.15 | 7,574,531.61 |
| B | Más de 1 hasta 2 meses de mora | 13.76 | 1,350,931.99 |
| C | Más de 2 hasta 4 meses de mora | 8.09 | 794,588.47 |
| D | Más de 4 hasta 6 meses de mora | 1.00 | 97,348.35 |
| E | Más de 6 meses de mora | 0.0 | - |
| Total | | 100.00 | 9,817,400.42 |

Comentario

En el análisis de antigüedad de los saldo se observó que en la categoría B es donde se debe existe mayor porcentaje de morosidad que representa un 13.76% de la cartera de crédito del 2014, de la misma manera la categoría C que representa un 8.09%, en tal situación la cooperativa deberá dar mayor énfasis e importancia en estas dos categorías, contar con la mayor liquidez y solvencia necesaria, para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.

4.5 Indicadores Financieros.

Para el análisis de las relaciones entre magnitudes que forman parte de los estados financieros y poder determinar tanto la situación financiera de la cooperativa como la calidad de las partidas que lo interrelacionan, se aplicaron las razones o indicadores financieros y poder lograr una mejor evaluación integral de la cooperativa. Los valores siempre son relativos ya que deben efectuarse comparaciones muchas veces subjetivas.

En cuanto el análisis financiero, se establecieron los indicadores necesarios y útiles para la evaluación, por ello se formaron razones financieras entre dos cuentas, que permitieron obtener conclusiones para la evaluación correspondiente.

Paro lo cual se seleccionaron un conjunto de indicadores financieros, las cuales son:

1. Indicadores de liquidez
3. Indicadores de solvencia

4.5.1 Indicadores de Liquidez

Este indicador muestra la capacidad que tiene la cooperativa de poder cumplir con sus obligaciones o deudas en el corto plazo (un año).

Valores Recomendados en Índices Financieros de Liquidez

| INDICE | FOMULA | VALOR RECOMENDADO |
|-------------------|---|-------------------|
| Liquidez General: | $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$ | 1 a 1.80 |

Cálculo de Índices financieros con información de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Maya” Responsabilidad Limitada.

| AÑO 2013 | AÑO 2014 | VARIACIÓN |
|--|---|-----------|
| $\frac{Q. 5,370,625.48}{Q. 1,897,021.69} = 2.83$ | $\frac{Q. 10,178,749.36}{Q. 3,526,952.43} = 2.89$ | 0.06 |

Comentario

Respecto al índice representado en el cuadro anterior (liquidez general), la cooperativa en el año 2013 contaba con 2.83 de cada activo corriente para poder cubrir el pasivo corriente y en el año 2014 contaba con 2.89 de cada activo corriente para cubrir el pasivo corriente teniendo una variación del 0.06 que aumento en el año 2014 en comparación con el año 2013 y se encuentra por el valor recomendado, lo cual indica que tiene liquidez, para responder de manera inmediata a sus obligaciones contraídas a corto plazo.

4.5.2 Indicadores de Solvencia

Es la capacidad de pago que tiene la cooperativa a largo plazo o bien la capacidad para hacer frente a sus obligaciones a largo plazo. La diferencia entre liquidez y solvencia es el efectivo a corto plazo. No es lo mismo tener varios millones de quetzales en efectivo, pero sin bienes o activos fijos, con lo cual se tiene alta liquidez, con poca o sin nada de solvencia. O bien es factible tener saldos muy bajos en efectivo pero con gran inversión en activos fijos e inversiones en otras instituciones, empresas o entidades, ésta última no mostrará alta liquidez pero si alta solvencia.

Sus índices son:

| ÍDICE | FÓRMULA | VALOR RECOMENDADO |
|-------------------|--|-------------------|
| Solvencia General | $\frac{\text{Activo Total}}{\text{Deuda Total}}$ | Mayor a 1 |

Cálculo de Índices financieros con información de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Maya” Responsabilidad Limitada.

| AÑO 2013 | AÑO 2014 | VARIACIÓN |
|--|---|-----------|
| $\frac{Q. 5,504,569.48}{Q. 5,115,747.18} = 1.08$ | $\frac{Q. 10,283,987.71}{Q. 9,252,073.72} = 1.11$ | 0.03 |

Comentario

Respecto al índice presentado en el cuadro anterior (solvencia general), la cooperativa en el año 2013 contaba con 1.08 del total de activo total para poder cubrir las obligaciones a largo plazo y en el año 2014 contaba con 1.11 del total de activo total, teniendo una variación del 0.03 que aumento en el año 2014, lo que indica que cuenta con la solvencia necesaria, para responder de manera inmediata a sus obligaciones contraídas a largo plazo.

Capítulo 5

Discusión y Análisis de Resultados

5.1 Introducción

Del resultado de la evaluación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maya, Responsabilidad Limitada, es necesario presentar una solución para que las necesidades y expectativas de la administración, así como los objetivos y planes establecidos se puedan cumplir de forma eficiente, al contar con un comité para la evaluación y administración que le de la seguridad para que la cartera crediticia pueda ser recuperable y este bien documentada legalmente, así mismo implementar las técnicas para el análisis y evaluación de la cartera, procedimientos más viables y pronta recuperación.

Mediante la implementación de una estructura eficiente, permitirá garantizar el retorno del capital con apoyo del comité de créditos, por lo que se hace necesaria la participación de todos los departamentos que tengan relación con esta área, para que permitan mejorar el desempeño de las actividades planificadas por la cooperativa.

Es importante se planifiquen actividades para la evaluación, administración y recuperación eficiente y eficaz para evitar pérdidas de capital que afecten las operaciones, liquidez y solvencia de la cooperativa, por último es necesaria la centralización de un comité responsable, que llene los requisitos necesario para el manejo de la cartera de crédito, los procedimientos y controles necesarios, que manejen la información resultante y que tengan la capacidad profesional necesaria para dirigir sus actividades.

5.2 Justificación

El manejo de la cartera de una entidad financiera que en muchos casos se convierte en el activo más importante, requiere de una atención permanente, no solo de la Gerencia General sino específicamente de los asesores de crédito y en general de todo el personal de la institución.

Es importante tener en cuenta que la cartera forma parte del capital de trabajo de la institución, lo cual genera un costo financiero oculto, un costo de oportunidad, que como tal requiere de la mejor administración.

La correcta administración financiera de la cartera de créditos es un proceso básico y representa para la empresa una herramienta fundamental para su desarrollo y éxito económico.

El departamento de crédito y cartera en la mayoría de empresas depende funcional y administrativamente de la Gerencia General o Gerencia Financiera, por cuanto tienen que ver con el uso y aplicación de fondos y el recaudo de los mismos, sin embargo deberá existir un comité que esté dirigido a realizar la evaluación financiera y la administración de la cartera de crédito de la cooperativa.

5.3 Objetivos de la propuesta

5.3.1 General

Evaluar y administrar la cartera de crédito de forma eficiente para poder desarrollar un modelo de cobranza y recuperación de los créditos otorgados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maya Responsabilidad Limitada.

5.3.2 Específicos

1. Determinar la capacidad de la cooperativa para cubrir a corto plazo las solicitudes de los asociados con relación a créditos.
2. Establecer la solvencia y liquidez que tiene la cooperativa para verificar la capacidad que tiene para hacer frente a sus obligaciones a corto, mediano y largo plazo.

5.4 Desarrollo de la propuesta

5.4.1 Propuesta de solución a la problemática

- Para la propuesta de solución se recomienda implementar un plan de evaluación financiera y administración de la cartera de crédito.
- Evaluar y administrar la cartera de crédito de forma eficiente para poder desarrollar un modelo de cobranza y recuperación de los créditos otorgados.

5.4.2 Evaluación y administración Cartera de crédito

Evaluación de la cartera de crédito: De las Estrategias, políticas y procedimientos para la evaluación y administración de la cartera de créditos, la cartera de créditos es el activo más importante de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, debido a que constituye la principal fuente generadora de ingresos.

Por lo que las operaciones de crédito deben respaldarse adecuadamente en análisis objetivos de riesgo y realizarse de acuerdo a estrategias, políticas y procedimientos que se establecerán dentro de la solución que se estará detallando en este trabajo y como parte de la problemática encontrada durante la evaluación realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maya, Responsabilidad Limitada.

Administración de la cartera de crédito: Para entender y comprender el control de la morosidad y el seguimiento que se les deba dar a los créditos, debe tenerse presente que más que calificar el riesgo de la operación crediticia, se debe de calificar el riesgo de la unidad económica y el negocio o servicio que se presta, por lo que la interrelación oficial entre el crédito y el asociado dependerá la posibilidad real de la cooperativa para detectar con la debida anticipación los problemas potenciales en la recuperación de los créditos.

El seguimiento debe ser altamente dinámico y para ello debe contarse con medios eficientes de seguimientos no limitativos, sin restricciones y con la mayor libertad de funcionamiento. La finalidad del seguimiento es mantener bajo el nivel de morosidad que no afecte la rentabilidad de la cartera ni los niveles de liquidez de la institución.

También debe cumplir con el objetivo de mantener una relación permanente con el cliente; los métodos o formas de seguimiento no tienen que ser uniformes y mucho menos de igual intensidad, sino que deben ser adaptados a las diferentes circunstancias.

Aspectos Generales

El objetivo de la evaluación y administración de la cartera crédito es de establecer procedimientos para evaluar y clasificar el riesgo asumido por la cooperativa cuyo marco legal les faculta realizar operaciones de crédito, a efecto de determinar la razonabilidad de las cifras presentadas en sus estados financieros, a través de la oportuna constitución de reservas.

Los procedimientos que se establecen buscan clasificar los activos crediticios según el riesgo asumido y el grado de deterioro de las operaciones de crédito, aun cuando no estén reflejados en los estados financieros.

El diseño y puesta en práctica de una metodología de este tipo constituye un desafío, por un lado es de aceptación general las ventajas de la especialización de las Cooperativas en determinados servicios.

De ahí que surgen las Cooperativas de Ahorro y Crédito y como tal, existen metodologías para la evaluación del desempeño a Cooperativas especializadas. Las Entidades de Servicios de ahorro y crédito implican la posibilidad de brindar de mejor manera estos servicios, lo cual demanda una gran capacidad y modelos complejos de gerencia.

Se espera que la metodología constituya un instrumento eficaz para la correcta evaluación del desempeño, identificación de riesgos y oportunidades de fortalecimiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maya Responsabilidad Limitada.

Para la cooperativa a que se hace referencia, la clasificación de créditos constituye una herramienta valiosa en la administración de su cartera de crédito y es un elemento fundamental, en el flujo de información para la toma de decisiones. Los principales criterios a observar son los siguientes:

Tipos de Créditos

| Créditos | Descripción |
|-----------------------------|--|
| Comercio en General: | Compra y venta de artículos de consumo diario, venta de medicina, prendas de vestir, venta de vehículos, Muebles de madera, repuestos y lubricantes de vehículos, alfarería, madera, zapatería e insumos agrícolas, electrodomésticos. |
| Pecuario: | Crianza de aves, bovinos y cerdos. |
| Agrícola: | Cultivo de granos básicos, hortalizas, plantas medicinales, frutales y otros. |
| Bienes Inmuebles. | Compra de inmuebles (casa o terreno), construcción, reparación y remodelación de vivienda. |
| Artesanías e Industria: | Alfarería, carpintería, sastrería, talabartería, tejeduría y estructura metálicas. |
| Gastos Personales y Consumo | Para Cubrir bolsas de estudios, gastos médicos, compra de equipos y/o bienes muebles y otros. |

Fuente: COOPEMAYA R.L.

Estos créditos se deben de subdividir en Microcrédito, Pequeños Deudores y Grandes Deudores, según la totalidad de endeudamiento que mantengan con la cooperativa sujeta, así como, las obligaciones del deudor provenientes de la cartera en administración y evaluación.

Rango de Créditos

| Monto del crédito | Autorización | División del Crédito |
|--------------------------------|----------------------------|----------------------|
| De Q. 500.00 a Q. 10,000.00 | Por el Gerente General | Microcrédito |
| De Q. 10,000.00 a Q. 50,000.00 | Por el comité de crédito | Pequeños deudores |
| De Q. 50,001.00 en adelante | Por Consejo administrativo | Grandes Deudores |

Fuente: elaboración propia

5.4.3 Criterios de Clasificación

La administración de la cartera de crédito de los Pequeños y Grandes Deudores requiere suficiente información y un continuo seguimiento por la complejidad que suelen presentar estas operaciones. La evaluación, se basará en el análisis de una serie de características del deudor, así como, de ciertas particularidades de los diversos tipos de créditos, considerando la aplicación siguiente de cuatro (4) factores de clasificación: capacidad de pago, comportamiento histórico de pagos, garantías que respaldan los créditos y entorno económico:

a) Capacidad de Pago del Deudor

Constituirá el factor principal para evaluar a los pequeños y grandes deudores, y se medirá en función del análisis que realice quien esté a cargo de la evaluación al inicio del crédito y actualice cada trimestre, como mínimo, la situación económica, presente y futura del deudor. Este análisis deberá tener como sustento técnico, la información económica del deudor, los que deberán haber entregados al momento de la solicitud del crédito.

b) Comportamiento de Pago del Deudor

Constituirá el segundo factor a evaluar, y se refiere al historial de pago del deudor en relación con sus obligaciones con la cooperativa. Se determinará, estableciendo si el deudor paga oportunamente sus créditos, refinancia, o readecua frecuentemente sus obligaciones o cancela en algunas oportunidades toda su deuda.

Para estos efectos deberá considerarse para su análisis el historial al menos de un (1) año, tomando en cuenta la fuente de información utilizada.

c) Disponibilidad de Garantías

Las garantías constituyen la fuente alterna de pago de un crédito y tienen relevancia para la clasificación, después de que hayan establecido claras debilidades en los dos (2) factores anteriores, siempre que para su ejecución y realización no se prevean dificultades u obstáculos que deterioren el valor de la garantía. Para ser consideradas como fuente alterna de pago las garantías deben poder ser ejecutadas y realizadas en el corto plazo.

Las garantías se considerarán por el valor que se les haya asignado o bien, con el valor de la factura de proveedor reconocido o su precio de venta de realización rápida, dependiendo de su naturaleza, cuando corresponda.

5.4.4 Sistemas de evaluación

La evaluación permanente de la cartera de créditos permite conocer el grado y la naturaleza de los diferentes riesgos que pueden afectar a este activo y por tanto ocasionar pérdidas al patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Maya” Responsabilidad Limitada las que deben ser oportunamente identificadas para la mejor toma de decisión, sobre cada uno de los créditos que se encuentran en morosidad y sobre qué impacto representa a la cooperativa esta situación.

Como consecuencia de esta evaluación, es importante que la cooperativa establezca adecuados sistemas de evaluación de cartera de créditos y un mejor control de sus riesgos. El sistema de evaluación de cartera de la cooperativa debe estar fundamentado en el análisis de información confiable y oportuna para la identificación de los riesgos y las eventuales pérdidas asociadas, considerando expresamente que el criterio básico es la capacidad de pago del deudor y que las garantías, si existieran, son subsidiarias.

La evaluación y la administración de la cartera de créditos comprenderá la totalidad (100%) de los créditos vigentes y otorgados a los asociados sean personas naturales o jurídicas.

Para efectos de la clasificación de los créditos y por tipos de categoría, se clasificarán en alguna de las cinco categorías siguientes, de menor a mayor riesgo:

1. Categoría A. De riesgo normal,
2. Categoría B. De riesgo superior al normal,
3. Categoría C. Con riesgo apreciable,
4. Categoría D. Con riesgo significativo, y
5. Categoría E. De alto riesgo de irrecuperabilidad.

Al realizar una integración para la Evaluación y Administración de la cartera de crédito, los cuales indican la clasificación de los créditos vigentes, se obtiene el siguiente cuadro:

Clasificación de Créditos (Categoría, Días de Mora)

| Categoría del crédito | Tiempo de atraso del pago | Días de Mora |
|------------------------------|----------------------------------|---------------------|
| I | Al día o hasta 1 mes de mora | 1 – 30 días |
| II | Más de 1 hasta 2 meses de mora | 31 – 60 días |
| III | Más de 2 hasta 4 meses de mora | 61 – 120 días |
| IV | Más de 4 hasta 6 meses de mora | 121 – 180 días |
| V | Más de 6 meses de mora | 181 a más días |

Fuente: elaboración propia

Para determinar los días de atraso se recomienda utilizar algún programa especial, ya que debido a la cantidad de créditos es difícil realizarlo en una hoja *Excel*. Estos programas deben seguir los siguientes parámetros, el criterio para la clasificación de los créditos será la morosidad de acuerdo con su categoría, utilizando elementos mínimos indicados en el cuadro anterior.

Para calcular los días de mora, que es la diferencia entre la fecha de la cuota pendiente de pago y la fecha de la valuación se deberá elaborar el siguiente cuadro para obtener la información verídica sobre la situación de los créditos otorgados.

Cuadro de Créditos para realizar Cálculo de Días de Mora

| No. de Crédito | Fecha desembolso | Fecha pago de cuotas | Fecha de última pago | Fecha de cuota pendiente | Fecha de evaluación | Total Días Mora |
|-----------------------|-------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------------|----------------------------|------------------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Fuente: elaboración propia

El total de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maya Responsabilidad Limitada, luego de realizar el cálculo de los días de mora, en la fecha de evaluación, se clasificará de la siguiente forma:

Clasificación de la Cartera Total de Créditos por Días Mora

| TOTAL CARTERA DE CRÉDITO | | | | |
|---------------------------------|----------------|-------------------|----------------------|------------------------|
| Categoría del crédito | Días de atraso | Monto del Crédito | Cantidad de Créditos | Total de mora generado |
| I | | | | |
| II | | | | |
| III | | | | |
| IV | | | | |
| V | | | | |
| Totales | | | | |

Fuente: elaboración propia

Se deberá de establecer un grado de riesgo de morosidad de la cooperativa al cual se indica que a mayor riesgo mayor urgencia o intensidad de respuesta.

Establecimiento de grados de morosidad

| Color de identificación | Nivel de Riesgo | Días de Atraso |
|-------------------------|-----------------|-----------------|
| Rojo | Crítico | 181 en adelante |
| Naranja | Alto | 61-180 |
| Amarillo | Regular | 31-60 |
| Verde | Bajo | 01-30 |

Fuente: elaboración propia

Es importante mencionar, que estos puntajes y niveles son analizados y asignados por el Comité de Evaluación y Administración de la Cartera de Crédito de la Cooperativa, utilizando como base los estudios realizado de toda la información y el propio criterio que aplicará el comité.

Para dejar constancia de la situación en que se encuentra la cartera de crédito se deberá realizar el informe siguiente:

La Cartera de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maya Responsabilidad Limitada al xx de xxx de xxxx, para efectos de toma de decisiones, se encuentra distribuida de la siguiente manera:

| DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO | |
|---------------------------------------|----------|
| Del total de créditos vigentes: | |
| Al día | Q. _____ |
| En Mora | Q. _____ |
| En Proceso de Renovación o Ampliación | Q. _____ |
| En Proceso de Cobro Administrativo | Q. _____ |
| En Proceso de Cobro Judicial | Q. _____ |
| SUMA TOTAL. | Q. _____ |
| (-) Créditos Incobrables | Q. _____ |
| Total Cartera de Crédito Neto. | Q. _____ |

Fuente: elaboración propia

Con los datos que se presenten en el cuadro anterior se pueden realizar análisis de un periodo a otro periodo, para determinar las variaciones en cifras de morosidad.

La que la Cartera de Créditos se relaciona directamente con otros rubros que se expresan tanto del Balance de Situación Financiera como del Estado de Resultados, también puede realizarse un análisis trimestral o anual de la variación de estas cifras.

Al momento de finalizar la evaluación correspondiente a la cartera de crédito y para dejar constancia de lo actuado por el comité evaluador deberá realizar el siguiente informe de acuerdo al formato siguiente:

5.5 Informe de Evaluación

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Maya” Responsabilidad Limitada
Aldea Chuatroj Tonicapán
Guatemala, C.A.

Informe de Evaluación Cartera de Crédito
Comité de Evaluación y Administración de la Cartera de Crédito

Guatemala xx de xxx de xxxx

Señores

Cooperativa de ahorro y crédito “Maya” R.L.

Ciudad

Estimados señores:

El comité de evaluación y administración de la cartera de crédito, les traslada la información de valuación de los créditos vigentes al 31 de xxx de xxxx, ha sido realizada de acuerdo a los parámetros y criterios establecidos, quedando de la siguiente manera:

| DESCRIPCIÓN | VALOR EN Q. |
|--|-------------|
| Total Créditos Vigentes al día | Q. |
| Total Créditos Vigentes en mora | Q. |
| Total Créditos Vencidos en proceso de renovación | Q. |
| Total Créditos vencidos en cobro administrativo | Q. |
| Total Créditos Vencidos en cobro judicial | Q. |
| Total de Créditos incobrables | |
| Total..... | Q. |

Información adicional:

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|---|----------|
| Créditos en proceso | |
| Cantidad de créditos otorgados a la fecha | |
| Registros actualizados de asociados | |


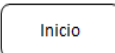
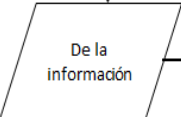
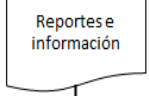

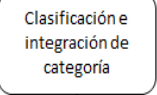
Se hace entrega de la información sin perjuicio de posteriores verificaciones, según disponga la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Maya” Responsabilidad Limitada.

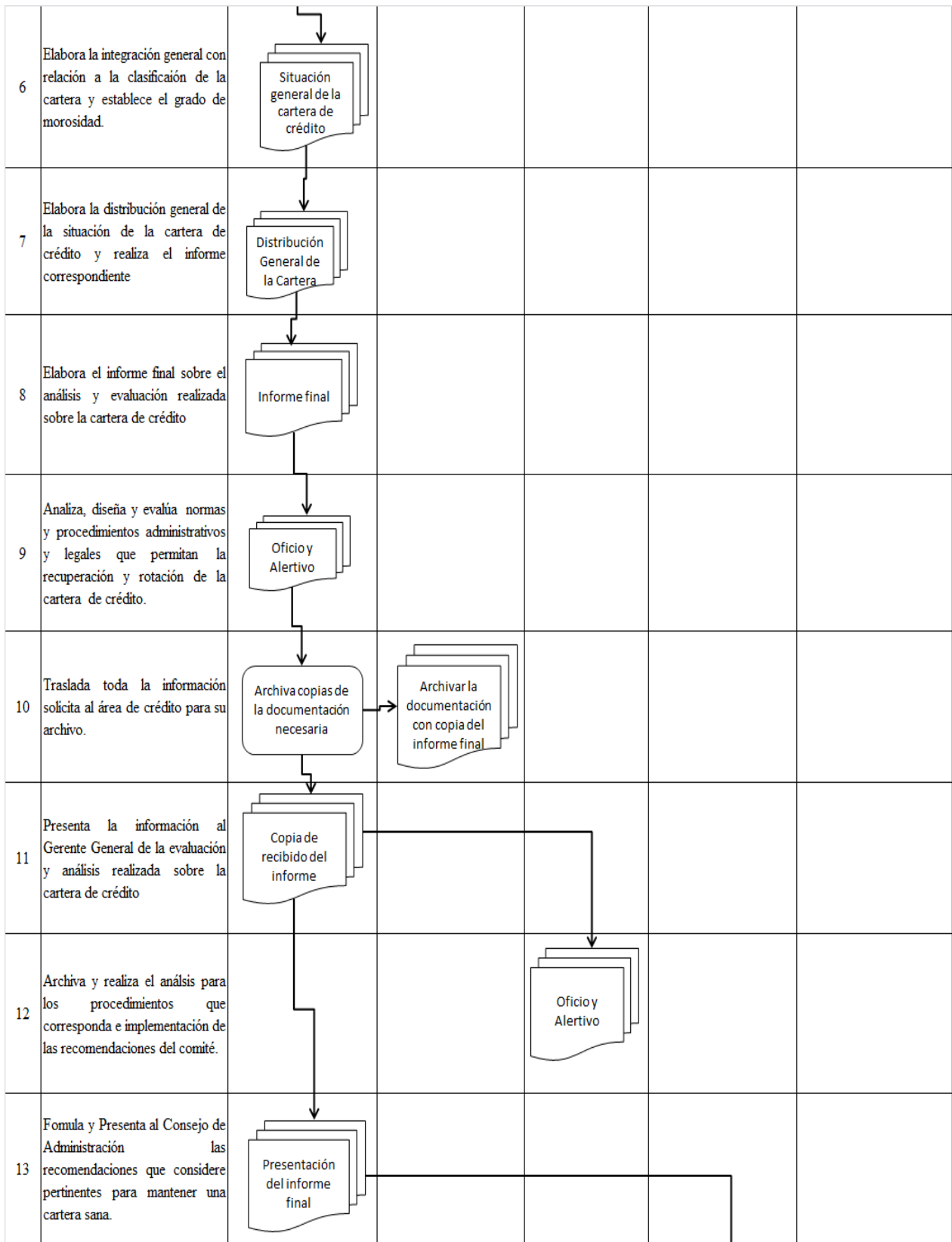
Atentamente,

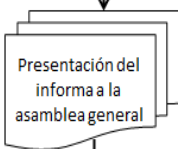
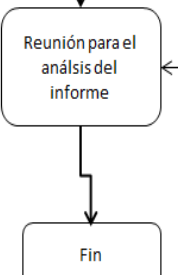
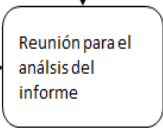
Firmas
Comité de Evaluación y Administración de la Cartera de Crédito

Fuente: elaboración propia

5.6 Flujograma proceso de evaluación y administración cartera de crédito

|  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MAYA" RESPONSABILIDAD LIMITADA | | Clave: COOPEMAYA-CEAC-0001 Versión: 01 | | | |
|---|--|---|---|-----------------|------------------------|------------------|
| | COMITÉ DE EVALUACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO | | | | | |
| | Nombre del procedimiento: Proceso de evaluación y administración | | | | | |
| No. | Descripción | Diagramación | | | | |
| | | Comité | Área de Crédito | Gerente General | Consejo Administrativo | Asamblea General |
| 1 | Se reunirá el comité de evaluación y administración de la cartera de crédito de acuerdo al plan y cronograma definido según el reglamento . |  | | | | |
| 2 | El comité de evaluación y administración solicitará la información, reportes de los créditos vigentes y los próximos a otorgar para hacer el análisis correspondiente. |  | | | | |
| 3 | El área de crédito trasladará toda la información solicitada por el comité para el análisis y evaluación correspondiente. |  | | | | |
| 4 | Realiza la evaluación de acuerdo a los criterios establecidos e inicia con el proceso de control y evaluación. |  | | | | |
| 5 | Realiza la clasificación de cada uno de los créditos e integración de las mismas bajo la categoría correspondiente. |  | | | | |



| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|---|---|
| 14 | El consejo administrativo cuando considera necesario dará a conocer el informe ante la asamblea general. | | | |  | |
| 15 | Toma de decisiones para contar con una cartera que cuente con la solvencia y liquidez necesaria | | | |  |  |

Fuente: elaboración propio

Para la evaluación financiera y administración de la cartera de créditos se comprenderá la totalidad de los créditos vigentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maya Responsabilidad Limitada. Para poder ser viable la aplicación de la propuesta de solución será necesario lo siguiente:

- d. Acceso a la siguiente información
- e. Entendimiento del entorno de la institución
- f. Acceso a equipo y mobiliario
- g. Acceso a documentación física

5.7 Recursos Humanos

Conformar y poner en funcionamiento un Comité de Evaluación y Administración de la Cartera de Crédito, que estará conformado por tres (3) miembros.

Este comité podrá estar conformado por un directivo, colaboradores o asociados que tengan conocimientos técnicos sobre la materia, verificando en todo caso que cumplan condiciones de idoneidad profesionalismo.

5.8 Presupuesto de la propuesta

5.8.1 Financiero

Para el buen funcionamiento del comité de Evaluación y Administración de la Cartera de Crédito serán necesarios los siguientes rubros.

1. Viáticos
2. Gastos de administración
3. Equipo de computación
4. Capacitación

Los costos y equipos necesario para que la cooperativa implemente de la presente propuesta es de Q.18, 000.00.

| Integrantes del Comité de Evaluación y Administración de la Cartera de Crédito | Dieta por reunión en Q. | Promedio de reuniones anual | Monto de las dietas trimestrales en Q. | Promedio de Dietas por reuniones anuales en Q. |
|--|-------------------------|-----------------------------|--|--|
| Presidente | 500.00 | 4 | 500.00 | 2,000.00 |
| Secretario | 500.00 | 4 | 500.00 | 2,000.00 |
| Vocal | 500.00 | 4 | 500.00 | 2,000.00 |
| Equipo de Cómputo. | | | | 10,000.00 |
| Papelería | | | | 2,000.00 |
| Total gastos Q. | | | | 18,000.00 |

5.8.2 Físico

Será necesaria que al momento de conformar el comité de Evaluación y Administración de la Cartera de Crédito, sea asignada una oficina específica para su funcionamiento en el cual se realizará las reuniones pertinentes y necesarias.

Conclusiones

- a. Se determinó que no existe un área encargada de la evaluación y administración de la cartera de crédito, que pueda orientar en la recuperación eficiente de los créditos otorgados y controlar el nivel de riesgo de morosidad.
- b. Existe duplicidad de funciones, esto derivado a que no se cuenta con el personal necesario para las atribuciones que le corresponde a cada área, como sucede en el departamento de contabilidad que realizan actividades de la gerencia general y del área de créditos.
- c. En el área de crédito no se cuenta con un reporte de los créditos otorgados a los asociados de la cooperativa, así como información general de los deudores y del record crediticio de cada uno de los créditos proporcionados.
- d. Se adolece de un plan de evaluación financiera y administración de la cartera de crédito, lo que ha aumentado de manera considerable la cartera de crédito durante el año 2014, a la vez se ha incrementado de la misma manera los intereses moratorios.
- e. No existen políticas y procedimientos para la evaluación y administración de la cartera de crédito, relacionados con el control y manejo en el otorgamiento de los mismos, lo cual no permite ejercer una adecuada supervisión de ésta.

Recomendaciones

- a. Que la cooperativa, conforme un Comité de Evaluación y Administración de la Cartera de Crédito, el que tendrá a su cargo la evaluación y administración de dicha cartera, con la finalidad de cumplir con la recuperación eficiente de los créditos y mejor control del nivel de riesgo de la morosidad.

- b. Asignar funciones al personal que tienen relación directa con el área de crédito, quienes deberán estar en constante capacitación para cumplir con los controles necesarios sobre el manejo de dicha cartera, así como asignar las funciones que corresponde en las demás áreas de la Cooperativa.

- c. Que el Consejo de Administración y la Gerencia General, programe las reuniones necesarias, con el objeto de mejorar el control y manejo de la cartera de crédito, así mismo implementar y fortalecer los reportes de los créditos otorgados y del record crediticio de los deudores que está a cargo del área de crédito, lo cual se puede respaldar con la participación de profesionales expertos en la materia que los oriente en cualquier tipo de duda que pueda existir o surgir.

- d. Que el Comité de Evaluación y Administración de la Cartera de Crédito, apoye a mejorar la calidad del control y manejo de los créditos, estableciendo un plan para la cartera que permita disminuir los intereses moratorios que generan los créditos otorgados.

- e. Desarrollar políticas y procedimientos de controles para la evaluación financiera y administrativa de la Cartera de Crédito, las cuales mejorarán la efectividad de la misma y maximizará la recuperación de créditos.

Referencias

1. Hernández S. (2003). Contabilidad Bancaria, Financiera, de Gestión y Auditoría. Madrid: Editorial Pirámide.
2. Cardoza H. (2008). Auditoría del sector solidario, aplicación de normas internacionales. Bogotá Colombia: Eco Ediciones.
3. Elizondo A. (2004). Medición Integral del Riesgo de Crédito. México, D.F.: Editorial Limusa S.A. de C.V.
4. Vidales L. (2003). Glosario de términos financieros. México, D.F.: Editorial Plaza y Valdez S.A.
5. Arias M. (1996). El crédito bancario, una perspectiva de análisis. San José Costa Rica: Editorial EUNED.
6. Morales G. (2007). La administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo de una institución bancaria. Tesis: Universidad de San Carlos de Guatemala
7. Superintendencia de Bancos. ABC de educación financiera. Guatemala: CONDUSEF.
8. Decreto 6-91 del Congreso de la República de Guatemala. Código Tributario.
9. Decreto 26-92 del Congreso de la República de Guatemala. Ley del Impuesto Sobre la Renta ISR.
10. Decreto 27-92 del Congreso de la República de Guatemala. Ley del Impuesto al Valor Agregado IVA.
11. Decreto 82-78 del Congreso de la República de Guatemala Ley General de Cooperativas.

Anexos

1. Propuesta reglamento comité de evaluación y administración de la cartera de crédito

REGLAMENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CARTERA DE CREDITOS DE LA COOPERATIVA “MAYA” RESPONSABILIDAD LIMITADA

ACUERDO INTERNO No. X-XXXX

CONSIDERANDO

Que el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maya R.L. con base a sus atribuciones legales y a lo establecido en los estatutos.

CONSIDERANDO

Que es necesario crear las políticas que rigen el funcionamiento del Comité de Evaluación y Administración de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maya R.L.

CONSIDERANDO

Que es indispensable la existencia de normas que regulen el funcionamiento, derechos y obligaciones del mencionado órgano, a través de un reglamento específico para facilitar el desarrollo de sus actividades, dentro de la Cooperativa.

CONSIDERANDO

Que es necesaria la implementación de medidas que permitan el conocimiento pleno de los deudores de la cooperativa, su capacidad de pago, solvencia, garantías, entre otros, siendo deber del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia y del Gerente de COPEMAYA R.L. supervisar cuidadosamente esta información.

CONSIDERANDO

Que la cartera de créditos es el activo más importante de la cooperativa de ahorro y crédito Maya R.L. y debido a que constituye la principal fuente generadora de ingresos, se hace necesario establecer procedimientos para evaluar y clasificar el riesgo de las operaciones de crédito bajo distintas formas de administración y evaluación de la cartera de crédito.

CONSIDERANDO

Que compete al Consejo de Administración, proferir los reglamentos necesarios para el normal desarrollo del objeto social de la entidad.

POR TANTO

El Consejo de Administración de la Cooperativa Integral de Ahorro y Crédito “Maya” Responsabilidad Limitada COPEMAYA, R. L., en el ejercicio de sus facultades contemplados en los estatutos artículo 48 inciso “c”. Acuerda: Aprobar el siguiente:

ACUERDA

Adoptar el siguiente Reglamento del Comité de Evaluación y Administración de la Cartera de Crédito.

ARTÍCULO 1.- De la Integración: estará conformado por tres (3) miembros, elegidos por el Consejo de Administración para periodos de un (1) año, pudiendo ser removidos o reemplazados libremente. Este comité podrá estar conformado por un (1) directivo, (2) asociados que tengan conocimientos técnicos sobre la materia, verificando en todo caso que cumplan condiciones de idoneidad profesionalismo.

ARTÍCULO 2.- De las reuniones: El Comité de Evaluación y Administración de la Cartera de Créditos se reunirá cada trimestre por convocatoria de la Gerencia en día y hora previamente determinados o cuando las circunstancias así lo ameriten.

ARTÍCULO 3.- De las Funciones: El Comité de Evaluación y Administración de Cartera de Créditos tendrá las siguientes funciones:

1. Definir los indicadores de gestión para evaluar el comportamiento y calidad de la cartera de crédito.
2. Hacer la evaluación de la cartera de crédito y detectar el riesgo de los créditos donde se observe se ha desmejorado la capacidad de pago del deudor, solvencia o calidad de las garantías que los respaldan por efecto del cambio en las condiciones iniciales presentadas al momento del otorgamiento del crédito.
3. Analizar, diseñar, aplicar y evaluar normas y procedimientos administrativos y legales que permitan la recuperación y rotación de la cartera de crédito.
4. Presenta la información al Gerente General para los procedimientos que corresponda e implementación de las recomendaciones del comité.
5. Presentar al Consejo de Administración las recomendaciones que considere pertinentes para mantener una cartera sana.
6. Evaluar y recomendar al Consejo de Administración la cartera de crédito que considere sea viable de castigar.
7. Elaborar las actas de las reuniones e informes de la evaluación de cartera.

ARTÍCULO 4.- De las Categorías de los créditos: Para efectos de la clasificación de los créditos y por tipos de categoría, Se clasificarán en alguna de las cinco categorías siguientes, de menor a mayor riesgo:

1. Categoría I. De riesgo normal.
2. Categoría II. De riesgo superior al normal.
3. Categoría III. Con riesgo apreciable.
4. Categoría IV. Con riesgo significativo.
5. Categoría V. De alto riesgo de irrecuperabilidad.

ARTÍCULO 5.- Del Proceso de Seguimiento y Control: Para llevar a cabo el proceso de seguimiento y control de la cartera de crédito, se debe constatar que la cooperativa tenga claramente clasificada la cartera de conformidad con la normatividad vigente, a saber:

1. Categoría I. De riesgo normal.

Los créditos calificados en esta categoría reflejan una estructuración y atención apropiadas. Los estados financieros de los deudores o los flujos de caja del proyecto, como el resto de información crediticia indican una capacidad de pago adecuada, en términos del monto y origen de los ingresos con que cuentan los deudores para atender los pagos requeridos.

2. Categoría II. De riesgo superior al normal.

Los créditos calificados en esta categoría están aceptablemente atendidos y protegidos, pero existen debilidades que pueden afectar, transitoria o permanentemente, la capacidad de pago del deudor o los flujos de caja del proyecto, en forma tal que, de no ser corregidas oportunamente, llegarían a afectar el normal recaudo del crédito.

3. Categoría III. Con riesgo apreciable.

Se califican en esta categoría los créditos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor o en los flujos de caja del proyecto y comprometen el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos.

4. Categoría IV. Con riesgo significativo.

Son créditos de riesgo apreciable, pero en mayor grado, cuya probabilidad de recaudo es altamente dudosa.

5. Categoría V. De alto riesgo de irrecuperabilidad.

Son créditos de riesgo con mínima probabilidad de recaudo.

ARTÍCULO 6.- De los Criterios de Evaluación: Los criterios mínimos que el Comité de Evaluación de Cartera de Créditos Tendrá en cuenta para la ejecución de su trabajo, son:

- a) Capacidad de Pago del Deudor

Constituirá el factor principal para evaluar a los pequeños y grandes deudores, y se medirá en función del análisis que realice quien esté a cargo de la evaluación al inicio del crédito y actualice cada trimestre, como mínimo, la situación económica, presente y futura del deudor. Este análisis deberá tener como sustento técnico, la información económica del deudor, los que deberán haber entregados al momento de la solicitud del crédito.

b) Comportamiento de Pago del Deudor

Constituirá el segundo factor a evaluar, y se refiere al historial de pago del deudor en relación con sus obligaciones con la cooperativa. Se determinará, estableciendo si el deudor paga oportunamente sus créditos, refinancia, o readecua frecuentemente sus obligaciones o cancela en algunas oportunidades toda su deuda.

Para estos efectos deberá considerarse para su análisis el historial al menos de un (1) año, tomando en cuenta la fuente de información utilizada.

c) Disponibilidad de Garantías

Las garantías constituyen la fuente alterna de pago de un crédito y tienen relevancia para la clasificación, después de que hayan establecido claras debilidades en los dos (2) factores anteriores, siempre que para su ejecución y realización no se prevean dificultades u obstáculos que deterioren el valor de la garantía. Para ser consideradas como fuente alterna de pago las garantías deben poder ser ejecutadas y realizadas en el corto plazo. Las garantías se considerarán por el valor que se les haya asignado o bien, con el valor de la factura de proveedor reconocido o su precio de venta de realización rápida, dependiendo de su naturaleza, cuando corresponda.

ARTÍCULO 7.- De la Clasificación del crédito con relación a la morosidad: Para la integración, evaluación y administración de la cartera de crédito, como se debe de indicar la clasificación de los créditos vigentes y bajo qué categoría se ubica se deberá realizar de acuerdo al cuadro siguiente:

| Categoría del crédito | Situación de pago del activo crediticio | Conversión de Meses a Días de Mora |
|------------------------------|--|---|
| I | Al día o hasta 1 mes de mora | 1 – 30 días |
| II | Más de 1 hasta 2 meses de mora | 31 – 60 días |
| III | Más de 2 hasta 4 meses de mora | 61 – 120 días |
| IV | Más de 4 hasta 6 meses de mora | 121 – 180 días |
| V | Más de 6 meses de mora | 181 a más días |

ARTÍCULO 8.- Reclasificación de categoría: El Comité podrá en cualquier momento reclasificar o mejorar la categoría de los créditos, siempre y cuando existan criterios que permitan contrarrestar

la categoría y clasificación ya otorgada. En todo caso se deberá efectuar la evaluación y clasificación del crédito de acuerdo con los procedimientos establecido en este reglamento, igualmente se deberá conservar el formato debidamente diligenciado y firmado por las partes y los documentos que sustenten la reclasificación.

ARTÍCULO 9.- De las Responsabilidad: Los miembros del Comité de Evaluación de Cartera y Administración de la cartera de crédito responderán personal y solidariamente por el incumplimiento de las obligaciones que les impone el reglamento y el Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maya Responsabilidad Limitada.

El ejercicio de las funciones asignadas por el reglamento a este órgano se referirá al análisis definitivas de los riesgos de la cartera de crédito y no deberá desarrollarse sobre material que correspondan a las de competencias de los órganos de administración y control.

Se define como riesgo de la cartera de créditos o riesgo crediticio la posibilidad que tiene una entidad de incurrir en pérdidas que ocasione la disminución del valor de sus activos y como consecuencia de que sus deudores incumplan con sus obligaciones oportunamente o cumplan de forma parcial los términos acordados en los contratos de créditos.

ARTÍCULO 10- Cualquier determinación, interpretación, adición o modificación al presente reglamento, sólo podrá ser efectuada por el Consejo de Administración, la cual deberá quedar registrada en acta correspondiente.

ARTÍCULO 11.- El presente reglamento entra en vigencia a partir de su aprobación. El presente Reglamento fue aprobado por el Consejo de Administración en reunión el día xx de xxxx de xxxx, como consta en Acta No. xx de la misma fecha.