

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



**“Análisis financiero del área de créditos y cobranzas e implicaciones
en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
por el Desarrollo Integral, R.L. ”**
(Práctica Empresarial Dirigida -PED-)

Amarilis Beatriz Marroquín Callejas

Zacapa, octubre 2013

**“Análisis financiero del área de créditos y cobranzas e implicaciones
en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
por el Desarrollo Integral, R.L. ”**
(Práctica Empresarial Dirigida -PED-)

Amarilis Beatriz Marroquín Callejas

Kárin Yanira Monroy Recinos (**Asesora**)

Oscar René Morales Calderón (**Revisor**)

Zacapa, octubre 2013

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

M. Sc. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica y Secretaria General

M. A. César Augusto Custodio Cobar
Vicerrector Administrativo

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M. A. César Augusto Custodio Cobar
Decano

Lic. César Fernando Orellana Paiz
Coordinador

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

Lic. Roberto Antonio Hurtado Von Quednow
Examinador

Lic. Julio Armando Samayoa Santiago
Examinador

Lic. Omar Alexander Aldana Portillo
Examinador

Licda. Kárin Yanira Monroy Recinos
Asesor

Lic. Oscar René Morales Calderón
Revisor

REF.:C.C.E.E.0179-2013

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

GUATEMALA, 02 DE OCTUBRE DEL 2013

SEDE ZACAPA, ZACAPA

De acuerdo al dictamen rendido por la Licenciada Karin Monroy Recinos, tutora y Licenciado Oscar Morales Calderón, revisor de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto -PED- titulada "Análisis financiero del área de créditos y cobranzas e implicaciones en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral R.L.", Presentado por él (la) estudiante Amarilis Beatriz Marroquín Callejas, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No.1011, de fecha 12 de mayo del 2013; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Contadora Pública y Auditora, en el grado académico de Licenciada.



M.A. César Augusto Custodio Cobarr

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

Nombre completo del tutor: Kárin Yanira Monroy Recinos
Título: Licenciada en Contaduría Pública y Auditoría
Colegiado No. 3059
Dirección: Colonia Las Palmeras, Quezaltepeque, Chiquimula
No. Teléfono Of. 79412452
No. Teléfono Cel. 42126152
E-Mail karinyani@yahoo.com

Zacapa, 09 de marzo de 2013

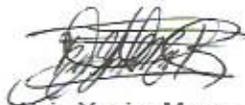
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Carrera Contaduría Pública y Auditoría
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados señores:

En relación al trabajo de tutoría de Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema **"Análisis financiero del área de créditos y cobranzas e implicaciones en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral R.L."** realizado por el estudiante: **Amarilis Beatriz Marroquín Callejas**, de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida, con la nota de setenta y seis (76) puntos de cien (100).

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



Licda. Karin Yanira Monroy Recinos.
Contadora Pública y Auditora

c.c. archivo

Nombre completo del revisor: Oscar René Morales Calderón
Título: Licenciado en administración de empresas
Colegiado No. 12,245
Dirección: 4ta. Calle 3-10 zona 2, Barrio La Calzada, Zacapa
No. Teléfono 57502569
E-Mail moralesupana@gmail.com

Zacapa, 20 de Abril de 2013

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Carrera Administración de Empresas
Universidad Panamericana.
Ciudad.

Estimados señores:

En relación al trabajo de revisión de Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema "**Análisis financiero del área de créditos y cobranzas e implicaciones en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral R.L.**", realizado por la estudiante: **Amarilis Beatriz Marroquín Callejas**, de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

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

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



Lic. Oscar René Morales Calderón
Administrador de Empresas

c.c. archivo



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 565.2013

La infrascrita Secretaria General Dra. Alba Rodríguez de González y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc Vicky Beatriz Sicajol Calderon, hacen constar que la estudiante Marroquín Callejas, Amarilis Beatriz con carné 201204796 aprobó con setenta y cuatro puntos (74 pts.), el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA- de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, de la Facultad de Ciencias Económicas, el día doce de mayo del año dos mil trece.

Para los usos que la interesada estime convenientes, se extiende la presente en hoja membretada a los nueve días del mes de octubre del año dos mil trece.

Atentamente,

Arq. Vicky Sicajol
Directora

Registro y Control Académico

Vo.Bo. Dra. Alba de González
Secretaria General

Marta Matta
C.C. Archivo

Dedicatoria

Agradezco infinitamente al **ser supremo** que siempre está a mi lado acompañándome en cada paso de mi vida, guiándome a cumplir mis objetivos, sin la ayuda de su maravilloso poder no sería la persona que soy.

A **mis padres** que siempre han querido lo mejor para mí, aconsejándome y apoyándome en cada decisión.

A **mis amigos** por su apoyo, motivación, impulsándome a seguir adelante y cumplir las metas que me propongo.

A la **universidad**, por ser el medio que me permite ser una profesional, y lograr éste propósito.

A **la tutora y revisor** de este proyecto, por su tiempo, asesoría y motivación que permitió poder culminar con este proceso.

Y a cada una de las personas que permitieron poder realizar este trabajo que sin su ayuda no hubiese sido posible.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Marco teórico	1
1.1. Cooperativismo	1
1.2. Cooperativa	1
1.3. Tipos de cooperativas	2
1.4. Cooperativas de ahorro y crédito	2
1.5. Federación Nacional De Cooperativas de Ahorro y Crédito (Fenacoac)	3
1.6. Integración de cooperativas	3
1.7. Asesoramiento y fiscalización de las cooperativas	3
1.8. Objeto social de la cooperativa	6
1.9. Crédito	6
1.10. Definición de riesgo de crédito	7
1.11. Cobranzas	8
1.12. Morosidad y rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito	8
1.13. Finanzas indisciplinadas	8
1.14. Análisis estandarizados de préstamos	8
1.15. Sistema de monitoreo	9
Capítulo 2	11
Planteamiento del problema	11
2.1 Título de la investigación	12
2.2 Justificación	12
2.3 Objetivos	13
2.3.1 Objetivo general	13
2.3.2 Objetivo específico	13

2.4 Alcances y limites	13
2.4.1 Alcances	13
2.4.2 Límites	14
Capítulo 3	15
Metodología	15
3.1. Tipo de Investigación	15
3.2. Sujetos de la investigación	15
3.2.1. Personas	15
3.2.2. Unidad de análisis	16
3.3. Instrumentos	16
3.4. Procedimiento	16
3.5. Diseño de la investigación	17
Capítulo 4	19
Aporte	19
4.1. Empresa	19
4.2. Universidad	19
4.3. Guatemala	19
Capítulo 5	20
Análisis de resultados	20
Capítulo 6	24
Resultados de la investigación	24
Conclusiones	59
Capítulo 8	60
Propuesta	60

Cronograma de trabajo	64
Fuentes de consulta	66
Anexo 1	69
Evaluación integral	69
Anexo 2	115
Diagnóstico	115
Anexo 3	130
Cuestionario dirigido al encargado de créditos y cobranzas	130
Anexo 4	132
Ejecución de la propuesta	132

Resumen

La Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L., con domicilio en el departamento de Izabal, su objetivo principal promover el mejoramiento entre sus asociados, mantener las aptitudes y confianza necesarias, con el que la empresa se constituya en una organización productiva.

Para su funcionamiento es necesario de: la asamblea general constituyente, consejo de administración, comité de vigilancia, gerente, área de créditos y cobranzas, área de contabilidad, área de mercadeo, secretaria y caja.

La práctica empresarial Dirigida tiene por objetivo identificar la problemática que afecta a la cooperativa, por medio de un análisis financiero al área de créditos y cobranzas, verificando los procedimientos utilizados y determinar si se efectúa un adecuado funcionamiento y asimismo establecer los niveles de morosidad.

Como resultado de la recopilación de información se determinó que en el área de créditos y cobranzas muestra debilidad en cuanto a la evaluación de créditos y recuperación de los mismos, lo cual repercute en la liquidez de la cooperativa.

Debido a la problemática en el área de créditos y cobranzas de la cooperativa se propone implementar una oficina de cobro para reducir la cartera morosa y así poder recuperar los créditos vencidos y con ello aumentar la liquidez de la cooperativa.

Introducción

El cooperativismo a nivel mundial, ha venido adquiriendo más auge con el pasar del tiempo, ya que tiene una imagen solida, generan fuentes de empleo, así mismo proporcionan servicios a los cuales las personas pueden tener fácil acceso. En Guatemala hoy en día existen aproximadamente ochocientas setenta y cinco cooperativas de todo tipo, de las cuales ofrecen diversidad de servicio dentro de los cuales se puede mencionar, el financiamiento, seguros, remesas, acceso a adquirir productos con facilidades de crédito, entre otros, a micro, pequeñas y mediana empresa, las cuales realizan actividades de agricultura o ya sea de comercio.

Específicamente hablando de la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L., es una cooperativa que ya cuenta con treinta y seis años al servicio de sus asociados en el departamento de Izabal ofreciendo servicios de seguro, financiamiento de préstamos fiduciarios, prendarios e hipotecarios, etc.

Con el apoyo del Consejo de administración, a través del gerente se tuvo la autorización para poder realizar la Práctica Empresarial Dirigida, la cual se basa en realizar un análisis financiero al área de créditos y cobranza el cual permite reflejar las deficiencias.

El objetivo de la Práctica Empresarial Dirigida realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L., tiene como propósito, poder presentar solución a la problemática que presenta el área de créditos y cobranza, por medio del análisis de los resultado obtenidos a través de los instrumentos y técnica como entrevistas, cuestionarios dirigidos, observaciones, indagaciones e investigaciones, los cuales permiten obtener información necesaria para poder determinar el diagnóstico actual de la cooperativa el cual se dé a conocer, asimismo poder presentar una propuesta de solución, la cual pueda ser implementada en la cooperativa, a través de la gerente y así obtener el mejor rendimiento y poder cumplir con su objetivo principal.

La Práctica Empresarial Dirigida se integra de los siguientes capítulos:

Capítulo 1, marco teórico, el cual constituye el soporte teórico sobre la práctica empresarial dirigida y la importancia para evaluar financieramente a una entidad.

Capítulo 2, planteamiento del problema, en este capítulo se describe el tema a investigar en la cooperativa asimismo describe la justificación, objetivos, alcance y límites en la práctica empresarial dirigida.

Capítulo 3, Metodología, en este apartado se indica el tipo de investigación que se efectuó en el presente trabajo, así como los sujetos parte de la investigación, los instrumentos a utilizar durante la investigación, los procedimientos a ejecutarse, así como el diseño de la investigación.

Capítulo 4, Aporte, en este capítulo se describe, la utilidad o beneficio que la práctica empresarial dirigida proporcionará a la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L., a la Universidad y a Guatemala.

Capítulo 5, Análisis de resultado, en este capítulo se describen los hallazgos detectados en la realización de la práctica empresarial dirigida, los cuales deberán de confrontarse con teoría consultadas.

Capítulo 6, en éste apartado se plasman los resultados de la investigación efectuada a la cooperativa, los cuales se obtiene por medio de instrumentos utilizados para recopilar dicha información.

Capítulo 7, este capítulo se integra por las conclusiones obtenidas de la realización de la práctica empresarial dirigida dando respuesta a los objetivos de la misma.

Capítulo 8, Propuesta, es en este apartado en donde se presenta a la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L., la propuesta la cual está integrada por introducción, objetivos, recursos necesarios y el financiamiento requerido para poder ser implementada la propuesta.

Capítulo 9, Fuentes de consulta, en esta parte se detalla la bibliografía utilizada para formar la parte teórica de la presente práctica empresarial dirigida.

Capítulo 10, Cronograma de trabajo, identifica los pasos y las fecha del proceso de la práctica empresarial dirigida.

Anexo 1, Evaluación integral, contiene el contacto inicial con la cooperativa la cual permite tener conocimiento general sobre la naturaleza de la cooperativa, misión, visión, objetivo principal y su estructura organizacional.

Anexo 2, Diagnóstico, donde se plasman el análisis sobre las oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas de la cooperativa.

Anexo 3, Instrumentalización, contiene los medios que se utilizaron para recopilar la información de la cooperativa de Ahorro y crédito por el desarrollo Integral, R.L.

Anexo 4, Ejecución de la propuesta, en éste apartado se propone una solución que sirva de beneficios a la cooperativa, con su respectivo costo.

Capítulo 1

Marco teórico

Previo a la definición sobre lo que es una “Cooperativa”; se hace necesario distinguir ciertos términos relacionados con la misma:

1.1. Cooperativismo

Es un movimiento socioeconómico basado en la asociación voluntaria de productores y consumidores. (Diccionario enciclopédico océano uno, 2,006).

El cooperativismo guatemalteco, nació como todo movimiento social y económico, dando traspie, sin saber a dónde ir, hasta el año 1945, que es cuando el movimiento cooperativo guatemalteco toma carácter constitucional, al especificarse en el artículo 94 de la constitución de aquel entonces, la ayuda técnica del estado a este tipo de organizaciones y en el artículo 100 declara de urgente necesidad el establecimiento de cooperativas. En ese mismo año, se determina que sea el Ministerio de Economía y Trabajo quien fomente y asesore, así como que controle los distintos tipos de cooperativas. (Herrera, 1,973).

1.2. Cooperativa

Son asociaciones titulares de una empresa económica al servicio de sus asociados, tiene personalidad jurídica propia distinta de la de sus asociados. (Congreso de la República de Guatemala, 1972, Ley General de Cooperativas).

1.3. Tipos de cooperativas

- Cooperativas especializadas; las que se ocupen de una sola actividad económica, social cultural tales como las agrícolas, pecuarias, artesanales, de comercialización, de consumo, de ahorro y crédito, transporte, vivienda, seguro de educación.
- Cooperativas integrales o de servicios varios; las que se ocupen de varias de las actividades económicas, sociales o culturales, con el objeto de satisfacer necesidades conexas y complementarias de los asociados. (Congreso de la República de Guatemala, 1972, Ley general de Cooperativas)

1.4. Cooperativas de ahorro y crédito

Son sociedades constituidas con arreglo a la Ley, cuyo objeto social es servir a las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito. (<http://es.wikipedia.org>, 2011)

Según Westley y Brach, (2000), En América Latina, las cooperativas de ahorro y crédito no fueron establecidas inicialmente por banqueros que querían crear instituciones financieras sólidas y sostenibles, sino por otro tipo de personas, tales como sacerdotes católicos o voluntarios del cuerpo de paz, cuyo propósito fueron impulsadas por propósitos sociales. En general carecían de administración profesional, eran débiles en cuanto a recuperación de préstamos y a retener utilidades para una expansión futura y mantenían muy bajas las tasas de interés sobre los préstamos con el fin de beneficiar a los socios prestatarios. Las tasas de intereses sobre los préstamos significaban que las tasas sobre depósitos también se mantenían normalmente bajas, pero como se disponía de fondos considerables provenientes de donaciones y préstamos blandos, muchas cooperativas de ahorro y crédito crecieron rápidamente pese a la falta de movilización de fondos de depósitos, recuperación de préstamos y excedentes no distribuidos.

1.5. Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (Fenacoac)

Las cooperativas de ahorro y crédito deberán afiliarse a la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FENACOAC), la cual tiene como principales atribuciones realizar la orientación y vigilancia permanente de las cooperativas, de Ahorro y Crédito, ayudarlas y apoyarlas en cumplir sus leyes, reglamentos y disposiciones aplicables al buen funcionamiento de sus objetivos de crédito, dar capacitaciones o recomendaciones que estimare convenientes a sus asociadas bajo su control.

1.6. Integración de cooperativas

Las cooperativas de primer grado son asociaciones de personas naturales, las federaciones son cooperativas de segundo grado formadas por cooperativas de primer grado, confederaciones es una cooperativa de tercer grado, integrada por federaciones y tendrá carácter representativo del movimiento nacional. (Congreso de la República de Guatemala, 1972, Ley general de Cooperativas.

1.7. Asesoramiento y fiscalización de las cooperativas

Las cooperativas, federaciones y confederaciones están sujetas a la fiscalización del estado, el cual la ejercerá a través de la Inspección General de Cooperativas adscrita al Instituto Nacional de Cooperativas. (Congreso de la República de Guatemala, 1972, Ley General de Cooperativas)

1.8. Objeto social de la cooperativa

Según los estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L. (2006), el objetivo será percibir de los asociados los ahorros corrientes y a plazo fijo, concederles préstamos fiduciarios, prendarios e hipotecarios, así como proporcionarles otros servicios que demanden.

La cooperativa para su adecuado funcionamiento y así poder cumplir con su función en beneficio de los asociados se integra por su estructura organizacional y administrativa en: Asamblea General, Consejo administrativo, Comisión de Vigilancia, Gerencia General, Área de Contabilidad, Área de Créditos y Cobranzas, Área de mercadeo, secretaria y caja.

- Asamblea General, la autoridad suprema de la cooperativa reside en sus asociados reunidos en Asamblea General, sus acuerdos y decisiones son obligatorias para la totalidad de asociados, siempre y cuando estén basados en los estatutos y las leyes vigentes que le son aplicables a las cooperativas.
- Consejo Administrativo, tendrá a su cargo la dirección de la cooperativa y estará integrado por cinco miembros, electos por la Asamblea General, internamente elegirá a sus miembros, a un presidente, vicepresidente, secretario y vocales. La representación legal de la cooperativa la ejerce el presidente de dicho consejo y la puede delegar en el Gerente; tiene como atribución cumplir y velar porque se cumplan los objetivos de la cooperativa, aprobar los normativos y manuales de funciones de la cooperativa; los estados financieros; la planificación anual y el presupuesto de ingresos y egresos de la cooperativa y aprobar las políticas salariales, fijar las tasas activas y pasivas que se ejecuten en la cooperativa y otras políticas de los servicios.
- Comisión de Vigilancia, es el órgano encargado del control y fiscalización de la cooperativa. Estará integrada por tres asociados, electos para tal efecto, una de sus atribuciones es la de examinar las operaciones de la cooperativa, por lo menos cada trimestre, presentando los informes respectivos al Consejo de administración, conocer y evaluar los informes de auditoría y velar porque se implementen las recomendaciones que sean pertinentes, practicar cortes de caja y arqueos de caja.
- Gerencia General, es la unidad administrativa responsable del funcionamiento operacional, ejecución del plan de trabajo de la cooperativa y del resguardo de los bienes de la misma, algunas de sus atribuciones son elaborar y proponer normas y procedimientos, elaborar el plan empresarial y presupuesto de ingresos y egresos de la cooperativa.

- Área de Contabilidad, es un área de naturaleza técnica y operativa de dirección, coordinación y control de todo el proceso financiero y contable de la cooperativa, elabora informes contables y financieros de las operaciones de la cooperativa, desarrolla el control y registro de las operaciones contables y financieras de la cooperativa.
- Área de créditos y cobranzas, es un puesto de naturaleza técnica-operativa que ejecuta las actividades de asesoría, a los grupos y asociados individuales para el gestión de créditos, gestión de reembolsos de los créditos, capacitación pre-crédito a los usuarios sobre condiciones del préstamo y sobre la administración de los recursos financieros del préstamo, desarrolla las actividades técnicas de campo para el avalúo de las garantías del préstamo y elabora dictámenes preliminares sobre lo de viabilidad de las solicitudes de créditos. Apoya en implementar los mecanismos y estrategias para la ejecución de proyectos.
- Área de mercadeo, es un puesto de carácter ejecutivo, es responsable de promover los servicios de seguro empresarial, así como también de la recaudación de los depósitos de ahorro corriente y a plazo fijo, de los asociados de cooperativa.
- Caja, es un puesto de naturaleza técnica-operativa que apoya al departamento contable en el desarrollo de las actividades relacionadas con el pago de los gastos de funcionamiento, operativos, inversión y gasto por servicios, así como la recepción de los pagos que realizan los asociados por concepto de los servicios crediticios y otros servicios que presta la cooperativa, registro de toda documentación y procedimiento de todas las operaciones de recepción de cobros y pagos efectuados.
- Secretaria, es un puesto de naturaleza administrativa y operativa, se encarga de atender a las personas que solicitan información de cooperativa y atiende a las visitas de la Gerencia, registra y controla el ingreso y egreso de la correspondencia.

1.9. Crédito

La palabra crédito viene del latín *creditus*' (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza. Se considerará crédito, el derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numerario entre otros. El crédito, según algunos economistas, es una especie de cambio que actúa en el tiempo en vez de actuar en el espacio. En la vida económica y financiera, se entiende por crédito, por consiguiente, la confianza que se tiene en la capacidad de cumplir, en la posibilidad, voluntad y solvencia de un individuo, por lo que se refiere al cumplimiento de una obligación contraída.

El crédito es una manifestación en especie o en dinero donde una persona física o jurídica se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera. (<http://es.wikipedis.org>).

1.10. Definición de riesgo de crédito

Dentro de las principales definiciones de riesgo de créditos, podemos resumir lo siguiente:

El 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 refieren a la pérdida potencial derivada de que la contraparte no pueda cumplir son sus obligaciones financieras en las condiciones definidas contractualmente; y el riesgo de mercado, que se define como la pérdida potencial que podría sufrir un tener, como consecuencia de que el

valor de mercado de estos disminuya. La segunda definición, plantea exposición al riesgo de crédito aún en el caso de que la contraparte no sufra quebranto alguno.

De acuerdo con los principios para la administración del riesgo de créditos del mismo comité, el riesgo de crédito puede definirse simplemente como la pérdida potencial ocasionada por el hecho de que un deudor o contraparte incumple con sus obligaciones de acuerdo con los términos establecido.

Se puede concluir que el riesgo de crédito puede ser visto desde dos puntos de vista. Del lado de los activos financiero, ya que la tendencia de un instrumento de deuda, está expuesto al riesgo de contraparte (riesgo emisor) o bien, del lado de los activos crediticios, los cuales presentan una expresión en lo que se refiere al riesgo de incumplimiento. (Alan Elizondo, 2004).

1.11. Cobranzas

La cobranza es un proceso integral, las cuentas por cobrar van perdiendo valor según el tiempo transcurrido de mora es decir a mayor tiempo menor es la posibilidad de recuperación.

Las cobranzas en mora se refieren a la gestión de cobranza sobre cuentas consideradas no vigentes para la empresa (cartera difícil), es decir que una empresa especializada se encargue de todas las gestiones de cobranza morosa a través de negociaciones productivas y efectivas, bajo el asesoramiento jurídico especializado en el área. (www.ecoinsa.com)

Las cuentas por cobrar constituyen tal vez uno de los activos más importantes de una entidad. Su misma naturaleza de representar las decisiones de concesión de crédito, la gran importancia que para la administración tiene su buen manejo y control en las decisiones financieras, como instrumento que contribuye a elevar el volumen y generación de fondos para el financiamiento de las operaciones corrientes de la entidad. (www.monografias.com)

1.12. Morosidad y rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito

El control de la morosidad de los préstamos es una de las tareas críticas que afronta una institución financiera para asegurar su supervivencia a largo plazo. La rentabilidad, es decir, la obtención de ganancias para aumentar el capital de la institución, es también una de las claves para desarrollar una intermediación financiera sana y capaz de crecer sostenidamente.

La morosidad ha sido descrita como la causa más importante de fracaso de las cooperativas de ahorro y crédito en América Latina, lo que refleja el hecho de que a menudo es la razón principal de descapitalización e insolvencia de que el ahorro y crédito. Las cooperativas de ahorro y crédito que no pueden tener índices de morosidad razonablemente bajos sienten un impacto inmediato en sus ingresos cuando no se recuperan los préstamos. Pronto comprueban que los gastos administrativos suben rápidamente puesto que, cuando los préstamos son improductivos, su recuperación se convierte en el elemento más costoso (Westley y Shaffer, 2,000).

1.13. Finanzas indisciplinadas

Un estudio minucioso de las cooperativas de ahorro y crédito insolvente revelaría que el motivo del fracaso en la mayoría de los casos fue que no existía disciplina financiera en operaciones cotidianas. Hay cinco aspectos clave de disciplina financiera: control de morosidad, creación de reservas suficiente para préstamos incobrables, creación de reservas suficientes de capital institucional, creación de reservas suficientes de liquidez y gestión adecuada de activos y pasivos. (Westley y Shaffer, 2,000).

1.14. Análisis estandarizados de préstamos

Al decir estandarizado queremos decir aplicado casi sin pensar. En las cooperativas de ahorro y crédito, éste ha sido el caso al otorgar préstamos basados en un múltiplo de aportaciones de los socios (o sea, 2:1, 3:1, 5:1, 10:1, etc.), sin ningún otro tipo de análisis. A medida que los montos

de los préstamos crecen, las transacciones se vuelven más complicadas y hace aún más urgentes contar con un método de análisis de los préstamos que sean más minuciosos y considere la capacidad de amortización. (Westley y Shaffer, 2,000).

1.15. Sistema de monitoreo

En respuesta a la necesidad de contar con información financiera más precisa y útil, afines de los años ochenta se realizó un esfuerzo en Guatemala por implementar el sistema de monitoreo CAMEL, si bien constituía una herramienta buena para los superiores, no proporcionaba toda la información que los gerentes necesitaban para la gestión de sus cooperativas. Las dos deficiencias más grandes de CAMEL eran que no analizaba la estructura financiera no consideraba las tasas de crecimiento de variables claves. Esta deficiencia fueron los catalizadores de creación de un nuevo sistema denominado PERLAS. Si bien el sistema CAMEL se sigue utilizando de manera generalizada, la mayoría de las personas que observa una comparación de los dos sistemas punto por punto terminan prefiriendo el sistema PERLAS. Desarrollando en Guatemala a comienzos de los años noventa, el sistema PERLAS ya ha sido utilizado en numerosos países y ha mostrado ser una herramienta de gestión sumamente útil.

Las siglas PERLAS se crearon originalmente en español. Cada una de las letras tiene el siguiente significado:

P = Protección: La protección se refiere a lo adecuado de las provisiones para préstamos incobrables y el proceso mediante el cual se cancelen en libros los préstamos morosos.

E = Estructura: Las siguientes variables clave del balance se miden como proporción del total de activos: prestamos, activos líquidos, depósitos de ahorros, crédito externo, aportaciones de los socios y capital institucional.

R = Rendimientos y costos: Se miden las tasas de rendimiento de todas las inversiones clave, incluido el rendimiento de los ahorros de los socios y la rentabilidad de sus aportaciones mediante el pago de dividendos.

L = Liquidez: Se miden las inversiones líquidas y las reservas en liquidez frente a las cuentas de ahorro y los depósitos a plazo fijo a fin de asegurar que existe liquidez institucional suficiente para satisfacer todas las solicitudes de retiros de depósito.

A = Activos improductivos: Se miden los préstamos morosos y los activos improductivos y se los trata como las dos cosas más importantes que deben de minimizarse en la administración financiera de la cooperativa de ahorro y crédito.

S = Señales expansivas: Se miden las tasas de crecimiento de las siguientes variables clave del balance: total de activos, préstamos, depósitos, créditos externo, aportaciones, capital institucional y socios. (Westley y Shaffer, 2,000).

Capítulo 2

Planteamiento del problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L., es una entidad que se constituyó con el fin de poder apoyar a la micro, pequeña y mediana empresa, establecida en el departamento de Izabal, teniendo como principal función poder cubrir financieramente las necesidades de los asociados que la integran.

Es por ello que implementa dentro de ésta áreas administrativas, las cuales sirven de apoyo para efectuar la gestión necesaria para cumplir con sus funciones. Dentro de las cuales se dividen en gerencia general, área de contabilidad, área de mercadeo, área de cobranzas y créditos, caja y secretaria. Estas áreas se evaluaron a través de entrevista y cuestionarios, así como la aplicación de técnicas como la observación e indagación sobre cada área, para lo cual se tuvo el apoyo de las personas encargadas de cada área.

Derivado de la aplicación de los procedimientos para poder obtener información se determinó que el personal de cada área no tiene conocimientos sobre manuales de funciones, indicando que si existen, pero sin embargo la encargada del resguardo de éstos es la gerencia.

Aunque la cooperativa cuenta con edificio propio, no tiene una estructura de espacios adecuada para cada área. Así como no cuenta con estrategias concretas que sirvan como herramienta para poder lograr sus objetivos.

En especial, una debilidad que se estableció y de igual manera se considera crítica para la cooperativa es el área de créditos y cobranzas, que se encarga de recepción de solicitudes de créditos y evaluación de las demandas de los asociados, asimismo de efectuar el cobro de dichos créditos, en esta área se pudo determinar que no cuenta con el personal necesario para que realicen las funciones de manera eficiente y eficaz, derivado de que una persona es la encargada

de ejecutar las funciones de evaluación la información de solicitudes de los créditos y la vez realiza la función de cobro de los préstamos concedidos , la cual no se da cumplimiento para poder realizarlas satisfactoriamente dichos cargos ya que se realiza diferentes proceso los cuales son la de evaluar créditos, realizar procedimientos para la recuperación los mismos, asimismo la evaluación de las garantías que respaldan los créditos.

Derivado de lo anterior se puede establecer el riesgo latente para la cooperativa, en cuanto a la liquidez de la misma, repercutiendo en con ello, el no poder cubrir las necesidades de financiamiento requerido por asociados, y con ello el retiro de asociados y posible disolución de la cooperativa al no poder contar con recursos.

2.1. Título de la investigación

Análisis financiero del área de créditos y cobranzas e implicaciones en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.

2.2. Justificación

Derivado del análisis efectuado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral R.L., se pudo determinar la problemática en cuanto a la recuperación de los créditos vencidos debido a la debilidad y mal funcionamiento en el área de créditos y cobranza, de no tomarse las medidas necesarias la cooperativa enfrentará serios problemas de liquidez, asimismo el no cumplir con su objetivo de financiar a los asociado que la integran.

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general

Realizar análisis financiero del área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.

2.3.2. Objetivos específicos

- Revisar si se efectúa la evaluación adecuada sobre las garantías que respaldan los créditos.
- Comprobar si existen políticas de cobranzas.
- Verificar si existen políticas para la concesión de créditos.
- Determinar el porcentaje de las cuentas morosas.
- Evaluar el saldo reflejado en los estados financiero contra la integración de los préstamos concedidos.
- Verificar los procesos de cobros.
- Comprobar el procedimiento de evaluación de las solicitudes de créditos
- Establecer las implicaciones en la liquidez de la cooperativa.

2.4. Alcances y límites

2.4.1 Alcances

- Espacial

La presente investigación se llevó a cabo en una Cooperativa dedicada al beneficio social, denominada “Cooperativa de ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.” ubicada en la 1ª. Calle entre 17 y 18 avenida, Puerto Barrios, Izabal.

- Temporal

El proyecto de estudio se realizó del 12 de mayo de 2012 al 20 de abril de 2013.

- Teórica

Para la elaboración del presente documento se contó con apoyo de literaturas que describen específicamente sobre el desarrollo y riesgos de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito, por los autores Glenn D. Westley y Brian Brach, Alan Elizondo.

2.4.2 Límites

En la presente Práctica Empresarial Dirigida se tuvo como limitante el no dar a conocer el nombre verdadero de la cooperativa, asimismo no se proporciono copias de expediente de préstamos otorgados; por el principio de confidencialidad no se dará a conocer en este documento la denominación real de la cooperativa así como el nombre de sus empleados.

Capítulo 3

Metodología

Investigar es una actividad sencilla y enriquecedora para quien la práctica, se cree que cuando un investigador se esfuerza y produce conocimiento sobre una realidad, éste es distinto de otros, porque describe o explica lo que ayer no se conocía; eso es investigación.

3.1. Tipo de investigación

En la práctica empresarial dirigida se utilizó el método de investigación descriptiva, para lo cual Juan José Chávez Zapata (2010:49), manifiesta que este tipo de investigación, se limita, como su nombre lo indica, a la descripción de observaciones en un contexto determinado, indicando las características del grupo de elementos estudiados, sin llegar a realizar comparaciones con otros grupos. De igual forma describe en su libro: A propósito, Rojas Soriano (1998:42) indica, su objetivo central es obtener un panorama más preciso de la magnitud del problema o situación, jerarquizar los problemas, deriva elementos de juicio para estructurar políticas o estrategias operativas, conocer las variables que se asocian y señalar los lineamientos para la prueba de hipótesis.

3.2. Sujetos de la investigación

Para la presente investigación las personas que participaron en la recolección de información y evaluación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L., son:

3.2.1. Personas

- Gerente

- El encargado del área de créditos y cobranzas
- La encargada del área de contabilidad
- La encargada del área de mercadeo

3.2.2. Unidades de análisis

Las unidades de análisis que se observaron para desarrollar la PED dentro de la empresa para diagnosticar el problema existente fueron dentro del área de créditos y cobranzas, integraciones del saldos, políticas, expediente de asociados deudores y estados financieros.

3.3. Instrumentos

Para la presente Práctica Empresarial Dirigida se utilizó cuestionarios específicamente dirigidos al área de créditos y cobranzas, área objeto de evaluación, y con esta herramienta poder obtener la información necesaria para determinar la problemática que existe en la Cooperativa de ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, L.R.

Asimismo el uso de técnica de auditoría las cual permite percibir de forma más veraz la situación de dicha área, a través de la observación, indagación, análisis, recopilación, integración y revisión de información. (Anexo 3).

3.4. Procedimiento

- Se realizó el contacto inicial el cual permitió conocer a la cooperativa, por medio de entrevista dirigida a la gerente, de la cual se obtuvo información sobre a que se dedica, como se originó, cual es su visión, misión y su estructura organizacional.

- Teniendo el conocimiento sobre la cooperativa se procedió a evaluar por medios de cuestionarios a cada una de las áreas que integran la misma, para poder determinar las deficiencias y debilidades que tiene cada una de las áreas.
- Se procedió a realizar un análisis sobre la información obtenida a través de los cuestionarios de cada área, por medio de la herramienta FODA, la cual permitió visualizar y establecer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de cada área, permitiendo identificar el área crítica de la cooperativa.
- Se elaboró el diagrama causa y efecto, en el cual se pudo observar las causas de los problemas que afectan a la cooperativa, a las cuales se le asignó un porcentaje dependiendo del riesgo que implica para la entidad evaluada.
- Luego de efectuar todo el procedimiento anterior, se efectuó un análisis sobre una muestra de expedientes de créditos para verificar si se cumplen con las políticas establecidas por la cooperativa.
- Se verificó la integración de las cuentas por cobrar, la cual se utilizó para poder establecer la veracidad del saldo reflejado en los estados financieros.
- Se determinó los saldos de antigüedad de las cuentas por cobrar, para determinar el porcentaje de morosidad de las cuentas por cobrar.

3.5. Diseño de la investigación

La Práctica Empresarial Dirigida se elaboró a través de investigación documental, ya que fue necesario armar un marco teórico, el cual permite tener un panorama de lo se desea realizar en el presente estudio, sirviendo de apoyo consultas bibliográficas como libro, tesis, entre otros.

Así como también se realizó investigación de campo, ya que ésta permite poder evaluar, analizar de forma directa a la cooperativa y al personal que la conforman por medio de cuestionario, dirigido al personal para obtener la información necesaria, así mismo la aplicación de técnicas como la de observación e indagación, las cuales sirven para poder tener una idea de la situación actual e identificar los riesgos de la cooperativa.

Capítulo 4

Aporte

4.1. Empresa

La práctica empresarial dirigida tiene como finalidad servir de apoyo para que la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L., pueda conocer las debilidades e implementar la ejecución de la propuesta y obtener un mejor rendimiento y poder cumplir con su objetivo principal.

4.2. Universidad

Servir como fuente de consulta o guía a todos los estudiantes, que forman parte de la Universidad Panamericana, en cuanto al procedimiento que debe realizarse para la elaboración de una práctica empresarial dirigida.

4.3. Guatemala

Ser un documento de apoyo y consulta a toda persona interesada, que desee obtener información respecto al análisis de una Cooperativa de ahorro y crédito y su implicación con respecto a no tener en claro los riesgos generados, en la mala práctica de funciones que se desempeñan en el área de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez.

Capítulo 5

Análisis de resultados

La herramienta utilizada para obtener información y poder efectuar un análisis sobre la situación y obtención de hallazgos fue a través de un cuestionario dirigido al encargado del área de créditos y cobranzas.

Cuestionario dirigido al encargado del área de créditos y cobranzas

No.	Preguntas	SI	NO	Observaciones
1	¿Se tiene un proceso definido de las solicitudes de créditos?	X		
2	¿En cuánto tiempo se aprueban la solicitud de créditos?			Dependiendo el monto y destino del préstamo podría ser horas o días.
3	¿Se verifican los datos ingresados por los solicitantes de créditos?	X		Conforme a el expediente y se llama a las personas que dan como referencias
4	¿Se verifican que los documentos sean verídicos para la cesión de créditos?	X		
5	¿Se realizan reunión con los del consejo directivo para evaluar las solicitudes de créditos y asimismo su aprobación?	X		Cuando el monto es elevado si toma la decisión el consejo
6	¿La persona responsable de aprobar la solicitud de créditos es independiente del departamento de créditos?	X		La gerente
7	¿Se obtiene la documentación necesaria para proceder legalmente ante un incumplimiento de pago?	X		

8	¿Se celebran contratos legales en la aprobación de créditos?	X		
9	¿Se tiene un registro cronológico sobre los créditos concedidos?	X		
10	¿Se tiene una reserva para las cuentas incobrables?	X		
11	¿Se procede legalmente sobre los créditos que consideren incobrables?	X		
12	¿Se cuenta con el historial cronológico de los saldos morosos?	X		
13	¿Se cumplen las políticas existentes con respecto al cobro de créditos de créditos?	X		
14	¿Al vencer el plazo fijado en la recuperación del crédito se considera como incobrable y asimismo se refleja en los estados financieros?		X	
15	¿Las garantías que se aceptan para la aprobación de los créditos se evalúan físicamente y asimismo si su valor es verídico?	X		
16	¿Qué porcentaje de los créditos concedidos es recuperable en las fechas establecidas?			Se recupera un 60%
17	¿Considera que se tiene la evaluación correcta sobre las solicitudes de créditos?	X		
18	¿Cree que se tiene el equipo necesario para realizar la recuperación de créditos en el tiempo adecuado?		X	Se está en proceso de contratar personal para la mejor recuperación de los créditos

Fuente: Elaboración propia

Análisis a la información recaba en cuestionario:

Derivado de la revisión efectuada al área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el desarrollo Integral, R.L., da como resultado un elevado índice de cuentas morosas asimismo la cooperativa no cuenta con los elementos necesarios para poder minimizar los créditos morosos y poder aumentar la liquidez de la misma.

Se tiene un proceso débil en cuanto a la verificación de la información proporcionada por los asociados.

Según Kramis, J (1994), indica que los procedimientos son la elaboración de instructivos de planteamiento por escrito que guían la forma que debe de realizarse cada trámite; las políticas son las normas generales de acción que se usan en la vida diaria de la empresa. Dentro del área de créditos y cobranzas si existe políticas más no existen procedimientos los cuales guíen las funciones que deban de realizarse en cada área de trabajo, lo que indica que no se posee un control interno adecuado.

Gonzalo, R. (2007), indica que del riesgo de crédito es de tipo exógeno y consiste en la posibilidad de que el cliente no cancele el crédito concedido, por lo que se dejara de percibir ingresos los cuales son necesarios para la solvencia o liquidez de una entidad. No se realiza la verificación y evaluación completa de la información que ingresan los asociados con respecto a la solicitud de créditos, teniendo con ello el riesgo de aprobar un crédito y que éstos no sean recuperados incidiendo con ello negativamente en la liquidez de la cooperativa.

Las garantías no cumplen con el respaldo necesario para poder cubrir los préstamos concedidos, debido a que no se efectúan las inspecciones físicamente de las mismas.

Zúñiga, L (1987), indica que la cartera de préstamos se identifica con lo que se denomina plan financiero, en razón que su estructura debe de ser adecuadamente planificada, estar en correspondencia a sus objetivos los precisamente definidos y responder las políticas y

procedimientos administrativos y financieros de la entidad. No se tiene un plan financiero en el área de créditos y cobranzas al no existir segregación de funciones por falta de personal que efectúan el seguimiento adecuado para la recuperación de saldos morosos en un tiempo prudencial antes del vencimiento y que estos no incrementen la cartera morosa.

No se realiza el trámite correspondiente a los asociados que son morosos ya que no se cumplen las políticas de cobro por no haber personal suficiente que realicen dicha inspección sobre los préstamos otorgados, no se envía notas de cobro o requerimiento a los deudores morosos, para realizar su proceso judicial.

Capítulo 6

Resultados de la investigación:

BALANCE GENERAL						
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRAL EL PORVENIR, R.L.						
AL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011						
(cifras expresadas en quetzales)						
	2011	%	2010	%	AUMENTO O DISMINUCIÓN	%
ACTIVOS						
NO CORRIENTES	3,261,971.82	31%	3,320,646.82	28%	-58,675.00	-2%
Bienes muebles e inmuebles						
Inmuebles	1,004,417.30	10%	1,004,417.30	8%	0.00	0%
Muebles	224,566.03	2%	222,416.03	2%	2,150.00	1%
(-) Depreciaciones acumuladas	321,699.94	3%	321,699.94	3%	0.00	0%
Activos extraordinarios	2,281,445.00	22%	2,342,270.00	20%	-60,825.00	-3%
Cargos diferidos						
Gastos por anticipado	73,243.43	1%	73,243.43	1%	0.00	0%
CORRIENTES	7,270,812.66	69%	8,662,505.58	72%	-1,391,692.92	16%
Cuentas y Documentos por cobrar	3,050,166.85	29%	3,250,599.85	27%	-200,433.00	-6%
Préstamos Mipyme I	211,050.00	2%	345,231.00	3%	-134,181.00	39%
Préstamos Mipyme II	1,536,746.00	15%	2,167,285.00	18%	-630,539.00	29%
Estimaciones préstamos corrientes	137,081.13	1%	137,081.13	1%	0.00	0%
Cuentas por amortizar	1,001,122.07	10%	763,122.07	6%	238,000.00	31%
(-) Amortizaciones acumuladas	54,300.54	1%	54,300.54	0%	0.00	0%
Cuentas por liquidar	837,263.66	8%	489,324.58	4%	347,939.08	71%
Inversiones financieras	697,117.61	7%	1,097,117.61	9%	-400,000.00	36%
Disponibilidades	128,728.14	1%	741,207.14	6%	-612,479.00	83%
TOTAL DE ACTIVO	10,532,784.48	100%	11,983,152.40	100%	-1,450,367.92	12%
PASIVO Y PATRIMONIO						
CAPITAL Y RESERVAS	1,601,158.19	15%	2,049,838.05	17%	-448,679.86	22%
Aportaciones	1,630,474.63	15%	1,603,780.40	13%	26,694.23	2%
(+) Descuento sobre aportaciones	2,750.11	0%	2,750.11	0%	0.00	0%
Reservas	432,302.99	4%	432,302.99	4%	0.00	0%
Donaciones	11,004.55	0%	11,004.55	0%	0.00	0%
Resultados del ejercicio	-475,374.09	5%	0.00	0%	-475,374.09	0%
NO CORRIENTE	6,839.60	0%	3,920.00	0%	2,919.60	74%
Productos percibido no devengados	6,839.60	0%	3,920.00	0%	2,919.60	74%
CORRIENTE	8,924,786.69	85%	9,929,394.35	83%	-1,004,607.66	10%
Depósitos	6,568,427.40	62%	7,342,403.08	61%	-773,975.68	11%
Obligaciones						
Retención y descuento personal	1,003.27	0%	903.49	0%	99.78	11%
Cuota Patronal	2,216.35	0%	1,995.90	0%	220.45	11%
Cuota fondo de retiro	18,999.09	0%	0.00	0%	18,999.09	
Cuentas por pagar	5,794.89	0%	7,846.79	0%	-2,051.90	26%
Impuesto por pagar	11,390.39	0%	9,225.98	0%	2,164.41	23%
Acreedores varios	20,272.56	0%	11,988.20	0%	8,284.36	69%
Préstamos por pagar Mipyme II	2,200,000.00	21%	2,500,000.00	21%	-300,000.00	12%
Provisiones						
Prestaciones laborales	96,682.74	1%	55,030.91	0%	41,651.83	76%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	10,532,784.48	100%	11,983,152.40	100%	-1,450,367.92	12%

Fuente: Balance general proporcionada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.

Análisis Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.

Análisis vertical

Los activos corrientes del período del 2011 representan el 69 %, dentro de estos la cartera de créditos (cuentas y documentos por cobra, préstamos MIPYME I y préstamos MIPYME II) representa un 46% de los activos totales; Para el período 2010 los activos corrientes significan un 72% del total del activo, y dentro de éstos la cartera de créditos representa un 48% del total de activos.

Con estos resultados podemos concluir que el saldo más relevante de los activos de la cooperativa son corrientes, y dentro de estos la cartera de créditos es la que mayor porcentaje ocupa 48% de los activos totales.

Análisis pasivo:

En el año 2011 los pasivos corrientes ocupan un 85% del total del pasivo, y dentro de estos los depósitos representan un 62% del total de pasivos; En el 2010 los pasivos corrientes representan el 83% del total del pasivo, y dentro de estos destacan las cuentas depósitos con un 61%.

Como se puede observar los pasivos son en su mayoría a corto plazo por lo que la cooperativa debe mantener adecuados niveles de liquidez para hacerles frente, en todo caso la mayor parte de los mismos se refieren a las obligaciones con el público por lo que debe asegurarse un adecuado nivel de reservas y de liquidez para hacer frente a posibles requerimientos de los cooperados, y de esta forma infundir confianza y seguridad sobre sus depósitos a los mismos.

Análisis horizontal

Para realizar el análisis horizontal de los activos se tomado en cuenta los períodos 2010 y 2011. La cuenta disponibilidades entre 2010 y 2011 ha experimentado una disminución del 83%, lo que podría ser indicios de una posible falta de liquidez. Por otro lado las cuantas por liquidar experimentan un crecimiento del 71%.

Otra cuenta importante dentro de los activos constituye la cartera de créditos, la misma que tiene una disminución en la cuenta de préstamos Mipyme I del 39% y disminución del 29% préstamos Mipyme II siendo destacable la disminución de los créditos para la pequeña y mediana empresa.

Razones financieras: dentro de esta se encuentran los indicadores que muestran información respecto al análisis financiero de una entidad. Los montos utilizados en las siguientes fórmula se tomaron del balance general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral , R. L.

Dentro de las cuales se encuentran:

- a. Ratios de liquidez: este indicador se utiliza para medir la capacidad que tiene una entidad para cubrir sus obligaciones a corto plazo. Dentro de este indicado se encuentran tres medidas básicas que son:

1. Capital neto de trabajo = Activo circulante - pasivo a corto plazo

$$Q.7,270,812.66 - Q.8,924,786.69 = (Q.1,653,974.03)$$

El resultado de aplicar la fórmula del capital neto de trabajo es negativo, lo que indica que la cooperativa no posee la suficiente liquidez para cubrir sus obligaciones a corto plazo.

2. Índice de solvencia = $\frac{\text{Activo circulante}}{\text{Pasivo circulante}}$

$$\frac{Q. 7,270,812.66}{Q. 8,974,786.69} = 0.86$$

En vista que el resultado del indicador del capital neto de trabajo es negativo, de igual forma el índice de solvencia da como resultados 0.86, indicando que la cooperativa no tiene los recursos necesarios de solvencia.

Según los indicadores de liquidez muestran resultado negativos que indican que la cooperativa enfrenta problemas de liquidez para afrontar sus obligaciones, lo que la lleva a no cumplir con sus objetivos.

b. Medidas de endeudamiento: la situación de endeudamiento de una entidad muestra el monto de dinero de terceros que se usa para generar utilidades

1.
$$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$$

Años 2011 $\frac{Q.8,931,626.29}{Q10,532,784.48} = 85\%$

Año 2010 $\frac{Q. 9,933,314.35}{Q. 11,983,152.40} = 83\%$

El índice de endeudamiento del 2010 fue de un 83% y para el 2011 85%, creciendo un dos por ciento para el 2011, lo cual indica un nivel riesgoso.

Esta razón financiera indica que la cooperativa se encuentra en un esta crítico ya que tiene un nivel muy elevado de endeudamiento.

Se concluye que la cooperativa financieramente se encuentra en una esta crítico ya que no cuenta con la suficiente solvencia y liquidez necesaria para cumplir con sus obligaciones. Asimismo tiene un índice muy alto de endeudamiento.

Análisis fiscal

Código Tributario del Decreto 6-91, establecen los deberes formales de los contribuyentes. A continuación se transcriben todos los numerales que contienen dichos deberes:

1. los libros y registros referentes a las actividades y operaciones que se vinculen con la tributación.
2. Inscribirse en los registros respectivos, aportando los datos y documentos necesarios y comunicar las modificaciones de los mismos.
3. Presentar las declaraciones que correspondan y formular las ampliaciones o aclaraciones que les fueren solicitadas.
4. Cumplir con cualquier otro deber formal que establezcan las disposiciones legales respectivas.

5. Conservar en forma ordenada, mientras no haya transcurrido el plazo de prescripción, los libros de contabilidad, los libros y registros especiales y los documentos y antecedentes de las operaciones que se relacionen con su situación tributaria, deberán conservar asimismo, por igual plazo los documentos en que conste el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
6. Facilitar a los funcionarios fiscales autorizados, las inspecciones o verificaciones en cualquier local, establecimientos comerciales, oficinas, depósitos, archivos, así como camiones y otros medios de transporte.
7. Permitir que la Administración Tributaria revise las declaraciones, informes y documentos, comprobantes, relacionados con hechos generadores de obligaciones tributarias.
8. Comunicar cualquier cambio de situación tributaria de los contribuyentes o responsables.
9. Concurrir a las oficinas tributarias cuando su presencia sea requerida, siempre que en la situación se haga constar el objeto de la diligencia.

Ley del Impuesto al Valor Agregado –IVA- Decreto 27-92, de acuerdo a esta Ley las cooperativas se encuentran exentas del Impuesto al Valor Agregado (IVA), cuando realicen operaciones de venta y prestación de servicios a sus asociados, cooperativas, federaciones, centrales de servicio y confederaciones de cooperativas. En sus operaciones con terceros deben cargar el impuesto correspondiente.

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

Respecto de dicha exención, para poder obtener este derecho se deberá solicitar a la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).

Ley del Impuesto Sobre la Renta –ISR-. Decreto 26-92, de acuerdo a la Ley del Impuesto sobre la Renta, y el reglamento de la misma, están exentas las rentas de las cooperativas legalmente constituidas en el país, provenientes de las transacciones con sus asociados y con otras cooperativas, federaciones y confederaciones de cooperativas. Sin embargo, las rentas, intereses y

ganancias de capital provenientes de operaciones con terceros, estarán afectas al impuesto establecido en esta ley.

Nuevamente en la Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012, en el capítulo II, Exenciones, establece como rentas exentas, las rentas de las cooperativas legalmente constituidas en el país, provenientes de las transacciones con sus asociados y con otras cooperativas, federaciones, confederaciones de cooperativas, sin embargo las rentas provenientes de operaciones con terceros si están gravadas.

El Decreto 26-92, Ley del Impuesto Sobre la Renta: artículo 38 inciso q), establece lo concerniente a las reservas de cuentas incobrable para lo cual indica: Dicha reserva no podrá exceder del tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, al cierre de cada uno de los períodos anuales de imposición y siempre que dichos saldos se originen del giro habitual del negocio.

En el Decreto 10-2012, ley de Actualización Tributaria, artículo 21 numeral 22), establece que las cuentas incobrables podrán tener una reserva que no podrá exceder del tres por ciento (3%), de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar.

Tanto la ley del Impuesto Sobre la Renta y actualmente en vigencia la Ley de actualización tributaria regulan las reservas de cuentas incobrables debidos a que estas van afectar los estados de pérdidas y ganancias, ya que el rubro de cuentas incobrables se clasifica como una cuenta de pérdida, afectando con ella la utilidad del ejercicio anual y con ello el Impuesto Sobre la Rentas, esto no tiene impacto en el estado de pérdidas y ganancias de Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L. por no tener transacciones con terceros, quedando exenta del pago de Impuesto Sobre la Renta. Por lo tanto no le aplica lo que establece el articulo que establece el 3% de las reservas.

Ley del Impuesto sobre Productos Financieros, Decreto 26-95, las personas individuales o jurídicas que paguen o acrediten intereses de cualquier naturaleza a personas individuales o

jurídicas, que no estén sujetos a la supervisión de la Superintendencia de Bancos, deben retener el 10% del impuesto y enterarlo a las cajas fiscales dentro de los primeros 10 días hábiles del mes siguiente en que se efectuaron las retenciones. Esto implica que cuando se efectúen pagos de intereses a los ahorrantes de la cooperativa, ésta se convierte en agente de retención y debe de retener el Impuesto y enterarlo al fisco como indica la Ley.

Otro análisis que debe de tomar en cuenta la Cooperativas son los ratios financieros empleados por el Consejo Mundial de Cooperativas, que consiste en el monitoreo del rendimiento de una cooperativa de ahorro y crédito con el uso del sistema PERLAS, el cual está diseñado como una herramienta de administración que va más allá de la mera identificación de problemas. Ayuda a la gerencia a encontrar resoluciones significativas para deficiencias institucionales serias.

Esta herramienta es muy útil ya que permite identificar problemas y riesgos, asimismo poder minimizar el con anticipación.

El uso de los indicadores financieros permite a los gerentes identificar rápida y precisamente las áreas problemáticas, y hacer los ajustes necesarios antes de que los problemas se vuelvan más serios. Básicamente, PERLAS es un “sistema de alerta rápida” que genera información gerencial inestimable.

Elementos o componentes a utilizar:

P = Protección

La protección adecuada de activos es un principio básico del nuevo modelo de cooperativas de ahorro y crédito. La protección se mide al comparar la suficiencia de las provisiones para préstamos incobrables con el monto de préstamos morosos. La protección contra préstamos incobrables se considera adecuada si la cooperativa de ahorro y crédito tiene suficientes provisiones como para cubrir el 100% de todos los préstamos con morosidad mayor a 12 meses, y el 35% de todos los préstamos.

Cuentas:

- a. Provisión para préstamos incobrables (Balance general)
- b. Porcentaje de provisiones requeridas para cubrir los préstamos con morosidad mayor a 12 meses. WOCCU sugiere el 100%, pero se puede usar otro porcentaje en los países donde las leyes o regulaciones locales sean diferentes.
- c. Saldo de préstamo de todos los préstamos con morosidad mayor a 12 meses

Fórmula: $a / b * c$

Los siguientes datos se toman del balance general de cooperativa, (Ver pág. 32)

$137,081.13 / 4,797,962.85 = 2.82 \%$ porcentaje aplicado para la estimación de cuenta incobrables

137,081.13 estimaciones para préstamos corrientes

$2.82 * Q.858,073.00 = 2,419,765.86$

$137,081.13 / 2,429,765.86 = 5.64\%$

Meta: **100%**

La cooperativa cuenta con una protección mínima del 5.64% sobre los préstamos morosos mayores de doce meses. Lo que indica una protección inadecuada contra préstamos incobrables lo cual produce dos resultados indeseables: valores inflados de activos y ganancias ficticias. La mayoría de cooperativas de ahorro y crédito no desea reconocer los préstamos incobrables, y mucho menos, castigarlos contra ganancias. Esta falta de voluntad lleva a un abuso generalizado de los principios de seguridad y solidez.

E = Estructura financiera eficaz

La estructura financiera de la cooperativa de ahorro y crédito es el factor más importante en la determinación del potencial de crecimiento, la capacidad de ganancias y la fuerza financiera general.

Activos: el 95% de activos productivos consiste en préstamos (70-80%) e inversiones líquidas (10-20%) y el 5% de activos improductivos consiste principalmente en activos fijos (terreno, edificios, equipos, etc.)

Propósito: Medir el porcentaje del activo total invertido en la cartera de préstamos.

Cuentas:

- a. Total de cartera de préstamos bruta pendiente
- b. Total de provisiones para préstamos incobrables
- c. Total de activos

Fórmula:
$$\frac{(a - b)}{c}$$

Q.1,243,675.55 cartera de créditos pendientes - Q.137,081.13 estimación para préstamos =

$$\frac{Q.1,106,594.22}{Q10,532,784.48} = 10.5\%$$

Q10,532,784.48

Meta: **Entre el 70 - 80%**

Depósitos de ahorro/total del activo

Propósito: Medir el porcentaje del activo total financiado con depósitos de ahorro.

Cuentas: a. Total de depósitos de ahorro

b. Total de activos

Fórmula:

$$\frac{b}{a}$$

$$\frac{Q.6,568,457.40}{Q10,532,784.48} = 62\%$$

Meta: **Entre el 70 - 80%**

El resultado de estos indicadores muestra que la cooperativa no tiene una estructura financiera adecuada por lo que no podrá tener un crecimiento favorable.

A = Calidad de activos

Los indicadores de esta sección miden el porcentaje de activos improductivos que tienen un impacto negativo en la rentabilidad y solvencia. Estos indicadores son: la morosidad de préstamos, activos improductivos y el financiamiento de activos improductivos.

Total morosidad de préstamos / cartera de préstamos bruta

Propósito: Medir el porcentaje total de morosidad en la cartera de préstamos, usando el criterio del saldo de préstamos morosos pendientes en vez de los pagos de préstamos morosos acumulados.

Cuentas:

- a. Total de todos los saldos de préstamos morosos (un control no contable)
- b. Total de la cartera de préstamos pendientes (bruta)

Fórmula: $\frac{b}{A}$

Meta: $\leq 5\%$

Total de cartera en mora Q. 1,243,675.55 = 26%

Total de la cartera crediticia Q. 4,797,962.85

(Cantidades tomadas de los papeles de trabajo, capítulo 6, Pag. 44)

Este indicador muestra un resultado elevado de morosidad que supera la meta de igual o menor que 5% dando como resultado un 25% de morosidad.

Activos improductivos / total activo

Propósito: Medir el porcentaje del activo total que no produce un ingreso.

Ejemplos de activos improductivos:

1. Efectivo en caja
2. Cuentas corrientes monetarias que no producen intereses
3. Cuentas por cobrar
4. Activos en liquidación
5. Activos fijos (terreno, edificios, equipos, etc.)
6. Gastos prepagados y otros diferidos

Cuentas: a. Total de activos improductivos

b. Total de activos

Fórmula:

$$\frac{b}{a}$$

Meta: $\leq 5\%$

Al aplicar esta fórmula a la información del balance general de la cooperativa muestra un total de activos improductivos siguientes, (Ver pág. 59):

(Cifras expresadas en quetzales)

Inmuebles	1,004,417.30
Muebles	224,566.03
Activos extraordinarios	2,281,445.00
Gastos por anticipado	73,243.43
Cuentas y documentos por cobrar	3,050,166.85
Préstamo Mipyme I	211,050.00

Préstamo Mipyme II	1,536,746.00
Cuentas por amortizar	1,001,122.07
Cuentas por liquidar	837,263.66
Disponibilidad	128,728.14
Total de activos improductivos	8,812,002.48

Fuente: Balance general proporcionado por la gerente

Aplicación de la fórmula:

Activos improductivos / total de activo

$$8,812,002.48 / 10,532,784.48 = \mathbf{83\%}$$

Este indicador da como resultado un porcentaje muy elevado de 83% respecto a la meta que es del 5%, lo que indica que la cooperativa posee demasiados activos que no generan ingresos.

Al aplicar algunos indicadores del sistema PERLAS, dan como resultado negativo sobre la situación financiera de cooperativa, tanto en la protección de cuentas incobrables, estructura financiera y liquidez, reflejando un riesgo alto por lo que se deberán tomar las medidas necesarias y oportunas.

Índice de papeles de trabajo

Cooperativa de Ahorro y crédito por el Desarrollo Integral, R.L.

Cédula	Referencia
Plan de auditoría	PL/A
Programa de auditoría	PR/A
Marcas de auditoría	MA
Cédula control interno verificación de garantías	CI/G
Cédula de control interno, verificación de existencia de políticas de créditos	CI/PC
Cédula de control interno, verificación de la existencia de políticas de cobranzas	CI/PCZ
Centralizadora de la integración de créditos	A
Sumaria del rubro cuentas y documentos por cobrar	A-1
Sumaria del rubro préstamos mipyme I	A-2
Sumaria del rubro préstamos mipyme II	A-3
Analítica de cuentas y documentos por cobrar	A-1-1
Analítica de préstamos mipyme I	A-2-1
Analítica de préstamos mipyme II, (pequeña y mediana empresa)	A-3-1
Analítica de préstamos mipyme II, (cuentas por cobrar)	A-3-2

PT PL/A	
Hecho por:	ABMC
Fecha:	28/08/2012
Revisado:	
Fecha:	

Plan de auditoría

Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.

No.	OPERACIÓN	DEBE REALIZARLA:
	Objetivo general de la auditoría	
	Identificar la problemática a través del análisis a realizarse a la diferentes áreas que integra la Cooperativa de ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.	ABMC
	Objetivos específicos de la auditoría	
1	Recabar información en general sobre la cooperativa.	ABMC
2	Evaluar las áreas más representativas de la cooperativa.	ABMC
3	Identificar el área que más riesgos representa para la cooperativa financieramente.	ABMC
4	Identificar los riesgos que del área problemática.	ABMC
	Procedimientos de auditoría aplicables a la etapa preliminar de la auditoría.	ABMC
1	Entrevista con la gerente de la cooperativa	ABMC
2	Cuestionarios dirigidos a los encargados de cada área de auditoría.	ABMC
	Procedimiento de auditoría aplicables a la etapa intermedia de auditoría	
1	Recopilación de la información	ABMC
2	Análisis de la información por cada área	ABMC
	Procedimiento de auditoría aplicables a la etapa final de la auditoría	
1	Cuestionario específicamente dirigido al área problemática de la cooperativa.	ABMC
2	Verificación de procedimiento, procesos y políticas dentro de área problemática.	ABMC
3	Identificar la problemática.	ABMC
4	Presenta una propuesta costo-beneficio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.	ABMC

PT PR/A	
Hecho por:	ABMC
Fecha:	08/09/2012
Revisado:	Lic. K
Fecha:	22/12/2012

Programa de auditoría
Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.

	Descripción de procedimientos	Fecha de inicio	Fecha término	Realizado por:
A)	Procedimientos generales:			
1	Consultar el expediente de la última auditoría efectuada a la cooperativa.			
2	Obtener los manuales de políticas y procedimientos relacionadas con el área de créditos y cobranzas			
B)	Estudio y Evaluación preliminar al área de créditos y cobranzas:			
1	Realizar el estudio y evaluación preliminar sobre la determinada área utilizando la herramienta de cuestionarios dirigidos, asimismo las técnicas de observación, investigación para poder obtener información y determinar hallazgos.			
C)	Procedimiento para pruebas de cumplimiento:			
1	Comprobar que toda solicitud de crédito cuenta con la documentación necesaria para su respectivo proceso.			
2	Verificar que toda aprobación de créditos se haya efectuado su respectivo análisis.			
3	Verificar que exista segregación adecuada de funciones con respecto a la recepción de créditos y aprobación del mismo.			
4	Revisar la existencia de las políticas y manuales de procedimientos dentro del			
6	Verificar que exista un registro sobre las solicitudes de créditos, asimismo de			
7	Comprobar la existencia de controles permanentes que permitan evaluar la existencia de cuentas difíciles de cobro.			
D)	Procedimientos de pruebas sustantivas:			
1	Obtener o preparar una integración de saldos de todas las cuentas por cobrar de acuerdo a su antigüedad.			
2	Elaborar cédulas analíticas para integrar las cuentas por cobrar.			
3	Verificar la correcta presentación de los saldos de cuentas por cobrar en el balance general.			

Fuente: Elaboración propia

(F)

Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.
Cédula de Control Interno, evaluación de las garantías
Al 31 de mayo de 2012

PT CI/G	
Hecho por:	ABMC
Fecha:	11/11/2012
Revisado:	Lic. K
Fecha:	22/12/2012

MONTO OTORGADO	MORA	FECHA DE OTORGAMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO	GARANTÍA	REGISTRO NO.	DE FECHA	VALOR DE LA GARANTÍA
Q ✓ 214,200.00	Q 192,700.00	05/05/2003	11/06/2011	Escritura No. 136 ✓	135496	16/02/1987	15,750.00 ✓
Q ✓ 41,240.00	Q 23,640.00	13/01/2006	31/10/2007	Escritura No. 97 ✓	65789	24/03/1990	13,000.00 ✓
Q ✓ 35,500.00	Q 32,310.00	11/04/2005	25/12/2006	Escritura No. 36 ✓	657849	07/10/1993	11,450.00 ✓
Q ^ 290,940.00	Q ^ 248,650.00						^ 40,200.00

Fuente: Información proporcionada por el encargado del área de créditos y cobranzas.

Observación: No existe un procedimiento para la evaluación de las garantías.

Procedimiento: Verificación de existencia a la documentación que respaldan las garantías sobre los créditos otorgados.

Conclusión: Al tomar una pequeña muestra de los saldos más relevantes en mora, se determinó que las garantías no cuentan con el valor monetario suficiente para efectuar el cobro judicial de dichos créditos, para lo que resultaría más un costo que un beneficio.

Cooperativa de ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.
Cedula de control interno,
Verificación de existencia de política de créditos
Al 31 de mayo de 2012

PT CI/PC	
Hecho por:	ABMC
Fecha:	11/11/2012
Revisado:	Lic. K
Fecha:	22/12/2012

Fuente: Información proporcionada por la gerente de la cooperativa.

FUENTES DE FINANCIAMIENTO	FINANCIAMIENTO DE CRÉDITOS HASTA	DESTINO
Capital Institucional	36 meses	Construcción y mejoras de viviendas
Aportaciones	6 a 36 meses	Consumo y otros destinos
Dépositos	hasta 18 meses	Agricultura, comercio, pecuario
Préstamos de fuentes externas	18 meses en adelante	Industria

GARANTÍAS	COBERTURA
Fiduciaria	100%
Hipotecaria	80% del valor del avalúo
Prendaria	60% del valor del avalúo
hipotecaria fiduciaria	80% hipotecada y 100% fiduciaria
Hipotecaria prendaria	80% hipotecaria y 60% prendaria
Prendaria fiduciaria	60% prendaria y fiduciaria como complemento
No aceptables	Bienes perecederos, litigiosos, propiedad proindiviso

ASOCIADOS NO SUJETOS A PRESTAMOS
Mayores de 70 años
Padescan enfermedades delicadas
Cónyuges no podran servir de codeudores
Asociados con dos préstamos de clase B
Con préstamos en distintas instituciones

TASA DE INTERESES	
DESTINO	TASA
Agricultura	%
Comercio	%
Construcción	%
Servicios	%
Ganadería	%
Industria	%
Reparación de vivienda	%
Consumo	%

Observación: Las políticas las tiene resguardadas la gerente; no las posee el encargado de créditos.

Procedimiento: Verificación de la existencia de políticas de créditos.

Conclusión: Existen políticas sobre los tipos de crédito y su fuente de financiamiento; no existen procedimientos que guíen desde el inicio de los créditos.

Cooperativa de ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.
Cedula de control interno,
Verificación de existencia de política de cobranzas
Al 31 de mayo de 2012

PT CI/PCZ	
Hecho por:	ABMC
Fecha:	11/11/2012
Revisado:	Lic. K
Fecha:	22/12/2012

No.	PROCESO DE COBRANZA
1	Asociado en mora o atraso de 6 días se le incrementa el 2.8% anual sobre el monto del préstamo
2	El personal de la unidad de crédito es responsable del control de la morosidad de 1 a 2 meses, deberá enviar la primer nota de recordatorio, al no presentarse el asociado, se le enviara la segunda nota indicándoles que su expediente se traslado al departamento de cobranzas.
3	Comunicación constante con los usuarios de créditos pequeños y grandes, los oficiales de créditos, deben constatar la marcha de los créditos.
4	Traslado del préstamo morosa a cobro extrajudicial y judicial a partir del cuarto mes de atraso.
5	Procedimiento de demanda judicial a partir de la quinta cuota en atraso, así como procuraduría propia en el tramite ante el juzgado y notificaciones respectivas.

SUPERVISIÓN DE CRÉDITOS	
1	Se inspeccionara antes de otorgar un préstamo, con el objeto de establecer la existencia del negocio al avalúo de la garantía.
2	Inspección en el desarrollo de la construcción de la obra con el objeto de verificar la correcta inversión de los recursos otorgados en préstamos
3	Inspección después de efectuada la inversión con le objeto de verificar la situación de la inversión y estado de la garantía pignorada
4	El monto del crédito para ser objeto de supervisión, será de Q.5,000.00 en adelante.

AUTORIZACIONES DE CRÉDITOS			
TIPO DE OPERACIÓN	GERENCIA	COMITÉ DE CRÉDITOS	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
Créditos nuevo	Monto maximo hasta de Q.15,000.00	De Q.15,001.00 al Q.50,000.00	Q.100,000.00 en adelante
Novaciones	Q.15,001.00 a Q.50,000.00	De Q.50,001.00 a Q.75,000.00	Q.75,001.00 en adelante
Prorrogas	Q.50,000.00	De Q.50,001.00 a Q.75,000.00	Q.75,001.00 en adelante
Créditos automáticos	95%		
Gravamen hipotecario	SI	SI	
Créditos para empresas y directivos de la cooperativa	Q.15,000.00 AVAL	Q.25,001.00 A Q.75,000.00	Q.75,001.00 en adelante

CONTRATOS PARA FORMALIZACIÓN DE CRÉDITOS		
MONTOS	CRÉDITOS	SE FORMALIZARAN
Hasta Q.5,000.00	Fiduciario	Reconocimiento de deuda o contrato mutuo
De Q.5,000.00 en adelante	Fiduciario	Escrituras públicas
Q.5,000.00	Créditos mixto	Contrato mutuo
Q8,000.00	Créditos mixto	Escrituras pública a nombre de la cooperativa

Fuente: Políticas proporcionadas por la gerente.

Observación: Las políticas las tiene resguardadas la gerente y no las posee el encargado de cobranzas.

Procedimiento: verificación de la existencia de políticas de cobranzas.

Conclusión: Las políticas utilizadas para el proceso de cobro están dirigidas a un mayor número de personal, con el que no cuenta el área de créditos y cobranzas.

Cooperativa de ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.
Centralizadora
Integración de los créditos por cobrar
Al 31 de mayo de 2012

PT A	
Hecho por:	ABMC
Fecha:	11/11/2012
Revisado:	Lic. K
Fecha:	22/12/2012

(Cifras expresadas en quetzales)

No.	DESCRIPCIÓN	SALDO SEGÚN BALANCE GENERAL		RECLASIFICACIÓN		AJUSTE		SALDO SEGÚN AUDITORÍA	CARTERA MOROSA	PORCENTAJE DE MOROSIDAD	REF.
		DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER				
1	Cuentas y documentos por cobrar	3,050,166.85						3,050,166.85	843,991.55	28%	←A-1
2	Préstamos Mypime I	211,050.00						211,050.00	84,759.00	40%	←A-2
3	Préstamos Mypime II	1,536,746.00						1,536,746.00	314,925.00	20%	←A-3
	Total	4,797,962.85						4,797,962.85	1,243,675.55	26%	

Fuente: Información proporcionada por el encargado de créditos y cobranzas.

Observación: La cooperativa tiene tres clases de créditos que son, cuentas y documentos por cobrar, préstamos mipyme I y préstamos mipyme II, los cuales cada uno representa un rubro por separado en el balance general.

Procedimiento: Integración y verificación de los saldos de los rubros de créditos reflejados en el balance general.

Conclusión: El saldo según la integración de los rubros de cuentas y documentos por cobrar tiene un de Q.3,050,166.85, préstamos mipyme I Q.211,050.00 y prestamos mipyme II Q.1,536,746.00, que son los créditos otorgados a los asociados los cuales ascienden a un total de Q.4,797,962.85, la cartera morosa asciende a Q.1,243,276.55 con un porcentaje de morosidad del 26%.

Cooperativa de ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.
Sumaria
Cuentas y documentos por cobrar
Al 31 de mayo de 2012

PT A-1	
Hecho por:	ABMC
Fecha:	11/11/2012
Revisado:	Lic. K
Fecha:	22/12/2012

(Cifras expresadas en quetzales)

DESCRIPCIÓN	SALDO	MOROSIDAD	PORCENTAJE DE MOROSIDAD	CANTIDAD DE PRÉSTAMOS	REF.
Vivienda	730,981.00	216,411.55	7%	42	
comercio	431,000.00	62,000.00	2%	61	
Gastos Personales	228,500.00	74,813.00	2%	69	
Agricultura	116,800.00	12,000.00	0%	3	 A
Pequeña empresa	35,500.00	20,810.00	1%	1	
Cuentas por cobrar	1,507,535.00	457,957.00	15%	40	
TOTAL	3,050,316.00	843,991.55	28%	216	

Fuente: Información proporcionada por el encargado de créditos y cobranzas.

Observación: Las cuentas y documentos por cobrar se integran por créditos de tipo, vivienda, comercio, gastos personales Agricultura, pequeña empresa y cuentas por cobrar

Procedimiento: Comprobación de la veracidad del saldo reflejado en el balance general.

Conclusión: El saldo de cuentas y documentos por cobrar asciende a Q.3,050,316.00, del cual tiene una morosidad de Q.843,991.55, un porcentaje del 28%, sobre el saldo total de créditos otorgados.

Cooperativa de ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.
Sumaria
Préstamos Mipyme I
Al 31 de mayo de 2012

PT A-2	
Hecho por:	ABMC
Fecha:	11/11/2012
Revisado:	Lic. K
Fecha:	22/12/2012

(Cifras expresadas en quetzales)

DESCRIPCIÓN	SALDO	MOROSIDAD	PORCENTAJE DE MOROSIDAD	CANTIDAD DE PRÉSTAMOS	REF.
Comercio	211,050.00 ✓	84,759.00 ← A-2-1	40% ✓	36	 A
TOTAL	Λ 211,050.00	Λ 84,759.00		Λ 36	

Fuente: Información proporcionada por el encargado del área de créditos y cobranzas.

Observación: El rubro de préstamos mipyme I, está integrado por créditos de tipo comercio.

Procedimientos: Comprobación del saldo de la cuenta reflejado en el balance general.

Conclusión: El saldo de préstamos mipyme I asciende a Q.211,050.00, con una morosidad de Q.84,759.00, teniendo un porcentaje alto del 40% de morosidad.

Cooperativa de ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.

Sumaria

**Préstamos Mipyme II
Al 31 de mayo de 2012**

PT A-3	
Hecho por:	ABMC
Fecha:	11/11/2012
Revisado:	Lic. K
Fecha:	22/12/2012

(Cifras expresadas en quetzales)

DESCRIPCIÓN	SALDO	MOROSIDAD	PORCENTAJE DE MOROSIDAD	CANTIDAD DE PRÉSTAMOS	REF.
Pequeña empresa	998,550.00	144,846.00  A-3-1	9% 	38	 A
Comercio 	352,000.00	51,440.00  A-3-2	3% 	17	
Pequeña y mediana empresa	186,196.00	118,639.00  A-3-3	8% 	15	
TOTAL	^ 1,536,746.00	^ 314,925.00	^ 20% 	^ 70	

Fuente: Información proporcionada por el encargado de créditos y cobranzas.

Observación: Préstamos mipyme II, es un programa específicamente para brindar a los asociado apoyo financiero a la pequeña y mediana empresa.

Procedimientos: Comprobación e integración del saldo reflejado del rubro préstamos mipyme II en el balance general.

Conclusión: El saldo de créditos otorgados para el financiamiento a la pequeña y mediana empresa asciende a Q.1,536,746.00, el cual tiene una morosidad de Q.314,925.00, con un porcentaje de morosidad del 20%.

Cooperativa de ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.
Analítica
Integración del saldo de cuentas y documentos por cobrar
Al 31 de mayo de 2012

PT A-1-1	
Hecho por:	ABMC
Fecha:	11/11/2012
Revisado:	Lic. K
Fecha:	22/12/2012

1/7

(Cifras expresadas en quetzales)

No.	CÓDIGO DE PRÉSTAMO	ACTIVIDAD ECONÓMICA	MONTO OTORGADO	SALDO ACTUAL PRÉSTAMO	CUOTA MENSUAL	CAPITAL EN MORA	CARTERA AFECTADA	INTERESES EN MORA	No. DE CUOTAS EN MORA	TIPO DE GARANTÍA	TASA INTERES	FECHA DE OTORGAMIENTO	FECHA DE VENCIMIENTO	REF.
1	182-007	VIVIENDA	35,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	0.00	0.00	1	ESCRITURA	0.30	05/10/2007	31/08/2010	
2	120-008	VIVIENDA	10,000.00	275.00	300.00	275.00	0.00	0.00	1	ESCRITURA	0.30	11/08/2008	31/05/2011	
3	224-007	VIVIENDA	3,200.00	1,800.00	200.00	1,800.00	0.00	0.00	9	FIADOR	0.30	06/12/2007	31/03/2009	
4	73-009	VIVIENDA	15,000.00	3,500.00	500.00	3,500.00	0.00	0.00	0	ESCRITURA	0.30	19/08/2009	31/01/2012	
5	119-009	VIVIENDA	10,000.00	3,741.00	425.00	3,741.00	0.00	0.00	9	ESCRITURA	0.30	06/11/2009	31/10/2011	
6	NOVA	VIVIENDA	30,800.00	29,355.00	510.00	11,730.00	12,240.00	0.00	23	ESCRITURA	0.30	08/05/2009	31/05/2014	
7	182-005	VIVIENDA	3,160.00	2,353.00	180.00	2,353.00	0.00	0.00	13	ESCRITURA	0.30	29/09/2006	31/03/2008	
8	23-010	VIVIENDA	25,000.00	21,960.00	700.00	13,560.00	6,300.00	0.00	19	ESCRITURA	0.30	08/03/2010	28/02/2013	
9	NOVA	VIVIENDA	8,000.00	3,549.00	250.00	299.00	500.00	0.00	14	ESCRITURA	0.30	30/11/2009	31/07/2012	
10	22-008	VIVIENDA	10,350.00	1,370.00	350.00	1,370.00	0.00	0.00	4	ESCRITURA	0.30	05/05/2008	31/10/2010	
11	95-010	VIVIENDA	6,000.00	2,700.00	300.00	2,700.00	0.00	0.00	9	ESCRITURA	0.30	13/07/2010	31/03/2012	
12	143-008	VIVIENDA	10,000.00	3,328.00	300.00	3,228.00	0.00	0.00	10	ESCRITURA	0.30	22/09/2008	31/07/2011	
13	103-009	VIVIENDA	20,000.00	6,643.00	560.00	4,403.00	2,240.00	0.00	8	ESCRITURA	0.30	05/10/2009	30/09/2012	
14	143-009	VIVIENDA	25,000.00	7,000.00	1,000.00	1,000.00	0.00	0.00	1	ESCRITURA	0.12	08/12/2009	31/12/2011	
15	70-010	VIVIENDA	30,000.00	23,500.00	500.00	5,500.00	18,000.00	0.00	11	ESCRITURA	0.12	20/05/2010	31/05/2015	
16	147-009	VIVIENDA	20,000.00	10,225.00	575.00	7,925.00	3,450.00	0.00	14	ESCRITURA	0.12	18/12/2009	30/11/2012	
17	132-010	VIVIENDA	15,000.00	12,562.00	375.00	1,312.00	7,125.00	0.00	3		0.12	27/08/2010	31/12/2013	
18	50-010	VIVIENDA	30,000.00	20,140.00	850.00	2,040.00	18,100.00	0.00	2	ESCRITURA	0.30	19/04/2010	30/04/2013	
19	37-010	VIVIENDA	20,000.00	14,300.00	600.00	3,300.00	4,200.00	600.00	17	ESCRITURA	0.12	22/08/2010	31/12/2012	
20	17-010	VIVIENDA	50,000.00	15,000.00	1,400.00	0.00	0.00	0.00	0	ESCRITURA	0.12	24/02/2010	28/02/2013	
21	128-009	VIVIENDA	12,000.00	2,998.00	500.00	2,998.00	0.00	0.00	6	ESCRITURA	0.30	19/11/2009	30/11/2011	
22	87-007	VIVIENDA	41,096.00	24,811.00	685.00	11,115.00	6,850.00	0.00	15	FIADOR	0.12	03/03/2008	31/03/2013	
23	26-010	VIVIENDA	10,000.00	9,977.00	500.00	7,977.00	0.00	0.00	15	ESCRITURA	0.30	09/08/2010	31/10/2011	
24	17-009	VIVIENDA	25,000.00	7,150.00	700.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.18	04/04/2011	28/04/2013	
25	NOVA	VIVIENDA	14,700.00	7,403.00	420.00	7,403.00	0.00	0.00	18	ESCRITURA	0.30	13/03/2008	28/02/2011	

26	nov-010	VIVIENDA	19,200.00	15,171.00	600.00	10,800.00	4,800.00	0.00	18	ESCRITURA	0.30	12/05/2010	31/01/2013
27	01-010	VIVIENDA	26,675.00	7,675.00	925.00	7,675.00	0.00	0.00	8	PLAZO FJO	0.29	23/10/2008	30/11/2011
28	NVA-09	VIVIENDA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.30	21/09/2009	31/03/2012
29	28-010	VIVIENDA	12,000.00	6,400.00	350.00	3,600.00	2,800.00	0.00	10	FIADOR	0.30	10/03/2010	31/01/2013
30	136-07	VIVIENDA	8,000.00	8,000.00	400.00	8,000.00	0.00	0.00	20	FIADOR	0.30	23/07/2007	31/03/2009
31	27-011	VIVIENDA	10,000.00	8,500.00	500.00	500.00	8,000.00	0.00	1	FIADOR	0.30	04/04/2011	31/08/2013
32	30-009	VIVIENDA	17,600.00	1,800.00	600.00	1,800.00	0.00	0.00	2	ESCRITURA	0.30	26/03/2009	30/09/2011
33	NOVA	VIVIENDA	16,500.00	16,500.00	550.00	12,650.00	3,850.00	0.00	23	ESCRITURA	0.30	16/06/2010	31/12/2012
34	CONV.	VIVIENDA	21,600.00	20,600.00	360.00	15,840.00	8,280.00	0.00	44	ESCRITURA	0.29	30/04/2009	30/04/2014
35	NOVA	VIVIENDA	5,800.00	1,335.55	200.00	1,335.55	0.00	0.00	7	FIADOR	0.30	06/03/2008	31/07/2010
36	20-010	VIVIENDA	27,500.00	26,352.00	925.00	11,100.00	15,725.00	0.00	12	ESCRITURA	0.30	16/04/2011	31/10/2013
37	193-009	VIVIENDA	9,800.00	9,800.00	325.00	9,125.00	0.00	0.00	28	ESCRITURA	0.30	18/02/2009	31/08/2011
38	46-008	VIVIENDA	8,000.00	3,432.00	400.00	3,432.00	0.00	0.00	9	FIADOR	0.30	11/04/2008	31/12/2009
39	NOVA	VIVIENDA	11,000.00	10,675.00	325.00	6,175.00	4,225.00	0.00	20	ESCRITURA	0.30	10/09/2010	30/06/2013
40	160-10	VIVIENDA	30,000.00	23,200.00	850.00	8,750.00	14,450.00	0.00	9	ESCRITURA	0.12	25/10/2010	31/10/2013
41	116-08	VIVIENDA	22,000.00	14,710.00	625.00	14,585.00	0.00	0.00	23	ESCRITURA	0.30	06/08/2008	31/07/2011
42	28-011	VIVIENDA	6,000.00	515.00	500.00	515.00	0.00	0.00	1	ESCRITURA	0.30	11/03/2011	28/02/2012
SUBTOTAL			730,981.00	411,305.55	22,115.00	216,411.55	141,135.00	600.00	457				
1	170-010	COMERCIO	6,500.00	333.00	350.00	333.00	350.00	0.00	1	AUTOMA.	0.30	06/12/2010	30/06/2012
2	174-010	COMERCIO	3,000.00	2,000.00	200.00	1,000.00	0.00	0.00	0	AUTOMA.	0.30	07/12/2010	28/02/2012
3	131-010	COMERCIO	4,000.00	850.00	350.00	850.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.30	26/08/2010	31/08/2011
4	129-010	COMERCIO	5,000.00	900.00	300.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.30	23/08/2010	28/08/2012
5	108-008	COMERCIO	10,000.00	4,050.00	850.00	4,050.00	0.00	0.00	0	ESCRITURA	0.30	28/07/2008	31/07/2009
6	142-009	COMERCIO	10,000.00	67,593.00	500.00	6,593.00	0.00	0.00	13	FIADOR	0.12	06/12/2009	31/07/2011
7	299.00	COMERCIO	44,000.00		1,850.00		0.00	0.00	0		0.28	27/11/1998	30/11/2000
8	47-2011	COMERCIO	10,000.00	750.00	850.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA.	0.29	22/06/2011	30/06/2012
9	97-010	COMERCIO	4,000.00	4,000.00	400.00	4,000.00	0.00	0.00	10	AUTOMA.	0.30	13/07/2010	31/05/2011
10	43-008	COMERCIO	8,000.00	2,793.00	400.00	2,793.00	0.00	0.00	7	FIADOR	0.30	10/04/2008	30/11/2009
11	NVA-10	COMERCIO	26,500.00	25,207.00	600.00	7,707.00	18,000.00	0.00	13	PROPIEDAD	0.24	27/02/2010	30/11/2014
12	40-2011	COMERCIO	5,000.00	5,000.00	210.00	2,480.00	2,520.00	0.00	5	AUTO	0.29	07/06/2011	31/05/2013
13	218-007	COMERCIO	9,000.00	2,137.00	450.00	2,137.00	0.00	0.00	0	ESCRITURA	0.30	03/12/2007	31/07/2009
14	140-010	COMERCIO	25,000.00	16,757.00	1,000.00	11,757.00	5,000.00	0.00	12	AUTOMA.	0.24	17/09/2010	31/10/2012
15	16-010	COMERCIO	14,000.00	8,000.00	400.00	4,400.00	3,600.00	0.00	11	ESCRITURA	0.12	19/02/2010	28/02/2013
16	12-011	COMERCIO	15,000.00	12,000.00	1,000.00	1,000.00	11,000.00	0.00	1	AUTOMA.	0.29	28/01/2011	30/04/2012
17	67-010	COMERCIO	10,000.00	500.00	500.00	500.00	0.00	0.00	1	ESCRITURA	0.30	14/05/2010	31/01/2012
18	176-010	COMERCIO	3,000.00	0.00	300.00	0.00	0.00	0.00	0	ESCRITURA	0.30	14/12/2010	31/10/2011
19	51-009	COMERCIO	8,000.00	2,250.00	400.00	2,250.00	0.00	0.00	6	ESCRITURA	0.30	11/05/2009	31/01/2011
20	76-010	COMERCIO	6,000.00	0.00	400.00	0.00	0.00	0.00	0	ESCRITURA	0.30	13/07/2010	31/10/2011

A-1

21	NVA-08	COMERCIO	12,800.00	0.00	512.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.30	29/12/2008	31/01/2011
22	22-011	COMERCIO	3,200.00	0.00	475.00	0.00	0.00	0.00	0		0.30	04/03/2011	30/09/2011
23	108-010	COMERCIO	10,000.00	0.00	675.00	0.00	0.00	0.00	0	ESCRITURA	0.30	05/08/2010	31/10/2011
24	49-2010	COMERCIO	6,000.00	0.00	350.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	17/04/2010	31/10/2011
25	47-2010	COMERCIO	6,000.00	0.00	350.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	17/04/2010	31/10/2011
26	48-2010	COMERCIO	4,000.00	0.00	225.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	17/09/2010	31/10/2011
27	50-2010	COMERCIO	6,000.00	0.00	350.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	17/04/2010	31/10/2011
28	52-2010	COMERCIO	5,000.00	0.00	300.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	17/04/2010	30/09/2011
29	51-2010	COMERCIO	5,000.00	0.00	300.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	17/04/2010	30/09/2011
30	56-2010	AGRICULTUR	4,000.00	0.00	225.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	17/04/2010	31/10/2011
31	53-2010	COMERCIO	6,000.00	0.00	350.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	17/04/2010	31/10/2011
32	79-2010	COMERCIO	4,000.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	12/06/2010	31/10/2011
33	80-2010	COMERCIO	4,000.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	12/06/2010	31/10/2011
34	81-2010	COMERCIO	4,000.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	12/06/2010	31/10/2011
35	82-2010	COMERCIO	4,000.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	12/06/2010	31/10/2011
36	83-2010	COMERCIO	4,000.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	12/06/2010	31/10/2011
37	88-2010	COMERCIO	4,000.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	12/06/2010	31/10/2011
38	118-10	COMERCIO	4,000.00	0.00	225.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	07/08/2010	31/01/2012
39	84-2010	COMERCIO	4,000.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	12/06/2010	31/10/2011
40	125-10	COMERCIO	4,000.00	0.00	225.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	07/08/2010	31/01/2012
41	85-2010	COMERCIO	4,000.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	12/06/2010	31/10/2011
42	86-2010	COMERCIO	4,000.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	12/06/2010	31/10/2011
43	87-2010	COMERCIO	4,000.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	12/06/2010	31/10/2011
44	117-10	COMERCIO	4,000.00	0.00	225.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	07/08/2010	31/01/2012
45	89-2010	COMERCIO	4,000.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	12/06/2010	31/10/2011
46	116-10	COMERCIO	4,000.00	0.00	225.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	07/08/2010	31/01/2012
47	124-10	COMERCIO	4,000.00	0.00	225.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	07/08/2010	31/01/2012
48	123-10	COMERCIO	4,000.00	550.00	225.00	550.00	0.00	0.00	2	FIADOR	0.24	07/08/2010	31/01/2012
49	122-10	COMERCIO	4,000.00	0.00	225.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	07/08/2010	31/01/2012
50	120-10	COMERCIO	4,000.00	0.00	225.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	07/08/2010	31/01/2012
51	111-10	COMERCIO	4,000.00	0.00	225.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR	0.24	07/08/2010	31/01/2012
52	113-10	COMERCIO	4,000.00	0.00	225.00	0.00	0.00	0.00	5	FIADOR	0.24	07/08/2010	31/01/2012
53	110-10	COMERCIO	4,000.00	0.00	225.00	0.00	0.00	0.00	1	FIADOR	0.24	07/08/2010	31/01/2012
54	119-10	COMERCIO	4,000.00	0.00	225.00	0.00	0.00	0.00	5	FIADOR	0.24	07/08/2010	31/01/2012
55	114-10	COMERCIO	4,000.00	0.00	225.00	0.00	0.00	0.00	7	FIADOR	0.24	07/08/2010	31/01/2012
56	112-10	COMERCIO	4,000.00	0.00	225.00	0.00	0.00	0.00	1	FIADOR	0.24	07/08/2010	31/01/2012
57	115-10	COMERCIO	4,000.00	0.00	225.00	0.00	0.00	0.00	4	FIADOR	0.24	07/08/2010	31/01/2012
58	109-10	COMERCIO	4,000.00	0.00	225.00	0.00	0.00	0.00	8	FIADOR	0.24	07/08/2010	31/01/2012
59	121-10	COMERCIO	4,000.00	0.00	225.00	0.00	0.00	0.00	10	FIADOR	0.24	07/08/2010	31/01/2012
60	26-011	COMERCIO	5,000.00	0.00	425.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMATI	0.29	10/03/2011	28/02/2012
61	42-2011	COMERCIO	20,000.00	20,000.00	800.00	9,600.00	10,400.00	0.00	12	AUTOMATI	0.29	07/06/2011	30/06/2013
SUBTOTAL			431,000.00	175,670.00	23,222.00	62,000.00	50,870.00	0.00	135				

1	.	GAST OS PER.	1,500.00	0.00	200.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	06/10/2010	31/05/2011
2		GAST OS PER.	2,000.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	29/06/2011	28/02/2012
3	30-2011	GAST OS PER.	2,500.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	01/04/2011	31/01/2012
4	101-010	GAST OS PER.	900.00	0.00	300.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	20/07/2010	31/10/2010
5	35-2011	GAST OS PER.	2,500.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	12/04/2011	28/02/2012
6	32-2011	GAST OS PER.	800.00	0.00	160.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	04/04/2011	31/08/2011
7	04-011	GAST OS PER.	1,500.00	0.00	300.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	17/01/2011	30/06/2011
8	52-011	GAST OS PER.	1,600.00	0.00	275.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	30/06/2011	31/12/2011
9	07-011	GAST OS PER.	8,000.00	0.00	500.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	18/01/2011	31/01/2012
10	39-2011	GAST OS PER.	600.00	0.00	300.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	06/06/2011	31/07/2011
11	146-010	GAST OS PER.	2,000.00	0.00	200.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	01/10/2010	31/07/2011
12	46-2011	GAST OS PER.	3,000.00	0.00	500.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	17/06/2011	30/04/2012
13	19-011	GAST OS PER.	1,500.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	23/02/2011	31/08/2011
14	68-010	GAST OS PER.	4,000.00	400.00	400.00	400.00	0.00	0.00	1	AUTOMA	0.29	14/05/2010	31/03/2011
15		GAST OS PER.	1,500.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	27/06/2011	31/12/2011
16	31-2011	GAST OS PER.	900.00	0.00	300.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	04/04/2011	30/06/2011
17	10-010	GAST OS PER.	600.00	0.00	120.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	15/02/2010	31/07/2010
18	02-011	GAST OS PER.	2,500.00	0.00	325.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	10/01/2011	31/08/2011
19	29-2011	GAST OS PER.	4,300.00	1,100.00	275.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	01/04/2011	30/09/2012
20	24-011	GAST OS PER.	1,300.00	225.00	225.00	225.00	0.00	0.00	1	AUTOMA	0.29	08/05/2011	31/05/2011
21	34-2011	GAST OS PER.	1,000.00	80.00	200.00	80.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	11/04/2011	30/09/2011
22	61-010	GAST OS PER.	5,000.00	0.00	425.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.30	22/04/2010	30/04/2011
23	171-010	GAST OS PER.	2,200.00	0.00	275.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	06/12/2010	31/07/2011
24	21-011	GAST OS PER.	5,000.00	0.00	500.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	25/02/2011	31/12/2011
25	01-011	GAST OS PER.	3,000.00	0.00	300.00	1,500.00	0.00	0.00	5	AUTOMA	0.29	10/01/2011	31/10/2011
26	51-011	GAST OS PER.	5,000.00	0.00	425.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	30/06/2011	30/06/2012
27		GAST OS PER.	1,200.00	0.00	200.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	27/06/2011	31/12/2011
28	20-011	GAST OS PER.	1,000.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	25/02/2011	30/06/2011
29	148-10	GAST OS PER.	600.00	200.00	200.00	200.00	0.00	0.00	1	AUTOMA	0.29	05/10/2010	31/12/2010
30	16-011	GAST OS PER.	1,500.00	0.00	200.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	21/02/2011	31/10/2011
31	38-2011	GAST OS PER.	600.00	0.00	200.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	06/06/2011	31/08/2011
32	25-011	GAST OS PER.	1,100.00	275.00	275.00	275.00	0.00	0.00	1	AUTOMA	0.29	10/03/2011	30/06/2011
33	14-011	GAST OS PER.	600.00	0.00	120.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	04/02/2011	30/06/2011
34	05-011	GAST OS PER.	1,800.00	720.00	360.00	720.00	360.00	0.00	2	AUTOMA	0.29	17/01/2011	30/06/2011
35	166-010	GAST OS PER.	600.00	600.00	200.00	600.00	0.00	0.00	3	AUTOMA	0.29	25/11/2010	28/02/2011
36	33-2011	GAST OS PER.	3,000.00	0.00	500.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	08/04/2011	30/09/2011

37	10-011	GASTOS PER.	2,500.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.12	24/01/2011	30/11/2011
38	56-008	GASTOS PER.	1,000.00	900.00	200.00	900.00	0.00	0.00	5	AUTOMA	0.29	25/04/2008	30/09/2008
39	46-010	GASTOS PER.	5,000.00	2,638.00	425.00	2,975.00	0.00	0.00	7	AUTOMA	0.29	12/04/2010	30/04/2011
40	13-011	GASTOS PER.	2,000.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	03/02/2011	30/09/2011
41	03-010	GASTOS PER.	4,000.00	3,750.00	250.00	3,750.00	0.00	0.00	15	ESCRITURA	0.30	20/01/2010	31/05/2011
42	139-008	GASTOS PER.	1,100.00	825.00	275.00	825.00	0.00	0.00	3	AUTOMA	0.29	12/09/2008	31/01/2009
43	36-2011	GASTOS PER.	3,000.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	15/04/2011	30/04/2012
44	41-2011	GASTOS PER.	1,000.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	07/06/2011	30/09/2011
45	45-2011	GASTOS PER.	500.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	16/06/2011	31/08/2011
46	08-011	GASTOS PER.	2,000.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	18/01/2011	30/09/2011
47	36-2010	GASTOS PER.	3,000.00	0.00	300.00	0.00	0.00	0.00	0	ESCRITURA	0.30	22/03/2010	31/01/2011
48	18-011	GASTOS PER.	1,100.00	0.00	220.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	22/02/2011	31/07/2011
49	168-010	GASTOS PER.	2,000.00	0.00	200.00	0.00	0.00	0.00	0	ESCRITURA	0.30	02/12/2010	30/09/2011
50	169-010	GASTOS PER.	5,000.00	2,450.00	425.00	0.00	0.00	0.00	0	DEPOSTIO	0.30	03/12/2010	30/11/2011
51	176-008	GASTOS PER.	3,500.00	3,500.00	300.00	3,500.00	0.00	0.00	12	AUTOMA	0.30	07/11/2008	31/10/2009
52	43-2011	GASTOS PER.	1,500.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	10/06/2011	30/11/2011
53	145-010	GASTOS PER.	3,000.00	2,000.00	250.00	2,000.00	0.00	0.00	8	AUTOMA	0.30	30/09/2010	30/09/2011
54	44-2011	GASTOS PER.	9,200.00	0.00	1,550.00	0.00	0.00	0.00	0	DEPOSTIO	0.24	10/06/2011	30/11/2011
55	175-010	GASTOS PER.	5,000.00	4,575.00	425.00	2,125.00	0.00	0.00	5	AUTOMA	0.30	10/12/2010	30/11/2011
56	98-010	GASTOS PER.	2,000.00	1,750.00	250.00	1,750.00	0.00	0.00	7	AUTOMA	0.30	14/07/2010	31/03/2011
57	167-010	GASTOS PER.	2,000.00	0.00	200.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.30	02/12/2010	30/09/2011
58	29-010	GASTOS PER.	5,000.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.24	10/03/2010	31/10/2011
59	27-010	GASTOS PER.	4,000.00	1,800.00	200.00	1,800.00	0.00	0.00	9	DEPOSTIO	0.30	10/03/2010	31/10/2011
60	06-011	GASTOS PER.	10,000.00	0.00	850.00	0.00	0.00	0.00	0	DEPOSTIO	0.29	18/01/2011	31/01/2012
61	130-007	GASTOS PER.	5,000.00	870.00	290.00	870.00	0.00	0.00	3	FIADOR	0.30	17/07/2007	31/12/2008
62	113-007	GASTOS PER.	2,500.00	500.00	250.00	500.00	0.00	0.00	2	FIADOR	0.30	21/06/2007	30/04/2008
63	192-007	GASTOS PER.	7,000.00	6,040.00	400.00	6,040.00	0.00	0.00	15	FIADOR	0.30	22/10/2007	30/04/2009
64	74-2009	GASTOS PER.	39,000.00	39,000.00	1,800.00	39,000.00	0.00	0.00	22	AUTOMA	0.29	28/07/2009	31/08/2009
65	225-007	GASTOS PER.	1,200.00	1,200.00	300.00	1,200.00	0.00	0.00	4	AUTOMA	0.29	06/12/2007	31/03/2008
66	161-010	GASTOS PER.	3,200.00	0.00	320.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.30	08/11/2010	31/08/2011
67	07-010	GASTOS PER.	11,000.00	3,378.00	1,900.00	3,378.00	0.00	0.00	2	AUTOMA	0.12	08/02/2010	31/07/2010
68	149-010	GASTOS PER.	2,000.00	0.00	200.00	0.00	0.00	0.00	2	FIADOR	0.30	05/10/2010	31/07/2011
69	150-010	GASTOS PER.	2,000.00	400.00	200.00	200.00	400.00	0.00	1	FIADOR	0.30	05/10/2010	31/07/2010
SUBTOTAL			228,500.00	79,176.00	24,040.00	74,813.00	760.00	0.00	136				
1	143-10	AGRICULTUR.	1,800.00	0.00	300.00	0.00	0.00	0.00	0	AUTOMA	0.29	24/09/2010	31/03/2011
2	73-2010	AGRICULTUR.	33,000.00	0.00	1,250.00	0.00	0.00	0.00	0	ESCRITURA	0.30	07/06/2010	31/05/2011
3	11-011	AGRICULTUR.	82,000.00	12,000.00	9,000.00	12,000.00	0.00	0.00	2	AUTOMA	0.30	26/01/2011	30/06/2011
SUBTOTAL			116,800.00	12,000.00	10,550.00	12,000.00	0.00	0.00	2				

A-1

6/7

1	nov-009	PEQ. EMPRES.	35,500.00	32,310.00	1,000.00	20,810.00	11,500.00	0.00	21				
SUBTOTAL			35,500.00	32,310.00	1,000.00	20,810.00	11,500.00	0.00	21				
1	P. ESP.	PTMO. ESP.	36,000.00	0.00	1,000.00	0.00	0.00	0.00	0	ESCRITURA	29/07/2010	31/07/2013	
2	P. ESP.	PTMO. ESP.	26,000.00	0.00	650.00	0.00	0.00	0.00	0	ESCRITURA	30/09/2010	31/01/2014	
3	Cta X C.	CTA. X COB.	7,000.00	0.00	200.00	0.00	0.00	0.00	0		30/08/2003	31/07/2006	
4	Cta X C.	CTA. X COB.	21,600.00	19,700.00	600.00	10,100.00	9,600.00	0.00	17	FIADOR	27/09/2010	30/09/2013	
5	Cta X C.	CTA. X COB.	70,000.00	51,100.00	700.00	0.00	0.00	0.00	0	ESCRITURA	27/02/2010	30/06/2018	
6	Cta X C.	CTA. X COB.	9,000.00	3,900.00	300.00	3,600.00	300.00	0.00	12	FIADOR	30/11/2009	31/05/2012	
7	Cta X C.	CTA. X COB.	214,200.00	194,700.00	2,000.00	182,700.00	12,000.00	0.00	92	ESCRITURA	05/05/2003	16/11/2012	
8	Cta X C.	CTA. X COB.	25,000.00	25,000.00	500.00	5,500.00	19,500.00	0.00	11		17/06/2011	31/08/2015	
9	Cta X C.	CTA. X COB.	65,000.00	64,000.00	500.00	37,000.00	27,000.00	0.00	74	EMBARGO	05/02/2007	30/11/2016	
10	Cta X C.	CTA. X COB.	36,000.00	35,850.00	500.00	8,500.00	27,500.00	0.00	17	ESCRITURA	17/01/2011	31/12/2016	
11	Cta X C.	CTA. X COB.	10,828.00	8,347.00	361.00	8,347.00	0.00	0.00	23		10/09/2003		
12	Cta X C.	CTA. X COB.	6,500.00	4,000.00	200.00	4,000.00	0.00	0.00	20	ESCRITURA	23/04/2008	31/01/2011	
13	Cta X C.	CTA. X COB.	16,000.00	0.00	1,400.00	0.00	0.00	0.00	0	ESCRITURA	28/01/2011	31/01/2012	
14	Cta X C.	CTA. X COB.	20,000.00	8,000.00	575.00	8,000.00	0.00	0.00	14	ESCRITURA	13/07/2006		
15	Cta X C.	CTA. X COB.	41,240.00	23,640.00	2,000.00	23,640.00	0.00	0.00	12	ESCRITURA	13/01/2006	31/10/2007	
16	Cta X C.	CTA. X COB.	56,000.00	23,420.00	500.00	23,420.00	0.00	0.00	47	TERRENO	20/05/2004		
17	Cta X C.	CTA. X COB.	44,000.00	0.00	1,200.00	0.00	0.00	0.00	0	ESCRITURA	12/03/2009	30/04/2012	
18	Cta X C.	CTA. X COB.	65,607.00	44,607.00	1,000.00	13,607.00	31,000.00	0.00	14	ESCRITURA	18/03/2009	31/12/2014	
19	Cta X C.	CTA. X COB.	4,000.00	1,678.00	275.00	1,678.00	0.00	0.00	6		22/02/2003	31/05/2006	
20	Cta X C.	CTA. X COB.	49,000.00	32,800.00	800.00	0.00	0.00	0.00	0	ESCRITURA	28/10/2010	31/10/2015	
21	Cta X C.	CTA. X COB.	9,500.00	6,800.00	500.00	6,800.00	0.00	0.00	14	ESCRITURA	20/02/2006	30/09/2007	
22	Cta X C.	CTA. X COB.	55,000.00	26,500.00	1,000.00	3,000.00	23,000.00	0.00	3	ESCRITURA	23/09/2009	30/04/2014	
23	Cta X C.	CTA. X COB.	19,400.00	4,700.00	500.00	4,700.00	0.00	0.00	9	ESCRITURA	17/01/2007	30/04/2010	
24	Cta X C.	CTA. X COB.	30,000.00	5,700.00	300.00	0.00	0.00	0.00	0	TERRENO	05/09/2003	31/12/2013	
25	Cta X C.	CTA. X COB.	25,000.00	9,100.00	700.00	0.00	0.00	0.00	0	TERRENO	20/07/2010	30/06/2013	
26	Cta X C.	CTA. X COB.	27,000.00	12,500.00	500.00	6,000.00	0.00	0.00	0	FIADOR	12/01/2010	30/06/2014	
27	Cta X C.	CTA. X COB.	42,000.00	30,800.00	700.00	0.00	0.00	0.00	0	ESCRITURA	28/01/2011	31/01/2016	
28	Cta X C.	CTA. X COB.	20,400.00	1,500.00	300.00	1,500.00	0.00	0.00	3		30/04/2009	30/04/2012	

 A-1

29	Cta. X C.	CTA X COB.	26,000.00	9,100.00	700.00	0.00	0.00	0.00	0	ESCRITURA		27/05/2010	30/06/2013
30	Cta. X C.	CTA X COB.	88,000.00	88,000.00	1,760.00	73,920.00	14,080.00	0.00	42	FIADOR		28/11/2008	31/01/2013
31	Cta. X C.	CTA X COB.	100,000.00	76,000.00	1,000.00	0.00	0.00	0.00	0	FIADOR		18/05/2010	30/09/2018
32	Cta. X C.	CTA X COB.	13,410.00	6,200.00	200.00	0.00	0.00	0.00	0	ESCRITURA		09/02/2009	31/12/2014
33	Cta. X C.	CTA X COB.	48,000.00	34,000.00	1,000.00	4,000.00	30,000.00	0.00	4	ESCRITURA		28/10/2010	31/11/2014
34	Cta. X C.	CTA X COB.	49,000.00	43,500.00	500.00	0.00	0.00	0.00	0			07/06/2011	31/07/2019
35	Cta. X C.	CTA X COB.	19,000.00	12,500.00	500.00	0.00	0.00	0.00	0	ESCRITURA		30/04/2010	30/06/2013
36	Cta. X C.	CTA X COB.	17,000.00	15,700.00	800.00	15,700.00	0.00	0.00	20			27/02/2010	31/12/2011
37	Cta. X C.	CTA X COB.	35,500.00	33,700.00	600.00	10,300.00	23,400.00	0.00	18	ESCRITURA		17/08/2010	31/08/2015
38	Cta. X C.	CTA X COB.	3,200.00	1,645.00	300.00	1,645.00	0.00	0.00	0			12/12/2008	30/04/2009
39	Cta. X C.	CTA X COB.	15,000.00	15,000.00	5,000.00	0.00	0.00	0.00	0	ESCRITURA		08/05/2012	31/08/2012
40	Cta. X C.	CTA X COB.	42,000.00	41,550.00	750.00	300.00	0.00	0.00	0	ESCRITURA		15/04/2012	17/05/2016
SUBTOTAL			1,507,385.00	1,015,237.00	32,871.00	457,957.00	217,380.00	0.00	474				
TOTAL GENERAL			Λ 3,050,166.00	Λ 1,725,698.55	Λ 113,798.00	Λ 843,991.55	Λ 421,645.00	0.00	Λ 1090				

Fuente: Información proporcionada por el encargado de créditos y cobranzas.

Observación: Dentro del saldo que integran las cuentas y documentos por cobrar existen créditos vencidos desde hace cinco años.

Conclusión: Existen saldos deudores morosos con fecha de vencimiento del año 2008, saldos que no se han efectuado el el proceso de cobro correspondiente para recuperar dichos créditos, asimismo no se ha realizado depuración saldos, por lo que se los saldos no reflejas con veracidad.

Cooperativa de ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.
Analítica
Integración de Préstamos Mipyme I
Al 31 de mayo de 2012

PT A-2-1	
Hecho por:	ABMC
Fecha:	11/11/2012
Revisado:	Lic. K
Fecha:	22/12/2012

1/2

(Cifras expresadas en quetzales)

No.	No. CUENTA	MONTOS		SALDO ACTUAL	CAPITAL EN MORA	CUOTAS ATRASADAS	MENOS DE 1 MES (30 DIAS)	2 MESES (60 DIAS)	3 MESES (90 DIAS)	4 MESES (120 DIAS)	MAYOR DE 120 DIAS	REF.
		OTORGADOS										
1	7814	6,000.00		2,181.00	381.00	1	381.00					
2	7815	6,000.00		2,171.00	350.00	1	350.00					
3	7817	4,000.00		1,518.00	218.00	1	218.00					
4	7818	6,000.00		2,193.00	393.00	1	393.00					
5	7819	15,000.00		13,025.00	11,625.00	10					11,625.00	
6	7820	5,000.00		4,412.00	2,712.00	9					2,712.00	
7	7821	4,000.00		2,253.00	953.00	4				953.00		
8	7823	6,000.00		2,093.00	293.00	1	293.00					
9	7828	4,000.00		1,750.00	250.00	1	250.00					
10	7829	4,000.00		2,762.00	1,262.00	5					1,262.00	
11	7830	4,000.00		3,004.00	1,504.00	6					1,504.00	
12	7831	4,000.00		3,253.00	1,753.00	7					1,753.00	
13	7832	4,000.00		2,205.00	705.00	3			705.00			
14	7833	4,000.00		1,750.00	250.00	1	250.00					
15	7841	4,000.00		2,200.00	225.00	1	225.00					
16	7842	4,000.00		1,755.00	250.00	1	250.00					
17	7843	20,000.00		13,858.00	11,883.00	14					11,883.00	
18	7844	4,000.00		1,782.00	250.00	1	250.00					
19	7845	4,000.00		2,241.00	741.00	3			741.00			
20	7846	14,000.00		12,770.00	11,270.00	15					11,270.00	

21	7847	4,000.00	2,619.00	644.00	3			644.00			
22	7848	4,000.00	3,250.00	1,750.00	7						1,750.00
23	7849	4,000.00	3,000.00	1,025.00	4				1,025.00		
24	7850	4,000.00	2,806.00	831.00	3			831.00			
25	7851	4,000.00	3,550.00	1,575.00	7						1,575.00
26	7852	4,000.00	2,875.00	900.00	4				900.00		
27	7853	4,000.00	3,550.00	1,575.00	7						1,575.00
28	7854	4,000.00	2,705.00	730.00	3			730.00			
29	7855	4,000.00	3,122.00	1,147.00	4				1,147.00		
30	7856	4,000.00	2,426.00	451.00	2		451.00				
31	7857	4,000.00	2,875.00	900.00	4				900.00		
32	7858	4,000.00	3,372.00	1,397.00	6						1,397.00
33	7859	4,000.00	2,207.00	232.00	1	232.00					
34	7860	4,000.00	2,709.00	734.00	3			734.00			
35	7861	4,000.00	3,550.00	1,575.00	7						1,575.00
36	7862	24,000.00	24,000.00	22,025.00	19						22,025.00
TOTAL		^ 210,000.00	^ 147,792.00	^ 84,759.00	^ 170	^ 3,092.00	^ 451.00	^ 4,385.00	^ 4,925.00	^ 71,906.00	

A-2

Fuente: Información proporcionada por el encargado de créditos y cobranzas.

Observación: Dentro del saldo que integran los préstamos mipyme I, el mayor saldo tiene vencimiento mas de 120 días.

Conclusión: Dentro del saldo que integra el rubro de préstamos mipyme I, existe un elevado saldo con morosidad mayor de 120 días de vencimiento el cual no se ha podido disminuir, por falta de recursos y personal.

Cooperativa de ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.
 Analítica
 Integración de Préstamos Mipyme II, pequeña empresa
 Al 31 de mayo de 2012

PT A-3-1	
Hecho por:	ABMC
Fecha:	11/11/2012
Revisado:	Lic. K
Fecha:	22/12/2012

No.	No. PRÉSTAMO	MONTOS OTORGADOS	SALDO ACTUAL	CAPITAL EN MORA	CUOTAS ATRASADAS	MENOS DE 1 MES (30 DIAS)	2 MESES (60 DIAS)	3 MESES (90 DIAS)	4 MESES (120 DIAS)	MAYOR DE 120 DIAS	REF.
1	*08	50,000.00	2,790.00	4,000.00	2			2,790.00			
2	*28	45,000.00	3,750.00	1,250.00	1	1,250.00					
3	*31	20,000.00	13,675.00	12,075.00	20					12,075.00	
4	*33	70,000.00	34,417.00	2,017.00	1	2,017.00					
5	*38	60,000.00	21,779.00	13,704.00	7					13,704.00	
6	51	25,000.00	1,449.00	1,449.00	1	1,449.00	0.00				
7	56	30,000.00	7,823.00	2,823.00	2	0.00	2,823.00				
8	63	50,000.00	20,500.00	1,400.00	1	1,400.00	0.00				
9	65	25,000.00	10,354.00	954.00	1	954.00		0.00			
10	69	12,500.00	2,493.00	500.00	1	500.00					
11	72	40,000.00	16,250.00	1,250.00	1	1,250.00					
12	73	22,000.00	10,000.00	2,250.00	3		0.00	2,250.00			
13	77	60,000.00	31,100.00	1,700.00	1	1,700.00					
14	78	32,000.00	12,000.00	0.00	0	0.00					
15	81(5-08)	20,000.00	11,250.00	1,250.00	2		1,250.00				
16	85(9-08)	35,000.00	31,390.00	11,390.00	11		0.00		0.00	11,390.00	
17	89(12-08)	20,000.00	19,669.00	9,869.00	13					9,869.00	
18	90(13-08)	25,000.00	21,164.00	5,264.00	6					5,264.00	
19	91(14-08)	25,600.00	24,600.00	0.00	0	0.00				0.00	
20	94(18-08)	75,000.00	36,501.00	4,501.00	3		0.00			4,501.00	
21	95(19-08)	12,000.00	6,600.00	600.00	1	600.00					
22	96(17-08)	82,000.00	63,000.00	41,000.00	11					41,000.00	
23	97(20-08)	22,000.00	17,150.00	650.00	1	650.00	0.00				
24	98(22-08)	22,000.00	16,500.00	1,500.00	1	1,500.00					
25	99(21-08)	40,000.00	25,000.00	2,500.00	1	2,500.00					
26	100(01-09)	12,000.00	12,000.00	3,200.00	4	0.00	0.00	3,200.00			
27	101(02-09)	66,450.00	35,600.00	17,750.00	13					17,750.00	
TOTAL		998,550.00	508,804.00	144,846.00	109	15,770.00	4,073.00	8,240.00	0.00	115,553.00	A-3

Cooperativa de ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.
Analítica
Integración de Préstamos Mipyme II, comercio
Al 31 de mayo de 2012

PT A-3-2	
Hecho por:	ABMC
Fecha:	11/11/2012
Revisado:	Lic. K
Fecha:	22/12/2012

(Cifras expresadas en quetzales)

No.	Código Préstamo	Actividad Económica	Monto Otorgado	Saldo Actual Préstamo	Cuota Mensual	Capital en Mora	Cartera Afectada	Intereses en Mora	Cuenta x Cobrar	Cuotas Mora	Tipo de Garantía	Tasa Interes	Fecha de Otorgamiento	Fecha de Vencimiento
1	73nova-10	COMERCIO	14,900.00	14,590.00	310.00	4,650.00	9,940.00	5,000.00		15	FIADOR	24%	30/07/2010	31/07/2014
2	87(8-08)	COMERCIO	35,000.00	21,423.00	1,000.00	1,423.00	20,000.00	0.00		1	DOCUMEN	24%	30/08/2010	31/07/2013
3	94(18-08)	COMERCIO	32,000.00	20,530.00	1,200.00	5,330.00	15,200.00	0.00		4	DOCUMEN	24%	28/09/2010	31/12/2012
4	97(20-08)	COMERCIO	12,900.00	11,868.00	516.00	4,644.00	7,224.00	5,000.00		9	DOCUMEN	24%	30/12/2010	31/01/2013
5	85(9-08)	CTA. X COB.	54,000.00	52,000.00	1,000.00						DOCUMEN		13/06/2009	30/11/2013
6	105(06-09)	COMERCIO	35,000.00	8,000.00	1,000.00	0.00	0.00	0.00		0	FIADOR	24%	05/08/2009	30/06/2012
7	108(09-09)	COMERCIO	30,000.00	6,991.00	1,000.00	0.00	0.00	0.00		0	DOCUMEN	24%	16/12/2009	30/06/2012
8	109(01-10)	COMERCIO	35,000.00	28,152.00	1,000.00	15,152.00	13,000.00	0.00		15	DOCUMEN	24%	22/01/2010	31/12/2012
9	110(02-10)	COMERCIO	10,000.00	2,625.00	500.00	2,625.00	0.00	0.00		vencido	DOCUMEN	24%	04/03/2010	31/10/2011
10	12(04-10)	COMERCIO	15,000.00	3,125.00	625.00	0.00	0.00	0.00		0	DOCUMEN	24%	05/05/2010	30/04/2012
11	13(05-10)	COMERCIO	25,000.00	8,805.00	850.00	0.00	0.00	0.00		0	DOCUMEN	24%	07/05/2010	31/10/2012
12	14(07-10)	COMERCIO	8,000.00	1,946.00	500.00	1,946.00	0.00	270.00		vencido	FIADOR	24%	18/05/2010	30/09/2011
13	15(08-10)	COMERCIO	8,000.00	3,970.00	500.00	3,970.00	0.00	2,500.00		vencido	FIADOR	24%	11/06/2010	31/10/2011
14	16(09-2010)	COMERCIO	14,000.00	14,000.00	700.00	11,200.00	2,800.00	7,000.00		16	DOCUMEN	24%	16/07/2010	31/03/2012
15	'02-2011	COMERCIO	8,000.00	6,500.00	500.00	500.00	6,000.00	0.00		1	DOCUMEN	24%	03/08/2011	30/11/2012
16	'01-2011	COMERCIO	12,000.00	8,400.00	800.00						DOCUMEN	24%	22/06/2011	30/06/2012
17	'04-2011	COMERCIO	3,200.00	3,200.00	550.00						FIADOR	24%	21/10/2011	30/04/2012
TOTAL			Λ 352,000.00	Λ 216,125.00		Λ 51,440.00	Λ 74,164.00	Λ 19,770.00		61				

Cooperativa de ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.
Analítica
Integración de Préstamos Mipyme II, pequeña y mediana empresa
Al 31 de mayo de 2012

PT A-3-3	
Hecho por:	ABMC
Fecha:	11/11/2012
Revisado:	Lic. K
Fecha:	22/12/2012

(Cifras expresadas en quetzales)

No. CTA	FECHA DE	MONTO	CUOTA	CUOTA	FECHA DE	DE 1 A 30	DE 31 A 60	DE 61 A 90	DE 91 A 120	DE 121 A MAS	TOTAL	SALDO	EST.
	LEGALIZACION	CONCEDIDO	P/CAPITAL	ENMORA	VENCIMIENTO	DIAS	DIAS	DIAS	DIAS	DIAS	MORA	VIGENTE	
7472	23/07/2007	8,000.00	400.00	8,000.00	31/03/2009					8,000.00	8,000.00	jurídico	
7539	30/04/2009	21,600.00	360.00	12,680.00	30/04/2014					12,680.00	12,680.00	7,920.00	
1902	06/12/2007	3,200.00	200.00	1,800.00	31/03/2009					1,800.00	1,800.00	vencido	
7179	03/03/2008	41,096.00	685.00	18,650.00	31/03/2011					18,650.00	18,650.00	vencido	
7683	06/08/2008	22,000.00	625.00	14,710.00	31/07/2011					14,710.00	14,710.00	vencido	
7267	13/03/2008	14,700.00	420.00	7,403.00	28/02/2011					7,403.00	7,403.00	vencido	
7639	18/02/2009	9,800.00	325.00	9,800.00	31/08/2011					9,800.00	9,800.00	vencido	
7530	16/06/2010	16,500.00	530.00	12,100.00	31/12/2012					12,100.00	12,100.00	4,400.00	
7649	29/12/2008	12,800.00	512.00	12,105.00	31/01/2011					12,105.00	12,105.00	vencido	
4639	10/04/2008	8,000.00	400.00	2,793.00	30/11/2009					2,793.00	2,793.00	vencido	
7615	11/05/2009	8,000.00	400.00	2,250.00	31/01/2011					2,250.00	2,250.00	vencido	
7616	22/10/2007	7,000.00	400.00	6,040.00	30/04/2009					6,040.00	6,040.00	vencido	
7272	07/11/2008	3,300.00	300.00	3,500.00	31/10/2009					3,500.00	3,500.00	vencido	
6742	12/04/2010	5,000.00	425.00	2,638.00	30/04/2011					2,638.00	2,638.00	vencido	
7553	17/07/2007	5,000.00	290.00	4,170.00	31/12/2008					4,170.00	4,170.00	vencido	
TOTAL		Λ 186,196.00	Λ 6,292.00	Λ 118,639.00						Λ 118,639.00	Λ 118,639.00		

Fuente: Información proporcionada por el encargado de créditos y cobranzas.

Observación: Los préstamos mipyme II, se encuentran en tres tipos de categorías de créditos que son, pequeña empresa Comercio y pequeña y mediana empresa.

Conclusión: Existen saldo con elevada antigüedad de morosidad a los cuales no se le efectúa proceso de cobro para la morosidad, asimismo no se toman como saldos incobrables.

Marcas de auditoría

	Sumado vertical
	Sumado horizontal
	Revisado
	Cotejado
	Pendiente
	Cálculo verificado
	Cotejado con documento original
PPC	Papel proporcionado por el encargado
PT	Papel de trabajo
	Va
	Viene

Conclusiones

- La cooperativa tiene saldos elevados de morosidad ya que cuenta con una cartera crediticia de Q.1,797,962.85 y una morosidad de Q.1,243,675.55, debido a la debilidad del área de créditos y cobranzas, al no poder efectuar un proceso de cobro adecuado y previo al vencimiento.
- Los valores de las garantías no cubre los saldos de los créditos concedidos, por lo que no efectúa el procedimiento legal respectivo, debido a que es mayor el costo que los resultados deseados.
- Existen políticas de cobranzas pero no se cumplen en su totalidad debido a la falta de personal en el área de créditos y cobranzas.
- Existen políticas de créditos, las cuales por diferentes situaciones no se cumplen con los establecidos en cuanto a la autorización de los diferentes montos de créditos.
- Se determino que el porcentaje de la cartera morosa asciende al 26% de morosidad, debido a que el saldo total de la cartera crediticia es de Q.4,797,962,85 y el sado de créditos vencidos asciende a Q.1,243,675.55.
- Los saldos que integran los rubros de cuentas y documentos por cobrar, préstamos mipyme I y préstamos mipyme II reflejado en los estados financieros, contienen créditos con vencimiento mayores a tres años, debido a no se considera depurar dichos saldos .
- No se realiza un proceso de cobro adecuado debido a la falta de personal, para disminuir la morosidad de los créditos, por medio de llamadas telefónicas, notas de cobro y visita a los deudores para efectuar dicha gestión de cobro.
- La implicación por falta de liquidez repercute en la existencia de la cooperativa en cuanto a no poder contar con los recursos necesarios para satisfacer a los asociados financieramente.

Capítulo 8

Propuesta

Considerándose la necesidad que tiene la cooperativa con respecto a la recuperación de la cartera morosa se propone lo siguiente:

8.1 Objetivos

8.1.1 Objetivo general

Proporcionar a la cooperativa una propuesta costo-beneficio de recuperación de la cartera morosa y aumentar la liquidez.

8.1.2 Objetivos específicos

- Proporciona el presupuesto de implementación de una oficina de cobranzas y contratar personal que realice las funciones específicas de cobro.
- Proponer un procedimiento de verificación de solicitudes de créditos.
- Proponer procedimientos para el proceso de cobros.
- Proveer el proceso de la evaluación de las garantías.

8.2 Recursos

8.2.1 Personal nuevo

Contar personal al servicio de la cooperativa para la recuperación de la cartera morosa.

8.2.2 Humano

Poder plantear la siguiente propuesta, a través del gerente al consejo de administración, el cual tiene la potestad de hacer que se ejecuten las ideas para el mejoramiento y desarrollo de la cooperativa.

8.2.3 Materiales

El material necesario para llevar a cabo la nueva propuesta es:

El costo de implementar una nueva oficina la cual se necesitara de: material de construcción, equipo de computación, mobiliario y equipo, vehículo, papelería y útiles de oficina.

8.2.4 Físicos

Ampliación en la estructura del edificio de la cooperativa para la colocación de la nueva oficina específicamente de cobranzas la cual se encargara de la recuperación de la cartera mora.

8.2.5 Financieros

A continuación se detalla el costo que se deberá de implementar la nueva oficina de cobranzas.

No.	Descripción	Costo /beneficio	Precio	Cantidad	Total del costo
	Construcción	Nueva oficina	Q.25,000.00	1	Q.25,000.00
	Útiles de oficina	Materiales (Hojas, perforador, grapadora, sacagrapas, lapiceros, etc.)	Q. 1,600.00	1	Q.1,600.00
	Equipo de computación	CPU, monitor, impresora, programas, ups, teclado, maus	Q. 5,799.00	1	Q.5,799.00
	Mobiliario y equipo	Realizar funciones de cobranzas	Q.6,799.00	varios	Q.6,799.00
	Personal	Sueldos Q.91,200.00 (24 meses Q3,800.00), bonificación incentivo Q.6,000.00, Aguinaldo Q.7,600.00, bonificación anual Q. 7,600.00, Vacaciones Q.3,616.46, Cuota patronal Q. 9,731.04, Indemnización Q. 7,600.00	Q.133,347.50	24	Q.133,347.50

	Vehículo	Medio para trasladarse o cualquier lugar	Q.16,499.00	1	Q.16,499.00
	Combustible	Necesario para el funcionamiento del transporte	Q.22,800.00	600 gls.	Q.22,800.00
	Otros gastos	Energía eléctrica Q.250.00, teléfono Q. 600.00, productos de limpieza Q. 150.00	Q.1,000.00	24	Q.24,000.00
	Total				Q.235,844.50

Fuente: Elaboración propia

Firmas de aceptación:

En aceptación de ambas partes a los puntos arriba indicados, se firma la presente propuesta de aceptación, en Puerto Barrios, a los nueve días del mes de marzo del año 2013.

Amarilis Beatriz Marroquín Callejas
 Consultor
 Facultad Ciencias Económicas
 Universidad Panamericana

Olga Leticia Herrera Alarcón
 Gerente
 Cooperativa de Ahorro y Crédito
 por el Desarrollo Integral, R.L.

Cronograma de trabajo

Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.

Análisis Financiero de Créditos y Cobranzas e Implicaciones en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.

Período: Del 12 de mayo de 2012 al 23 de febrero de 2013

Descripción		may-12				jun-12					jul-12				ago-12				
		Sabados				Sabados					Sabados				Sabados				
Etapa preliminar de la PED	Curso PED	5	12	19	26	2	9	16	23	30	7	14	21	28	4	11	18	25	
	Desarrollo de cronograma de trabajo																		
	Anexo 1 Evaluacion Integral																		
	a) Contacto Inicial																		
	b) Instrumentacion																		
	c) Recopilacion de la informacion																		
	d) Analisis de la informacion																		
	Diagnostico																		
	Presentación de etapa																		
Desarrollo del anteproyecto	Introducción																		
	Marco teórico																		
	Planteamiento del problema																		
	Metodología																		
	Aporte																		
	Fuentes de consulta																		
	Anexos																		
	Presentación de etapa																		

Fuente: Elaboración propia

Descripción		sep-12					oct-12					nov-12				dic-12				
		Sábados					Sábados					Sábados				Sábados				
Desarrollo de trabajo de campo	Etapa - proyecto	1	8	15	22	29	6	13	20	27	3	10	17	24	1	8	15	22	29	
	Desarrollo de cronograma de trabajo																			
	Traslado de anteproyecto a tiempo pasado																			
	Presentación de instrumentos para trabajo de campo																			
	Presentación de planteamiento del problema, metodología y aporte																			
	Presentación de análisis de resultados																			
	Presentación de conclusiones																			
	Presentación de propuesta																			
	Presentación de proyecto para revisión																			

Descripción		ene-13					feb-13					mar-13					abr-13				
		Sábados					Sábados					Sábados					Sábados				
Propuesta	Etapa de desarrollo de la propuesta	5	12	19	26	2	9	16	23	2	9	16	23	30	6	13	20	27			
	Desarrollo de la propuesta																				
	Presentación de la propuesta																				
	Entrega de PED final																				

Fuente: Elaboración propia

Fuentes de consulta

Glenn D. Westley y Brian Brach (2000). Dinero Seguro, Desarrollo de Cooperativas de ahorro y Crédito Eficaces en América Latina. (1ª. ed.). Washington: IDB Bookstore.

Alan Elizondo (2004). Medición del Riesgo de Crédito. (1ª. ed.). México: Editorial LIMUSA, S.A.)

Carlos Eduardo Méndez Álvarez (2006). Metodología, Diseño y desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales. (4ª. ed.). Bogotá: Editorial Limusa, S.A.

Francisco Hernández Muñoz (S/F). Manual para Comités de educación. Guatemala: Ediciones FENACOAC.

Robbins Coulter (2010). Administración. (10ª. ed.). Estados Unidos: Prentice Hall, Person.

Juan José Chávez Zepeda (2010). Elaboración de Proyectos de Investigación Cuantitativa y Cualitativas. (5ta. Ed.). México: Limusa.

Leonardo Zúñiga Chavarría (1928), Crédito Cooperativo. (1ra. Ed.). Editorial Universidad Estatal.

José Luis Kramis Joublac (1994), Sistemas y Procedimiento Administrativos: metodología para su aplicación en instituciones privadas y públicas. (4ta. Ed.), México: Universidad Iberoamericana.

Aída Bolaños de Torres y Lidia González Rodríguez (1,999). Organización de Empresas. (1ª ed.). Guatemala: Impresos de Guatemala, C.A. por Textos & Formas Impresas.

Congreso de la República de Guatemala. Ley General de Cooperativas, Decreto 82-78, diciembre de 1978.

Congreso de la República. Reglamento de la Ley General de Cooperativas. Acuerdo Gubernativo 7-79, 17 de julio de 1979.

Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario decreto 6-91, abril de 1991.

Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto al Valor agregado Decreto 27-92, mayo de 1992.

Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto Sobre la Renta Decreto 26-92.

Iván Renato Castellanos Aquino, Tesis: Las Cooperativas de Ahorro y Crédito Federadas Frente a la Globalización, Universidad de San Carlos de Guatemala, febrero 2005.

Carlos Neftalí Álvarez López, Tesis: Evaluación de la Estructura de Control Interno en el Área de Préstamos de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Universidad Mariano Gálvez, noviembre de 2006.

Estatuto Uniformes emitidos por Federación Nacional de Cooperativas de ahorro y Crédito, 13 de enero de 1995.

<http://www.inacop.gob.gt>

<http://www.inacop.gob.ni>

<http://www.gestiopolis.gob.gt>

ANEXOS

Anexo 1

Evaluación integral

a) Contacto inicial

- Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L., se organizó el 18 de abril de 1968, en las aulas de la Escuela Particular Mixta Justo Rufino Barrios; catedráticos y un grupo de estudiantes de comercio, dieron vida al inicio del cooperativismo que hoy conoce en nuestro puerto. Obtuvo su personería jurídica en el mes de noviembre del año 1969, bajo el amparo de las leyes que le son aplicables; su domicilio se encuentra en el departamento de Izabal y su sede está en la 1ª. Calle entre 17 y 18 avenida, del Municipio de Puerto Barrios.



Fue organizada como una entidad de carácter civil, apolítica sin fines de lucro, organizada por tiempo indefinido, con personalidad jurídica propia, no religiosa.

La Cooperativa de ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L., se rige por la Ley General de Cooperativas (decreto número 82-78) y su reglamento (Acuerdo Gubernativo número 7-79) y por sus estatutos de la misma cooperativa los cuales se encuentra debidamente registrados en el Instituto Nacional de Cooperativas en el año 1979, reformados el 26 de mayo de 2008. En enero de 1995, adopto los estatutos Uniformes emitidos por FENACOAC, según inscripción de fecha de 13 de enero de 1995.



La Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L., cuenta con más de doscientos asociados, a quienes les provee el servicio de ahorro y concesión de créditos a tasas razonables, para diferentes actividades como: vivienda, comercio, gastos personales, pequeña empresa y agricultura.

A la fecha cuenta con treinta y seis años de trabajo en beneficio del desarrollo del departamento de Izabal.

- Visión

Ser la organización facilitadora de servicios financieros 100% más rápidos que la competencia.

- Misión

Facilitar los servicios financieros con rapidez y calidad.

- Objetivos

- ✓ General

Procurar el mejoramiento social y económico de sus asociados, a través de la realización de proyectos de servicios financieros, principalmente dirigidos a atender a los empresarios propietarios de micro, pequeña y mediana empresa, ubicadas en el departamento de Izabal.



- ✓ Específicos

Fomentar el hábito de ahorro entre sus asociados.

Establecer programas y servicios de crédito.

Establecer programas y otros servicios financieros, de conformidad con las leyes del país, dirigidos tanto a sus asociados como a otras instituciones afines a las actividades de la cooperativa.

Fomentar la educación cooperativa.

Procurar el bienestar de sus asociados, especialmente el de los empresarios propietarios de micro empresas en general, facilitando el desarrollo de sus, micro proyectos empresariales.



Procurar el mejoramiento de los pequeños y medianos empresarios indirectamente, el bienestar de toda la sociedad izabalence.

Facilitar el acceso a servicios al sector de la microempresa, pequeña y mediana empresa, a través de un proceso de democratización del crédito.

Contribuir a incrementar el nivel de productividad y competitividad del sector microempresa, pequeña y mediana empresa a través de los servicios financieros.

Contribuir al incremento de las utilidades generadas en el sector microempresa, pequeña y mediana empresa, orientadas a mejorar su capacidad de capitalización y nivele de reinversión.

Contribuir a la creación, en el país, un contingente de unidades económicas del sector MIPYPME con visión de sostenibilidad, permanencia y mayor competitividad en el mercado.

Generar nuevas fuentes de empleo y el fortalecimiento de los empleados ya existentes.

Mejorar las condiciones de vida de los empresarios del sector MIPYME, y su familia.

✓ Principios

Adhesión libre y voluntario

Libre porque los hombre con la única condición de ser honestos, pueden ser cooperativistas al margen de la ideología social, político y religioso; voluntaria porque a nadie se le obliga en la cooperativa



ingresar o permanecer en ella, si la persona no desea, puede ser o no miembro de una cooperativa.

✓ Control Democrático

Teniendo todos los miembros los mismos derechos, resulta lógico la esencia democrática de la cooperativa, pero cuando se manifiesta mayormente esa expresión democrática es en la elección del directorio, que se hace a través del voto personal y mayoritario de los asociados, los cuales tiene derecho a un solo voto.

✓ Intereses limitado al capital

El capital que se acumula en las cooperativas por concepto de aportaciones, no siempre debe ganar intereses, ya que se trata de instituciones de servicio y no de lucro, es aconsejable reconocer algún porcentaje a las aportaciones, deberá ser el mínimo.

✓ Devaluación de excedentes

Si se reconoce igual derecho a todos los asociados, es justo que quienes se hayan sacrificado más, sea en ahorro y préstamos reciban más proporción a su mayor sacrificio y actividad, es decir a los méritos que haya realizado en su cooperativa.

✓ Disposición educativa

Todas las cooperativas deben tomar providencias para la educación de sus miembros empleados y dirigentes y público en general, principalmente con principios y técnicas, tanto económicas como democráticas, de la cooperativa.

✓ Integración

Es la unión de varias personas para ayudarse mutuamente y satisfacer sus necesidades juntas.

• Políticas de créditos

La entidad cuenta con políticas en el área de créditos las cuales se describen a continuación:

✓ La institución otorgara préstamos a sus asociados y sociedades anónimas, delegaciones constituidas y deben ser asociados sus integrantes.

✓ Financiar las actividades económicas de:



Cuadro No. 1

Destino	Plazo(sugerido)
Agricultura	Según el ciclo del cultivo, máximo 18 meses
Pecuario	Hasta 18 meses, por tiempo de engorde
Comercio	18 meses por rango
Industria	24 meses por rango
Servicios	18 meses por rango
Construcción de Vivienda	Hasta 36 meses por rango
Reparación y mejoras de vivienda	Hasta 36 meses por rango
Consumo y otros destinos	12 meses

✓ Dar prioridad a los préstamos destinado a financiar actividades productivas.

- ✓ Garantías aceptables, fiduciaria (cobertura hasta 100%), hipotecarias (cobertura hasta 80% del valor del avalúo), Prendarias (cobertura igual al 60% del valor del avalúo), mixta hipotecaria fiduciaria (cobertura 80% hipoteca y 100% fiduciaria), mixta hipotecaria prendaria (cobertura 80% hipoteca y 60% prendaria), mixta prendaria fiduciaria (cobertura 60% prendaria fiduciaria el 100%, mixta fiduciaria derechos posesorios sobre inmuebles (cobertura del 50% del valor del avalúo del inmueble) con escritura a nombre de la cooperativa, garantías no aceptables (prendarias no registrables, bienes perecederos, bienes litigiosos, bienes en propiedad proindiviso, otros cuya situación sea dudosa, garantías hipotecarias en segundo grado y tercer grado, lugar cuando las anteriores no estén a favor de la cooperativa.
- ✓ Asociados no sujetos a préstamos: mayores de 70 años, y quien padece enfermedades delicadas, conyugues no servirán de codeudores, a asociados con dos préstamos clase B, asociado con préstamos en diferentes instituciones.
- ✓ Las tasas se fijaran según el mercado de acuerdo al destino y riesgo.
- ✓ Cuando se autoricen créditos para financiar algún destino la cooperativa cobrara una comisión del 3% anual por concepto de manejo de cuenta.
- ✓ Se podrá descontar de las liquidaciones de los créditos, otros gastos relaciones, tales como honorarios de abogados, seguro y comisiones obre avalúos.
- ✓ Las comisiones sobre avalúos (% sobre el valor del bien) de Q5,000.00 a Q10,000.00 el 0.75%, de Q10,001.00 a Q50,000.00 el 1%, de Q50,001.00 en adelante el 1.5%. Se descontaran aportaciones con la política obligatoriamente, sobre el monto del préstamo de acuerdo con la política de capitalización.
- ✓ Montos mínimos a otorgar: el crédito más pequeño por un monto de Q500.00, se concederán créditos automáticos hasta un 95% sobre el total de aportaciones, los créditos garantizados con garantías registrables, debe tratarse que se sea por montos menores a Q10,000.00.
- ✓ Formas de pagos:

Cuadro No. 2

Destino	Formas de Pago
Agricultura	Capital e intereses de acuerdo al ciclo y clase del cultivo, que no genere rentas mensuales
Pecuario	Capital e intereses al vencimiento cuando el proyecto genere ingresos al final del ciclo, mensualmente cuando genere renta periódica (tal como el engorde de pollos)
Comercio	Capital y los intereses sobre saldos mensuales
Industria	Capital y los intereses sobre saldos mensualmente, podrá optarse por cuotas mensualmente, trimestralmente o semestralmente el proyecto.
Servicios	Capital y los intereses sobre saldos mensualmente
Construcción de Vivienda	Capital y los intereses sobre saldos mensualmente, podrá optarse por abonos, mensualmente, trimestralmente según el proyecto.
Reparación y mejoras de vivienda	Capital y los intereses sobre saldos mensualmente.
Consumo y otros destinos	Capital y los intereses sobre los mensualmente.

- ✓ Forma de pago de los abonos e intereses de todos los préstamos: período ordinario de 1 a 35 días corrido el porcentaje de interés, según lo estipulado en el contrato vigente, el usuario de préstamo efectuará su pago de abono e interés hasta los 36 días, se le incrementará el 2.5% anual sin cobrar mora, el asociado tiene la opción de ejecutar pagos de capital e intereses parcialmente durante el mismo mes, quien saldrá beneficiado con los intereses.
- ✓ Se podrá renegociar a aquellos préstamos cuyos usuarios afronten dificultades financiera para cumplir con las condiciones de pago pactadas, la cooperativa podrá autorizar prorrogas, novaciones, refinanciamientos y otras modificaciones, previa evaluación técnica de cada caso y cuando las causas sean plenamente justificadas, y analizados por la gerencia y el comité técnico.
- ✓ Se autorizaran prórroga para aquellos préstamos que se encuentren atrasados siempre y cuando se justifique de acuerdo a los que indica el reglamento de créditos artículos número 24.
- ✓ Se autorizan novaciones de préstamos cuando existen las justificaciones necesarias de acuerdo al reglamento y previo pago de 3.5% de comisión, según artículo número 26.

- Bases legal

La cooperativa de ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L., se encuentra regulada por las siguientes leyes y normas:

- ✓ Decreto número 82-78 (Ley General de Cooperativas)
- ✓ Acuerdo Gubernativo número 7-70 (Reglamento de la Ley de Cooperativas)
- ✓ Acuerdo número 26-92 (Ley del Impuesto Sobre la Renta)
- ✓ Acuerdo Gubernativo número 206-2004 (Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta)
- ✓ Decreto número 27-92 (Ley del Impuesto al Valor Agregado)
- ✓ Decreto Gubernativo número 424-2006 (Reglamento del al Ley del Impuesto Sobre la Renta)
- ✓ Decreto número 26-95 (Ley del Impuesto Sobre Productos Financieros)
- ✓ Decreto número 2-70 (Código de Comercio)
- ✓ Decreto número 4-2012 (Disposiciones para el Fortalecimiento del Sistema Tributario y el combate a la Defraudación y al Contrabando)
- ✓ Decreto número 10-2012 (Ley de Actualización Tributaria)

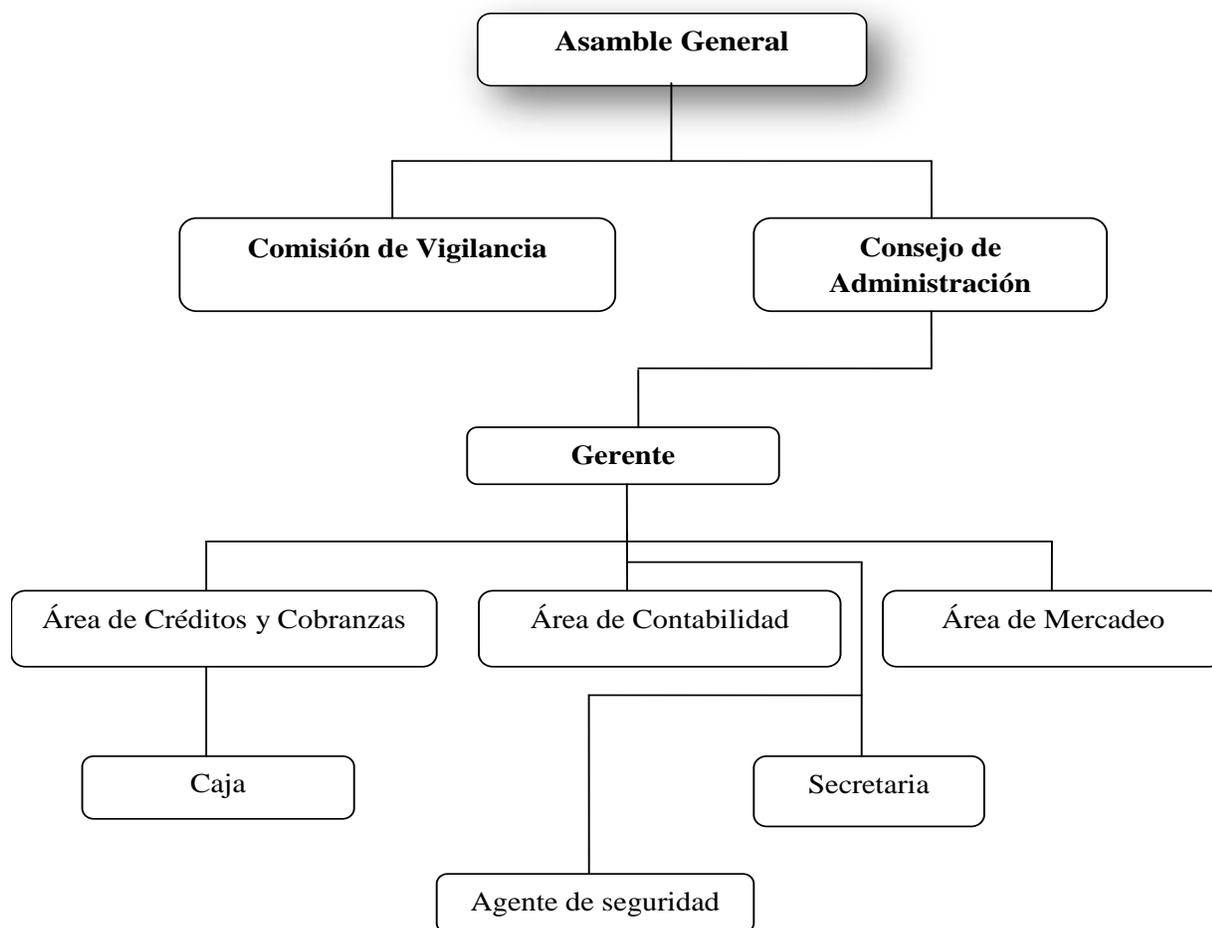
✓ Estatutos de la Cooperativa.

- Organigrama

De conformidad con sus estatutos vigentes la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R. L., se encuentra estructuralmente organizacionalmente da de la siguiente forma:

Figura No. 1

Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.

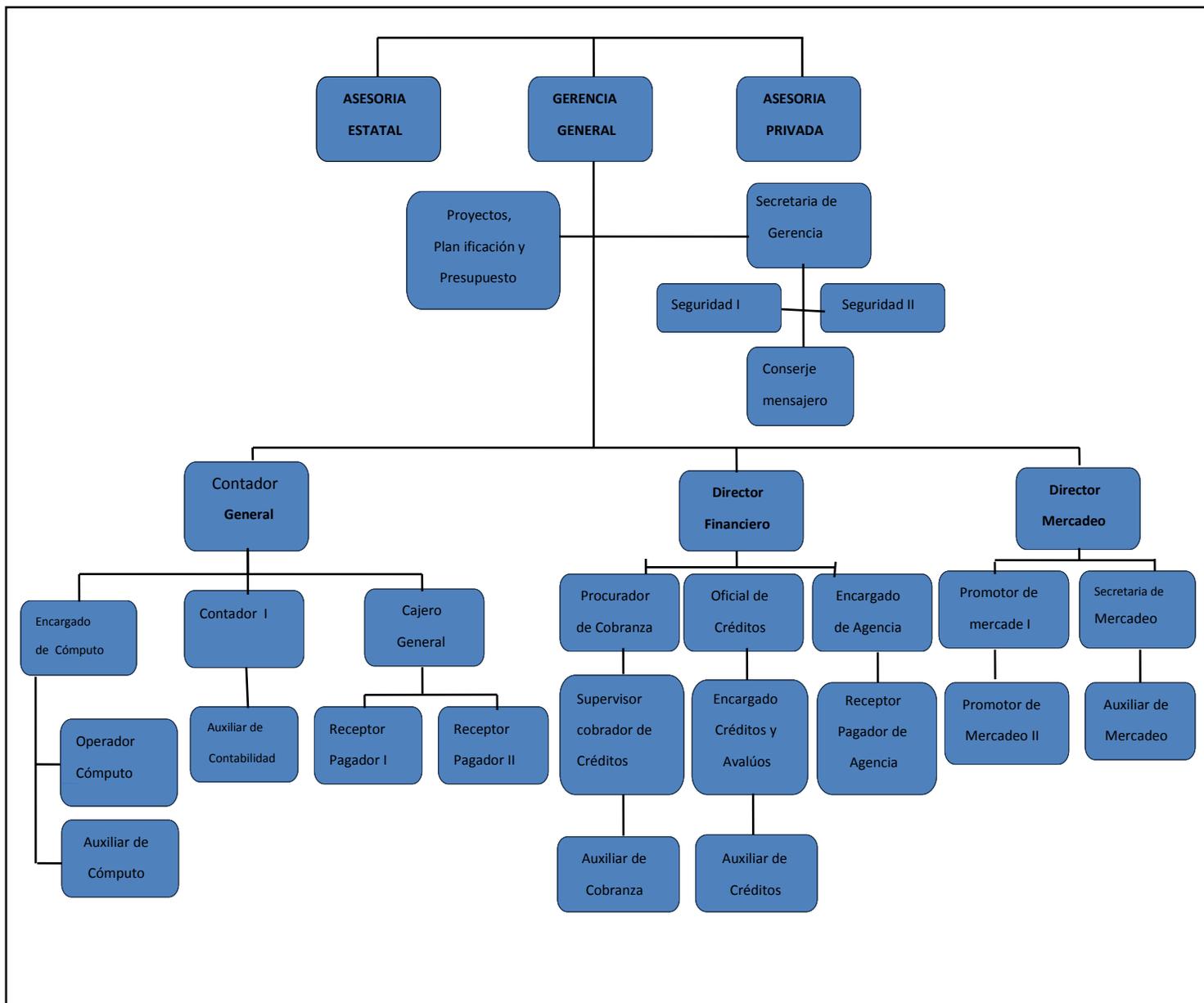


Fuente: Elaboración propia.

De igual forma la estructura administrativa se encuentra integrada por el personal administrativo y operativo; quien se encarga de ejecutar las decisiones y resoluciones del consejo de Administración.

Figura No. 2

Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.

CARTA DE ACEPTACIÓN



Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.
Puerto Barrio, Izabal
Tel. 7948-2828 y Telefax 7948-0840

Puerto Barrios, 7 de julio de 2012

Lic. Cesar Fernando Orellana
Coordinador de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Zacapa, Zacapa

Por este medio le envío un cordial saludo, deseándole éxitos en sus labores diarias.

El motivo de la presente es para informarle que se ha autorizado a la señorita Amarilis Beatriz Marroquín Callejas para que pueda realizar la Práctica Empresarial Dirigida, y así aplicar los conocimientos adquiridos, los cuales pondrá en práctica en la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.

Atentamente,

Olga Leticia Herrera Alarcón
Gerente
Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.

b) Instrumentación



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Programa ACA Zacapa
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría
Instrumento para recopilación de información para el contacto inicial

Datos generales

Nombre de la empresa: _____

Tipo de empresa: _____

Fecha de constitución: _____

Actividad económica: _____

Dirección: _____

Teléfono (s): _____

Telefax _____

E-mail: _____

Gerente General: _____

Representante Legal: _____

Captura de información

Fecha: del: _____ al: _____

A cargo de: _____



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Programa ACA Zacapa
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría
Cuestionario dirigido a: Gerente

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POR EL DESARROLLO INTEGRAL, R.L.

1. ¿En qué fecha fue fundada la Cooperativa?
2. ¿Cuántos asociados integran la cooperativa?
3. ¿Cómo está integrado y dividido el Capital de la Cooperativa?
4. ¿Cuáles son los órganos que dirigen la cooperativa, cual es el principal?
5. ¿Cuántos miembros forman parte del consejo administrativo?
6. ¿En cuantas áreas está dividida la cooperativa para su funcionamiento y cuáles son?
7. ¿Cuánto personal labora en cada área de la cooperativa?
8. ¿Existen estatutos que rigen la cooperativa?
9. ¿Cuenta con políticas internas la cooperativa?
10. ¿Existe un manual de procedimientos que guían las tareas del personal en cada área?
11. ¿Se capacita al personal que labora en la cooperativa, cuántas veces al año?
12. ¿La cooperativa es fiscaliza, quien ejerce la fiscalización y cuantas veces al año?

13. ¿Se han realizado auditoria a la Cooperativa, cuando fue la última?

14. ¿Se monitorean las actividades laborales para el adecuado funcionamiento de estas?

15. ¿Se tiene un ambiente agradable en las oficinas?



Universidad Panamericana
 Facultad de Ciencias Económicas
 Contaduría Pública y Auditoría
 Cuestionario dirigido a: contadora

**Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.
 Área de Contabilidad**

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Está inscrita la cooperativa ante el Registro de Cooperativas?			
2	¿Posee identificación tributaria la cooperativa?			
3	¿Los libros contables se encuentran debidamente registrados ante INGECOP?			
4	¿De poseer libro de ventas y compras, se encuentran debidamente autorizado y habilitados por la entidad correspondiente?			
5	¿Cuenta con autorización para gozar de las exención que el estado brinda?			
6	¿Considera que se tiene el conocimiento necesario sobre las leyes tributarias en cuanto a las retenciones?			
7	¿Se han practicado retenciones cuando corresponda, así como reportarlas a la entidad correspondiente?			
8	¿Se tiene conocimiento de las sanciones a aplicarse en caso se cometa la infracción por no estar inscrita, actualización, autorización de documentos, presentación de declaraciones extemporáneamente?			
9	¿La cooperativa obtiene rentas, intereses y ganancias de capital provenientes de operaciones con terceros?			
10	¿Se han practicado retenciones cuando corresponda, así como reportarlas a la entidad correspondiente?			

11	¿La cooperativa realiza actividades de comercio, como ventas de artículos de todo tipo?			
----	---	--	--	--



Universidad Panamericana
 Facultad de Ciencias Económicas
 Contaduría Pública y Auditoría
 Cuestionario dirigido a: contadora

**Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.
 Área de Contabilidad**

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Cuenta con procedimientos en área contable?			
2	¿Se tiene un manual contable?			
3	¿Los registro contables se elaboran manualmente o a través de un sistema electrónico?			
4	¿La contabilidad se registra, de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente de aceptados?			
5	¿Los libros contables se encuentran registrados a la fecha que establece la Ley?			
6	¿Se supervisan los asientos contables que registran los auxiliares de contabilidad?			
7	¿Quien supervisa a los auxiliares de contabilidad?			
8	¿Los asientos contables se encuentran debidamente registrados con la documentación de soporte?			
9	¿Los estados financieros se revisan antes de ser firmados?			
10	¿Qué método de contabilidad se utiliza?			
11	¿Se capacita a todo el personal que labora en el área de contabilidad?			
12	¿El mobiliario y equipo de computación es suficiente			

	y adecuado para realizar las actividades de contabilidad?			
13	¿Se realizan corte de caja al final del día?			
14	¿Se supervisan los cortes de caja realizados, al final del día?			
15	¿Considera que en el área de caja se realiza el procedimiento establecido?			
16	¿El personal del área de caja tiene el conocimiento de las políticas y el procedimiento que debe de realizarse?			
17	¿Son frecuentes los faltantes de caja?			



Universidad Panamericana
 Facultad de Ciencias Económicas
 Contaduría Pública y Auditoría
 Cuestionario dirigido a: encargado de créditos y cobranzas

**Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.
 Área de créditos y cobranzas**

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se tiene un procedimiento en las actividades que se realizan en cobranzas?			
2	¿Posee políticas el área de cobranzas?			
3	¿Considera que se realiza el 100% del procedimiento en cobranzas?			
4	¿Todo el personal de cobranzas conoce el procedimiento que debe de ejecutarse?			
5	¿Considera que se cumplen con las funciones que debe de realizarse en cuanto a la cartera morosa?			
6	¿Se capacita al personal que labora en cobranza?			
7	¿Se supervisa la labor realizada en cobranzas?			
8	¿Se tiene estrategias definidas en cobranzas?			



Universidad Panamericana
 Facultad de Ciencias Económicas
 Contaduría Pública y Auditoría
 Cuestionario dirigido a: encargado de créditos y cobranzas

**Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.
 Área de créditos y cobranzas**

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿En el área de créditos poseen políticas?			
2	¿Existen procedimientos que guíen las funciones que debe de hacer el personal de crédito?			
3	¿La persona que recepciona la solicitud de créditos, es quien los analiza para su autorización?			
4	¿Se supervisan las autorizaciones de créditos?			
5	¿Se supervisa que se cumpla con los requisitos para la concesión de créditos?			
6	¿El personal de créditos tiene conocimiento sobre los procedimientos a realizarse en el área de créditos?			
7	¿Se cuenta con el personal adecuado que evalúe las garantías de los créditos?			
8	¿Se capacita al personal que laboran en créditos?			
9	¿Se investigan las solicitudes de créditos?			
10	¿Se cuenta con el mobiliario y equipo necesario y adecuado para el área de créditos?			



Universidad Panamericana
 Facultad de Ciencias Económicas
 Contaduría Pública y Auditoría
 Cuestionario dirigido a: encargada de mercadeo

**Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.
 Área de mercadeo**

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se tiene un manual de procedimientos en el área de mercadeo?			
2	¿Cuenta con políticas el área de mercadeo?			
3	¿Se tiene conocimiento de los servicios que presta la cooperativa?			
4	¿Se realiza estudio de mercadeo con respecto a la posible demanda de servicios que presta la competencia?			
5	¿Se tiene conocimiento sobre los servicios que presta la competencia?			
6	¿Se cuenta con estrategias de mercado para atraer más asociados?			
7	¿Se capacita al personal con relación a la atención que se debe de brindar a las personas que adquieren servicios de la cooperativa?			
8	¿Considera que las estrategias son adecuadas para atraer más asociados?			

9	¿Se supervisan las actividades que se realizan en el área de mercadeo?			
10	¿Es suficiente el personal que labora en el área de mercadeo?			

c) Recopilación de información

Instrumento utilizado en la recopilación de información en el contacto inicial

Datos generales			
Nombre de la empresa:	Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.		
Tipo de empresa:	Cooperativa de tipo especializada		
Fecha de constitución:	18 de abril de 1968		
Actividad económica:	Social		
Dirección:	1ª. calle entre 17 y 18 avenida, Puerto Barrios Izabal		
Teléfono (s):	7948-2828		
Telefax:	7948-0840		
E-mail:	coopelintegral_@hotmail.com		
Gerente General:	Olga Lethicia Herrera Alarcón		
Representante Legal:	Gerson Estuardo Flores Tally		
Captura de información			
Fecha: del:	2 de junio de 2012	al:	16 de julio de 2012
A cargo de:	Amarilis Beatriz Marroquín Callejas		



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Programa ACA Zacapa
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRAL EL PORVENIR, RL.

Cuestionario dirigido a: Gerente

1. ¿En qué fecha fue fundada la cooperativa?

10 de abril de 1968

2. ¿Cuántos asociados integran la cooperativa?

2,182 asociado

3. ¿Cómo está integrado y dividido el capital de la cooperativa?

Integrado en aportaciones y ahorros, créditos e inversiones

4. ¿Cuáles son los órganos que dirigen la cooperativa. Que órgano es el principal?

Consejo de Administración y comisión de vigilancia, el órgano supremo es la asamblea general

5. ¿Cuántos miembros forman parte del consejo administrativo?

Presidente

Vicepresidente

Secretario

Vocal I

Vocal II

6. ¿En cuantas áreas está dividida la cooperativa para su funcionamiento y cuáles son?

Gerencia, departamento de créditos, departamento de contabilidad, departamento de mercadeo, secretaria y caja.

7. ¿Cuánto personal labora en cada área de la cooperativa?

Una persona por departamento

8. ¿Existen estatutos que rigen la cooperativa?

Si existen

9. ¿Cuenta con políticas internas la cooperativa?

Si tenemos políticas

10. ¿Existe un manual de procedimientos que guían las tareas del personal en cada área?

Si existen

11. ¿Se capacita al personal que labora en la cooperativa. Cuántas veces al año?

Cuatro veces al año, se capacitan

12. ¿La cooperativa es fiscalizada, quien ejerce la fiscalización y cuántas veces al año?

INGECOP, una vez al año

13. ¿Se han realizado auditoria a la Cooperativa, cuando fue la última?

El 31 de diciembre de 2011

14. ¿Se monitorean las actividades laborales para el adecuado funcionamiento de éstas?

Si se monitorean

15. ¿Se tiene un ambiente agradable en las oficinas?

Si se tiene el adecuado ambiente.



Universidad Panamericana
 Facultad de Ciencias Económicas
 Contaduría Pública y Auditoría
 Cuestionario dirigido a: contadora

**Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.
 Área de contabilidad**

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Está inscrita la cooperativa ante el Registro de Cooperativas?	X		
2	¿Posee identificación tributaria la cooperativa?	X		
3	¿Los libros contables se encuentran debidamente registrados ante INGECOP?	X		
4	¿De poseer libro de ventas y compras, se encuentran debidamente autorizados y habilitados por la entidad correspondiente?	X		
5	¿Cuenta con autorización para gozar de la exención que el estado brinda?	X		
6	¿Considera que se tiene el conocimiento necesario sobre las leyes tributarias en cuanto a las retenciones?	X		
7	¿Se han practicado retenciones cuando corresponda, así como reportarlas a la entidad correspondiente?	X		
8	¿Se tiene conocimiento de las sanciones a aplicarse en caso se cometa la infracción por no estar inscrita, actualización, autorización de documentos, presentación de declaraciones extemporáneamente?	X		
9	¿La cooperativa obtiene rentas, intereses y ganancias de capital provenientes de operaciones con terceros?	X		
10	¿Se han practicado retenciones cuando corresponda,	X		

	así como reportarlas a la entidad correspondiente?			
11	¿La cooperativa realiza actividades de comercio, como ventas de artículos de todo tipo?		X	



Universidad Panamericana
 Facultad de Ciencias Económicas
 Contaduría Pública y Auditoría
 Cuestionario dirigido a: contadora

Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.
Área de contabilidad

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Cuenta con procedimientos en área contable?	X		No los tiene a la mano
2	¿Se tiene un manual contable?	X		
3	¿Los registro contables se elaboran manualmente o a través de un sistema electrónico?			Sistema electrónico el cual tiene varios años
4	¿La contabilidad se registra, de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente de aceptados?	X		
5	¿Los libros contables se encuentran registrados a la fecha que establece la Ley?	X		
6	¿Se supervisan los asientos contables que registran los auxiliares de contabilidad?		X	Solo una persona es la encargada de registrar los asientos contables
7	¿Quien supervisa a los auxiliares de contabilidad?		X	
8	¿Los asientos contables se encuentran debidamente registrados con la documentación de soporte?	X		

9	¿Los estados financieros se revisan antes de ser firmados?	X		Un auditor externo revisa los estados financieros.
10	¿Qué método de contabilidad se utiliza?			El método de lo devengado
11	¿Se capacita a todo el personal que labora en el área de contabilidad?	X		La capacitación se imparte pero no precisamente de contabilidad
12	¿El mobiliario y equipo de computación es suficiente y adecuado para realizar las actividades de contabilidad?		X	No debido a que es un poco lento
13	¿Se realizan corte de caja al final del día?	X		El receptor es quien realiza los cortes de caja ya que él es el encargado de recepcionar los depósitos y retiro.
14	¿Se supervisan los cortes de caja realizados, al final del día?	X		La contadora el la encargada de realizar la supervisión.
15	¿Considera que en el área de caja se realiza el procedimiento establecido?	X		Según la persona entrevista están los procedimientos sin embargo no los tiene disponibles.
16	¿El personal del área de caja tiene el conocimiento de las políticas y el procedimiento que debe de realizarse?	X		Si existen las políticas pero no se conocen.
17	¿Son frecuentes los faltantes de caja?		X	



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Contaduría Pública y Auditoría
Cuestionario dirigido a: encargado de créditos y cobranzas

Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.
Área de créditos y cobranzas

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se tiene un procedimiento en las actividades que se realizan en cobranzas?	X		
2	¿Posee políticas el área de cobranzas?	X		
3	¿Considera que se realiza el 100% del procedimiento en cobranzas?	X		
4	¿Todo el personal de cobranzas conoce el procedimiento que debe de ejecutarse?	X		
5	¿Considera que se cumplen con las funciones que debe de realizarse en cuanto a la cartera morosa?	X		
6	¿Se capacita al personal que labora en cobranza?	X		
7	¿Se supervisa la labor realizada en cobranzas?	X		
8	¿Se tiene estrategias definidas en cobranzas?	X		



Universidad Panamericana
 Facultad de Ciencias Económicas
 Contaduría Pública y Auditoría
 Cuestionario dirigido a: encargado de créditos y cobranzas

**Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.
 Área de créditos y cobranzas**

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿En el área de créditos poseen políticas?	X		
2	¿Existen procedimientos que guíen las funciones que debe de hacer el personal de crédito?	X		
3	¿La persona que recepciona la solicitud de créditos, es quien los analiza para su autorización?		X	
4	¿Se supervisan las autorizaciones de créditos?	X		La gerente es la encargada de supervisar
5	¿Se supervisa que se cumpla con los requisitos para la concesión de créditos?	X		La comisión de vigilancia es quien supervisa las operaciones
6	¿El personal de créditos tiene conocimiento sobre los procedimientos a realizarse en el área de créditos?	X		
7	¿Se cuenta con el personal adecuado que evalúe las garantías de los créditos?	X		El personal no es suficiente en cuanto a evaluar las garantías
8	¿Se capacita al personal que laboran	X		La capacitaciones que se realizan no son

	en créditos?			específicamente en cuando a créditos o cobranzas
9	¿Se investigan las solicitudes de créditos?	X		
10	¿Se cuenta con el mobiliario y equipo necesario y adecuado para el área de créditos?	X		



Universidad Panamericana
 Facultad de Ciencias Económicas
 Contaduría Pública y Auditoría
 Cuestionario dirigido a: encargada de mercadeo

**Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.
 Área de mercadeo**

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se tiene un manual de procedimientos en el área de mercadeo?	X		No las tienen a disposición
2	¿Cuenta con políticas el área de mercadeo?	X		La gerencia tiene el manejo de las políticas
3	¿Se tiene conocimiento de los servicios que presta la cooperativa?	X		Las aportaciones se manejan más
4	¿Se realiza estudio de mercadeo con respecto a la posible demanda de servicios que presta la competencia?	X		Se estudia sobre la tasa que maneja la competencia
5	¿Se tiene conocimiento sobre los servicios que presta la competencia?	X		La COOSAJO es la competencia
6	¿Se cuenta con estrategias de mercado para atraer más asociados?	X		Ofertas y actividades de sorteo
7	¿Se capacita al personal con relación a la atención que se debe de brindar a las personas que adquieren servicios de la cooperativa?	X		La capacitación la proporcionan internamente
8	¿Considera que las estrategias son adecuadas para atraer más asociados?	X		

9	¿Se supervisan las actividades que se realizan en el área de mercadeo?	X		El gerente y la comisión de vigilancia
10	¿Es suficiente el personal que labora en el área de mercadeo?		X	Se necesita más personal

d) Análisis de la Información

Tabla No. 1

Respuesta al cuestionario dirigido a la gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.

Pregunta	
¿En qué fecha fue fundada la Cooperativa:	La Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integra se fundó el 10 de Abril de 1968.
¿Cuántos asociados integran la cooperativa?	La cooperativa cuenta con 2,182 asociados
¿Como está integrado y dividido el Capital de la Cooperativa?	El capital lo integran las aportaciones de los socios y ahorros de los asociados, créditos e inversiones.
¿Cuáles son los órganos que dirigen la cooperativa. Que órgano es el principal?	El órgano principal es la Asamblea General, consejo de administración y la comisión de vigilancia.
¿Cuántos miembros forman parte del Consejo Administrativo?	Está conformado por cuatro personas que son el presidente, vicepresidente, secretario, vocal I y vocal II
¿En cuántas áreas está dividida la cooperativa para su funcionamiento y cuales son?	La cooperativa para su funcionamiento esta integrada por la Gerencia, depto. De Créditos y cobranzas, depto. De contabilidad, depto. De mercadeo, secretaria y caja.
¿Cuánto personal labora en cada área de la Cooperativa?	Una persona por departamento.
¿Cuenta con políticas internas la cooperativa?	La cooperativa cuenta son estatutos.
¿Cuenta con políticas internas la	La cooperativa tiene políticas de créditos

cooperativa?	
¿Existe un manual de procedimientos que guían las tareas del personal en cada área?	Si cuentan con manuales.
¿Se capacita al personal que labora en la cooperativa. Cuantas veces al año?	Si se reciben capacitación, cuatro veces al año.
¿La cooperativa es fiscaliza, quien ejerce la fiscalización y cuantas veces al año?	Una vez al año INGECOP realiza la supervisión en la cooperativa.
¿Se han realizado auditoria a la Cooperativa, cuando fue la última?	Cada año se realizan auditorías externas a los estados Financieros, realizándose la última en el periodo del 2011.
¿Se monitorean las actividades laborales para el adecuado funcionamiento de estas?	Si se realizan supervisiones la cual la ejerce la comisión de vigilancia.
¿Se tiene un ambiente agradable en las oficinas?	Si se tiene el ambiente agradable.

Fuente: Gerente

Tabla No. 2

Respuesta al cuestionario dirigido a la contadora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.

Pregunta	
¿Está inscrita la cooperativa?	La cooperativa por medio de acta constitutiva de fecha 18 de abril de 19970 fue inscrita ante el registro de cooperativas INACOP, realizándose lo que para el efecto establece la Ley General de Cooperativas.
¿Posee identificación tributaria la cooperativa?	La cooperativa se registró ante la Administración Tributaria, cumpliendo para el efecto establece el artículo 112 del Código Tributario.
¿Los libros contables se encuentran debidamente registrados ante INGECOP?	Los libros contables que utilizan para el registro contable se encuentran debidamente autorizados por la entidad competente (INGECOP)
¿El libro de compras y ventas re encuentran debidamente autorizados y habilitados por la entidad competente?	Los libros de compras y ventas se encuentra autorizados por la Administración tributaria.
¿Cuenta con autorización para gozar de la exención que el estado brinda?	Cuenta con autorización de ascensiones del impuesto al valor agregado.
¿Considera que se tiene el conocimiento necesario sobre las leyes tributarias en cuanto a las retenciones?	Se tiene el conocimiento necesario en cuanto al tema.
¿Se han practicado retenciones cuando corresponda, así como reportarlas a la	Las retenciones que se efectúan son reportadas ante la Administración

entidad correspondiente?	Tributaria.
¿Se tiene conocimiento de las sanciones a aplicarse en caso se cometa la infracción por no estar inscrita, actualización, autorización de documentos, presentación de declaraciones extemporáneamente?	Si tiene conocimiento de las sanciones a aplicarse de no efectuare dicha gestiones.
¿La cooperativa obtiene rentas, intereses y ganancias de capital provenientes de operaciones con terceros?	La cooperativa es sin fines de lucrativos, únicamente efectúa operaciones con sus asociados.
¿La cooperativa realiza actividades de comercio, como ventas de artículos de todo tipo?	La cooperativa no tiene este servicio únicamente presta servicio de ahorro, préstamos y seguros..
¿Cuenta con procedimientos en área contable?	Si existen procedimientos en el área contable, sin embargo la encargada indico que la gerente los guarda, no teniéndolos disponibles para poder aplicarlos.
¿Se tiene un manual contable?	Si se cuenta con un manual contable el cual es utilizado para poder registrar los asientos contables.
¿Los registros contables se elaboran manualmente o a través de un sistema electrónico?	Los registro contables re realizan electrónicamente, el cual es lento derivado que no se le da mantenimiento al equipo.
¿La contabilidad se registra, de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente de aceptados?	Los registro se elaboran de acuerdo a las NIIF, el encargado del dar asesoramiento es en cuanto a los registro contables es el Instituto General de Cooperativas (INGECOP).

¿Los libros contables se encuentran registrados a la fecha que establece la Ley?	Los asientos contables no se registran en el tiempo que se efectúan debido a que no se cuenta con un auxiliar contable.
¿Se supervisan los asientos contables que registran los auxiliares de contabilidad?	En virtud que solamente una persona se encarga del área de contabilidad no se efectúan supervisiones.
¿Quién supervisa a los auxiliares de contabilidad?	Los únicos que verifican los registros contables una vez al año son los asesores de INGECOP.
¿Los asientos contables se encuentran debidamente registrados con la documentación de soporte?	La documentación de toda transacción se trata de tenerla disponible cuando sea requerida.
¿Los estados financieros se revisan antes de ser firmados?	La información de los estados financieros la contadora se apoya en la antigua contadora, el auditor externo únicamente firma sin efectuar el trabajo de auditoría para poder dar una opinión verídica de los mismos.
¿Qué método de contabilidad se utiliza?	El método contable a utilizar es el de lo percibido.
¿Se capacita a todo el personal que labora en el área de contabilidad?	En el área contable no se efectúan capacitaciones
¿El mobiliario y equipo de computación es suficiente y adecuado para realizar las actividades de contabilidad?	El equipo de computación es inadecuado ya que no se le efectúa mantenimiento a la máquinas provocando con ello que le pierda tiempo en cuanto a los registros.
¿Se realizan corte de caja al final del día?	La persona quien realiza la función de receptor en la cooperativa se encarga de efectuar los cortes de caja
¿Se supervisan los cortes de caja realizados,	La encargada de revisar los cortes de caja es

al final del día?	la contadora, pero por falta de tiempo esta no los supervisa.
¿Considera que en el área de caja se realiza el procedimiento establecido?	En el área de caja no se realizan los que indica el procedimiento ya que los cortes de caja deben de ser supervisados lo cual no se realiza.
¿El personal del área de caja tiene el conocimiento de las políticas y el procedimiento que debe de realizarse?	El personal de indica que si existen procedimientos sin embargo no los tiene disponibles ya que según indican la encargada de resguardarlos es la gerente.
¿Son frecuentes los faltantes de caja?	No se puede tener una respuesta verídica derivado de que no se supervisan los cortes de caja realizados por el receptor o cajero de la cooperativa.

Fuente: Contadora

Tabla No. 3

Respuesta al cuestionario dirigido al encargado del área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.

Pregunta	
¿Se tiene un procedimiento en las actividades que se realizan en cobranzas?	Los procedimientos a realizarse no se cumplen en un cien por ciento ya que no se cuenta con el personal para poder cubrir las necesidades que se demande dicha función.
¿Posee políticas el área de cobranzas?	Si se cuenta con políticas las cuales no se cumple a cabalidad por no haber segregación de funciones.
¿Considera que se realiza el 100% del procedimiento en cobranzas?	No se realiza el procedimiento ya que no se tiene el personal suficiente para poder cubrir con los que se requiere en el proceso de cobro.
¿Todo el personal de cobranzas conoce el procedimiento que debe de ejecutarse?	La persona encargada de cobranza si conoce el procedimiento sin embargo no cumple con dicho procedimiento en su totalidad.
¿Considera que se cumplen con las funciones que debe de realizarse en cuanto a la cartera morosa?	No se realizan las funciones necesarias en la disminución de la cartera morosa ya que tiene un porcentaje elevado el cual no han podido disminuir desde el año 2005
¿Se capacita al personal que labora en cobranza?	Las capacitaciones se imparten internamente por la gerente, sin embargo no cuenta con capacitaciones especializadas que puedan ayudar al realizar las funciones de cobranzas como es debido.

¿Se supervisa la labor realizada en cobranzas?	No se realiza la supervisión de cobranzas ya que no hay personal suficiente para realizarla, la comisión de vigilancia no la fiscalización correspondiente.
¿Se tiene estrategias definidas en cobranzas?	Estrategias definidas no se posee a nivel general ni por áreas, por lo que carecen de sentido de dirección que pueda ayudar a lograr sus objetivos.
¿En el área de créditos poseen políticas?	Si se cuenta con políticas de créditos las cuales no se las cuales no se cumplen debidamente.
¿Existen procedimientos que guíen las funciones que debe de hacer el personal de crédito?	Las políticas son las mismas que se utilizan como procedimiento.
¿La persona que recepciona la solicitud de créditos, es quien los analiza para su autorización?	En el área de créditos y cobranzas no existe segregación de funciones, porque solo una persona se encarga de realizar dos funciones, por lo que es un indicador de mucho riesgo.
¿Se supervisan las autorizaciones de créditos?	Las autorizaciones de créditos las supervisa la gerente quien da su visto bueno.
¿Se supervisa que se cumpla con los requisitos para la concesión de créditos?	No se cumple con verificar la información proporcionada por los solicitantes de créditos ya que no se cuenta con los medios necesarios.
¿El personal de créditos tiene conocimiento sobre los procedimientos a realizarse en el área de créditos?	Su procedimiento so las políticas de créditos no tiene un procedimiento definido.
¿Se cuenta con el personal adecuado que	No se cuenta con el personal para poder

evalúe las garantías de los créditos?	hacer la verificación de las garantías, ya que indica el encargado del área de créditos y cobranzas que en algunos asociados se les confía con la información que proporcionan.
¿Se capacita al personal que laboran en créditos?	Las capacitaciones las imparte la gerente, sin embargo no cuenta con capacitaciones específicamente sobre créditos.
¿Se investigan las solicitudes de créditos?	Se verifica lo necesario para poder autorizar los préstamos.
¿Se cuenta con el mobiliario y equipo necesario y adecuado para el área de créditos?	No se posee una oficina propia en el área de créditos y cobranzas y no se le da mantenimiento al equipo de cómputo.

Fuente: encargado de créditos y cobranzas

Tabla No. 4

Respuesta al cuestionario dirigido a la encargada del área de mercadeo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.

Pregunta	
¿Se tiene un manual de procedimientos en el área de mercadeo?	En el área de mercadeo no se tiene un manual de procedimientos.
¿Cuenta con políticas el área de mercadeo?	No cuentan con políticas.
¿Se tiene conocimiento de los servicios que presta la cooperativa?	Si se tiene conocimiento de los servicios que presta la cooperativa.
¿Se realiza estudio de mercadeo con respecto a la posible demanda de servicios que presta la competencia?	No se realizan estudios de mercadeo a nivel departamental, el cual pueda ayudar a brindar un mejor servicio.
¿Se tiene conocimiento sobre los servicios que presta la competencia?	Si tiene conocimiento de los servicios que brinda la competencia sin embargo no están en la mejor disposición para poder competir, debido a la falta de liquidez.
¿Se cuenta con estrategias de mercado para atraer más asociados?	Si efectúan rifas las cuales sirven para atraer más asociados o cliente interesados en los servicios de la cooperativa.
¿Se capacita al personal con relación a la atención que se debe de brindar a las personas que adquieren servicios de la cooperativa?	Específicamente capacitaciones sobre atención a usuarios que prestan servicio a la cooperativa no se tienen.
¿Considera que las estrategias son adecuadas para atraer más asociados?	Las estrategias que utilizan para atraer a los asociados son débiles y no utilizan medios de comunicación que divulguen o den a conocer a la cooperativa.
¿Se supervisan las actividades que se	No se realiza supervisión al área de

realizan en el área de mercadeo?	mercadeo ya que solo una persona se encarga de dicha área.
¿Es suficiente el personal que labora en el área de mercadeo?	No es suficiente ya que la cooperativa no cuenta con recursos para implementar nuevo personal.

Fuente: encargada de mercadeo.

Anexo 2

Diagnóstico

a. FODA

✓ Macro-entorno

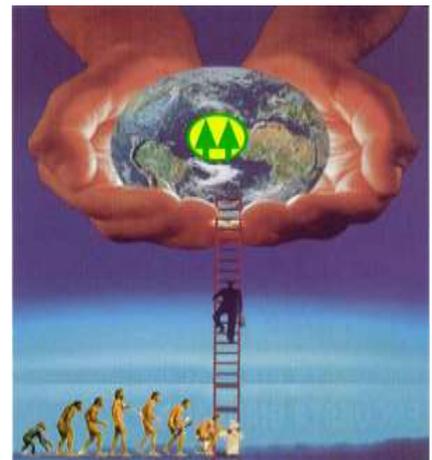
Hay casi 1.000 millones de socios de cooperativas en todo el mundo y las empresas cooperativas emplean alrededor de 100 millones de personas. De acuerdo con cifras de la ONU, las cooperativas han ayudado a mejorar el nivel de vida de la mitad de la población mundial.

Las 300 empresas cooperativas más grandes conjuntamente están valuadas en 1.6 trillones de dólares, suficiente para convertirlo en la 9º economía del mundo.

A nivel mundial, las cooperativas tienen una presencia significativa en la agricultura, servicios financieros, vivienda y servicios. Y hay todo tipo de otros sectores y actividades que van desde clubes de fútbol famosos -en particular Barcelona- que claramente abrazan el espíritu y el concepto cooperativo.

En Brasil, Rusia, India y África, un 15% de la población son cooperativistas mientras que apenas el 4% son accionistas. En Kenia, las cooperativas aseguran el 45% del PBI; en Nueva Zelanda, el 22%; en Estados Unidos. También cabe resaltar que las cooperativas más importantes aparecen regularmente entre las 100 mejores empresas para trabajar (Best Place to Work), o sea en la lista de los 100 mejores empleadores, publicada por la revista Fortune.

Raiffeisen impulsó al sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito, basado en los principios de auto ayuda, auto responsabilidad y auto administración, en su tiempo fundó varias cooperativas en su país natal, y aquellos principios e ideas aún continúan vigentes en más de 100 países del mundo, con alrededor de 300 millones de socios, en más de 700.000 cooperativas.



El inicio de la industrialización en el siglo XX, dio lugar a una economía libre e independiente, apareciendo en los sectores pobres, prestamistas inescrupulosos que agudizaban la miseria, ante esta situación Raiffeisen, fundó en 1846, la asociación para la obtención de pan y frutas. Después de que consideró que solamente la autoayuda sería el medio más eficiente, fundó en 1864 la asociación de crédito de Heddesdorf.

Posteriormente, en 1866 Raiffeisen escribió sus experiencias en su libro: "las asociaciones de cajas de crédito como medida para evitar la miseria de la población rural, artesanal y obreros urbanos", éste libro tubo 8 ediciones y se difundió en todo el mundo.

Para la compensación de liquidez entre las pequeñas Cooperativas de Ahorro y Crédito, se creó en 1872 el Banco Cooperativo Agrario Renano en Neuwiend, como primera caja central rural. También trató de crear un Seguro Cooperativo, mismo que fue fundado en Berlín en 1922 y hoy lleva su nombre.

Por lo tanto el mes de marzo constituye para el sistema cooperativo de ahorro y crédito un mes de recordación, ya que fue el mes del nacimiento y muerte de uno de los principales gestores del cooperativismo de ahorro y crédito.

Actualmente el sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito ha demostrado una evolución continua y sostenida, a través de las organizaciones: a nivel nacional que es la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC), a nivel Latinoamericano, la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COLAC), y a nivel mundial, la Organización Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU).

✓ Meso-entorno

En lo que respecta a Guatemala, se inicia el movimiento cooperativo en el año 1903 emitiéndose en ese año el Decreto No. 630, denominado Ley de Sociedades Cooperativas, sin embargo la actividad eminentemente cooperativa, dentro de la cual las de ahorro y crédito aparecen, se inicia en Guatemala como consecuencia del funcionamiento del Departamento de Fomento Cooperativo

(Decreto No. 146) a partir de 1945 y la promulgación de la Ley de Cooperativas (Decreto No. 643) emitida el 13 de julio de 1949.

Según la información que aparece expuesta en sus memorias, éste departamento valoro la importancia de incorporar directamente en el área rural los mecanismos que permitieran la función de intermediarias financieras para captar los ahorros y destinarlos a financiar la cobertura de las necesidades del pequeño agricultor.



La primera cooperativa de ahorro y crédito se instala en el municipio de Chiquimulilla, departamento de Santa Rosa en enero de 1946. En el transcurso de la vida activa del Departamento de Fomento Cooperativo que comprende hasta 1952 se organizaron 17 cooperativas de crédito en los siguientes municipios:

- Chiquimulilla, Santa Rosa
- Sanarate, El Progreso
- Quetzaltenango, Quetzaltenango
- Santo Domingo Suchi, Suchitepéquez
- Sal Lucas Tolimán, Sololá
- Cajolá, Quetzaltenango
- Guastatoya, El Progreso
- San Agustín, Acasaguastlán, El Progreso
- San José Poaquil, Chimaltenango
- Patzún, Chimaltenango
- San Juan Ostuncalco, Quetzaltenango.
- Cuilapa, Santa Rosa; y
- Sansare, El Progreso.

“El 27 de Noviembre de 1963 y con el propósito de integrarse se reunieron en la ciudad capital de Guatemala 5 pequeños agricultores delegados del mismo número de cooperativas del área rural y uno de los barrios más populosos de la ciudad de Guatemala siendo aquellas las cooperativas establecidas en los municipios de Santa Eulalia, Huehuetenango y Malacatancito del Departamento de Huhuetenango; Cabricán y Huitán del Departamento de Quetzaltenango y de la Cooperativa la Santa Cruz de la zona 6 de esta capital. En dicha fecha fue fundada la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito y se aprobaron los estatutos que fueron sometidos al tramite legal, lograndose la aprobación de los mismos por Acuerdo Gubernativo del 23 de marzo de 1965; dicho acuerdo fue publicado en el Diario Oficial del 12 de Mayo del mismo año.

La Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Guatemala FENACOAC fue reconocida como una cooperativa de segundo grado con personalidad jurídica propia, con domicilio en la ciudad de Guatemala, y con facultad para poder abrir sucursales y agencias en el territorio de la República.

Las primeras cooperativas de crédito que se autorizaron durante los años de 1956 a 1959 son las siguientes:

- Cooperativa de Crédito Santa Eulalia.
- Cooperativa de Crédito San Pedro Soloma.
- Cooperativa de Crédito San Andrés Cuilco.
- Cooperativa de Crédito Inmaculada Concepción.
- Cooperativa de Crédito San Ildefonso Ixtahuacán.
- Cooperativa de Crédito Magisterio Retalteco.
- Cooperativa de Crédito Universitaria de Libres.
- Cooperativa de Crédito Facultad de Ciencias Jurídicas.
- Cooperativa de Crédito la Cruz del Milagro.

Actualmente, según estadísticas del Instituto Nacional de Cooperativas a la fecha se muestran las siguientes cooperativas activas en Guatemala:

**COOPERATIVAS ACTIVAS
POR CLASE Y DEPARTAMENTO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011**

CLASE	Agrícola	Ahorro y Crédito	Producción	Consumo	Vivienda	Transporte	Servicios Especiales	Pesca	Comerciali zación	Total por Departamento
DEPARTAMENTO										
GUATEMALA	4	76	6	25	22	15	13	0	6	167
ALTA VERAPAZ	57	6	1	8	0	2	0	0	8	82
BAJA VERAPAZ	10	3	3	0	0	0	0	0	1	17
ZACAPA	10	5	0	0	0	0	0	0	0	15
CHIQUIMULA	11	5	1	0	0	0	2	0	3	22
IZABAL	1	7	0	0	0	0	0	0	0	8
EL PROGRESO	1	2	2	0	0	0	0	0	0	5
JUTIAPA	12	4	3	1	0	1	0	1	0	22
JALAPA	12	1	0	0	0	0	0	0	0	13
SANTA ROSA	10	5	2	0	0	0	0	3	0	20
SACATEPÉQUEZ	6	0	1	3	0	1	0	0	6	17
CHIMALTENANGO	19	4	5	1	4	0	0	0	6	39
ESCUINTLA	9	4	2	2	3	2	2	5	0	29
QUETZALTENANGO	13	26	5	2	10	4	3	0	2	65
RETALHULEU	18	2	4	3	0	0	0	2	0	29
TOTONICAPAN	1	13	4	5	0	0	0	0	0	23
SAN MARCOS	35	16	3	2	0	0	1	0	0	57
SUCHITEPÉQUEZ	9	0	2	1	0	3	0	0	0	15
SOLOLÁ	16	15	4	3	1	0	0	0	3	42
HUEHUETENANGO	28	31	8	0	2	0	2	0	0	71
QUICHÉ	23	17	1	6		0	1	0	5	55
PETÉN	46	5	1	3	1	2	1	0	3	62
TOTAL	351	247	58	65	45	30	25	11	43	875

Fuente: Registro de cooperativas, fomento y desarrollo cooperativo-INACOP-

✓ FODA por área

Análisis DAFO o FODA es una herramienta que nos permite hacer un análisis crítico de cualquier organización, proyecto o empresa. Nos proporciona los pros y los contras, permite analizar las dificultades y amenaza en el ambiente tanto internas como externas de una entidad.

Su nombre se deriva, DAFO: debilidades, amenazas, fortalezas y Oportunidades; FODA: fortalezas, Oportunidades, debilidades y amenazas.

Realizar el análisis interno, el cual proporciona información importante sobre los recursos y capacidades específicas de una organización, permite extraer información la cual es útil para poder determinar e identificar las fortalezas y oportunidades de una entidad. Se llama fortalezas a cualquier actividad realizada bien o cualquier recurso único. Las debilidades son actividades que

no se realizan con eficiencia o recursos que se necesita pero que no se poseen. Oportunidades es la posibilidad que tiene la empresa de alcanzar una mejor posición que le permita obtener mejores resultados que sus competidores. Amenazas todas las situaciones de cambio no siempre son favorables para la empresa, esta debe de prepararse para reaccionar ante situaciones desfavorables que seguro se le presentaran en forma de amenaza.

El estudio del entorno en el que se desenvuelve la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral el Porvenir, RL, tiene como finalidad el desarrollo de estrategias, mediante el análisis de los factores que lo integran, así mismo poder determinar el diagnostico de oportunidades y amenazas ante las fortaleza y debilidades.

Para este análisis se tomó como referencia las siguientes áreas: aspectos tributarios, contabilidad, finanzas y mercadeo las cuales son áreas importantes que forman parte de la cooperativa para poder funcionar como tal. (Ver pág. 125 a la 128).

ANÁLISIS FODA			
ASPECTOS TRIBUTARIOS			
ANÁLISIS INTERNO		ANÁLISIS EXTERNO	
FORTALEZAS <i>(Positivas)</i>	DEBILIDADES <i>(Negativas)</i>	OPORTUNIDADES <i>(Positivas)</i>	AMENAZAS <i>(Negativas)</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Cuentan con asesoría Gubernamental a través de la coordinación de INACOP, cuentan con incentivos fiscales. 	<ul style="list-style-type: none"> • No cuenta con supervisión interna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se encuentra exenta del pago de impuestos, Impuesto al Valor agregado, Impuesto Sobre la Rentas, Impuesto de Solidaridad. 	<ul style="list-style-type: none"> • No cuenta con asesor tributario.

Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS FODA CONTABILIDAD			
ANÁLISIS INTERNO		ANÁLISIS EXTERNO	
FORTALEZAS (Positivas)	DEBILIDADES (Negativas)	OPORTUNIDADES (Positivas)	AMENAZAS (Negativas)
<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con auditoría por parte de INGE COP, el cual se encarga de realizarlas cada año, así como la asesoría por parte del INACOP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Poseen un manual y política sin embargo no los tiene disponible para utilizarlo. • Una persona es la encargada del departamento de contabilidad. • Falta de equipo adecuado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento por entidades gubernamentales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología avanza.

Fuente: Elaboración propia

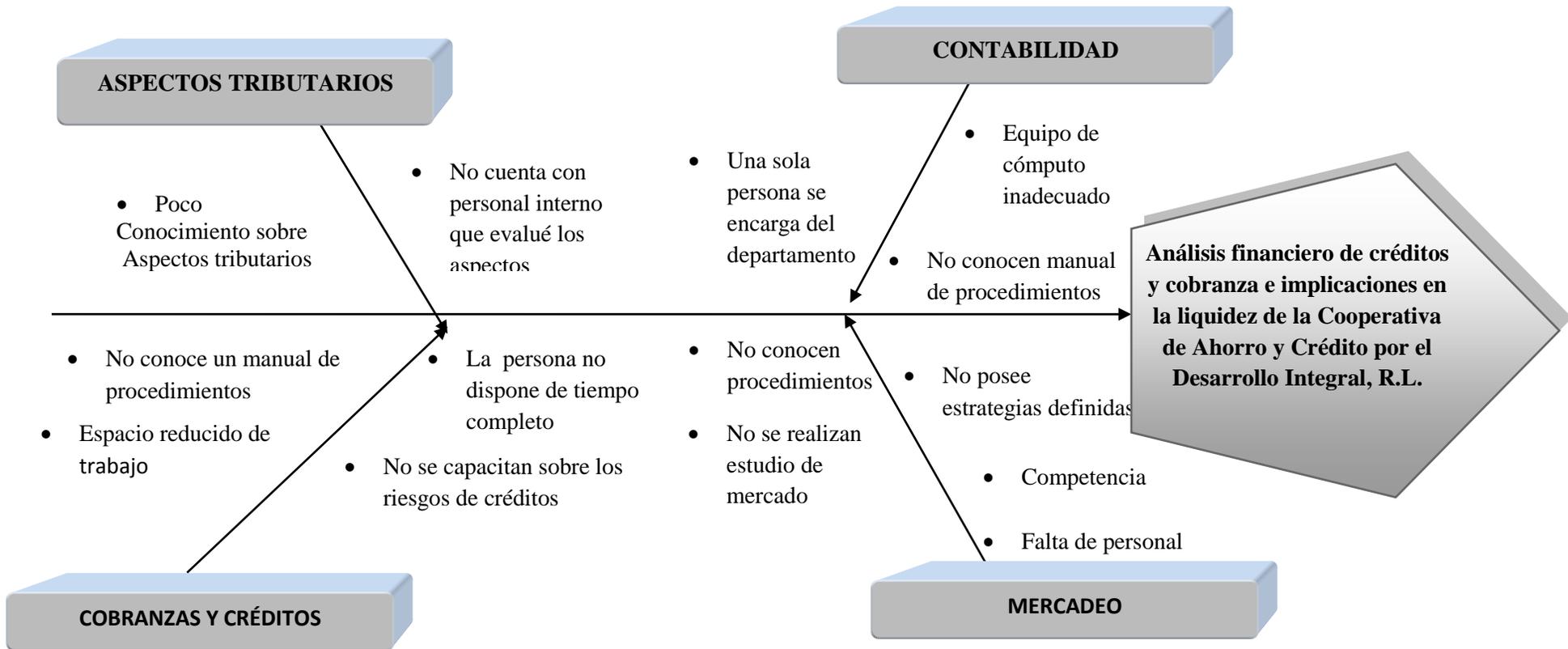
ANÁLISIS FODA			
CRÉDITOS Y COBRNZAS			
ANÁLISIS INTERNO		ANÁLISIS EXTERNO	
FORTALEZAS (Positivas)	DEBILIDADES (Negativas)	OPORTUNIDADES (Positivas)	AMENAZAS (Negativas)
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidades de créditos. • Cuentan con políticas sobre el otorgamiento de créditos. • Bajas tasa de intereses en el mercado. • La cooperativa es independiente ya que no está federada. • Cuenta con instalaciones propias. 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe manual de funciones para el personal. • Espacio reducido de trabajo. • No hay segregación de funciones, ya que una persona se encarga del área tanto de cobranzas como de créditos. • La persona encargada de créditos y cobranzas no está disponible tiempo completo dentro de la cooperativa por la falta de personal que requiere. • No se realizan Capacitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demanda potencial • Expansión a nivel departamental. • Obtiene recursos del estado. • Donaciones de entidades que apoyan el cooperativismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • La Coosajo es la cooperativa que tiene como competencia la cual esta FEDERADA, posee mejores instalaciones, brinda mas servicios que la cooperativa.

Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS FODA MERCADERO			
ANÁLISIS INTERNO		ANÁLISIS EXTERNO	
FORTALEZAS (Positivas)	DEBILIDADES (Negativas)	OPORTUNIDADES (Positivas)	AMENAZAS (Negativas)
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la competencia. • Incentiva con sorteos y rifas a los asociados. 	<ul style="list-style-type: none"> • No tiene a disposición un manual de políticas y procedimientos administrativos. • No cuenta con capacitación sobre estudios de mercado. • No se realizan estudios de mercado. • Falta de personal en el departamento de mercadeo. • No cuentan con estrategias definidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Poder mejorar los servicios e implementar nuevos servicios, como venta de muebles, electrodomésticos, prestar servicios de remesas. 	<ul style="list-style-type: none"> • La competencia dispone de mejor asesoría en cuanto a estudios de mercado.

Fuente: Elaboración propia

Diagrama Causa y Efecto



Fuente: Elaboración propia

Se procedió a realizar estudio y análisis a las áreas importantes de la cooperativa, el cual permitió poder identificar riesgos latentes los cuales son perjudiciales al objeto social que persigue de la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L, determinándose los siguientes hallazgos.

Cuadro No. 1

Áreas Analizadas en las Cooperativa de Ahorro y Crédito por el desarrollo Integral, R.L.

Contabilidad Aspectos Tributario	Contabilidad	Créditos y Cobranzas	Mercadeo
Poco conocimiento sobre leyes tributarias	No tiene a disponibilidad un manual de procedimiento	Existe un manual de funciones sin embargo no lo utilizan	No conocen los manuales de procedimientos
No cuenta con el personal profesional adecuado.	Una sola persona se encarga de las funciones de contabilidad	Espacio reducido de trabajo	No se realizan estudios de mercado
	Equipo de computación inadecuado.	No existe segregación de funciones debido a que una sola persona se encarga de créditos y a la misma vez de cobranzas	No posee estrategias definidas
	Falta de equipo de computación adecuado.	No dispone de tiempo completo en el áreas de créditos ya que se deben de atender cobranzas cuando no existe flujo de solicitantes	Falta de personal ya que una persona se encarga de realizar las funciones de mercadeo

		de créditos	
	No cuentan con tecnología adecuada	Tiene competencia con mejor capacidad en esta área debido a que cuenta con el personal adecuado.	Competencia realiza estudios de mercado, realiza capacitaciones con respecto al servicio al cliente
		No se dan las capacitaciones adecuadas en cuanto al créditos y cobranzas	No se capacita la personal sobre la atención al cliente

Fuente: Elaboración propia

✓ Implicación de hallazgos

De acuerdo con los procedimientos aplicados, los cuales permitieron poder sustraer información y, asimismo poder analizar a través de la herramienta FODA y el diagrama de causa y efecto, las posibles debilidades que enfrenta la Cooperativa, realizándose una ponderación que permite determinar el grado de riesgo que representan para la cooperativa los cuales se muestran de la siguiente manera:

Cuadro No. 2

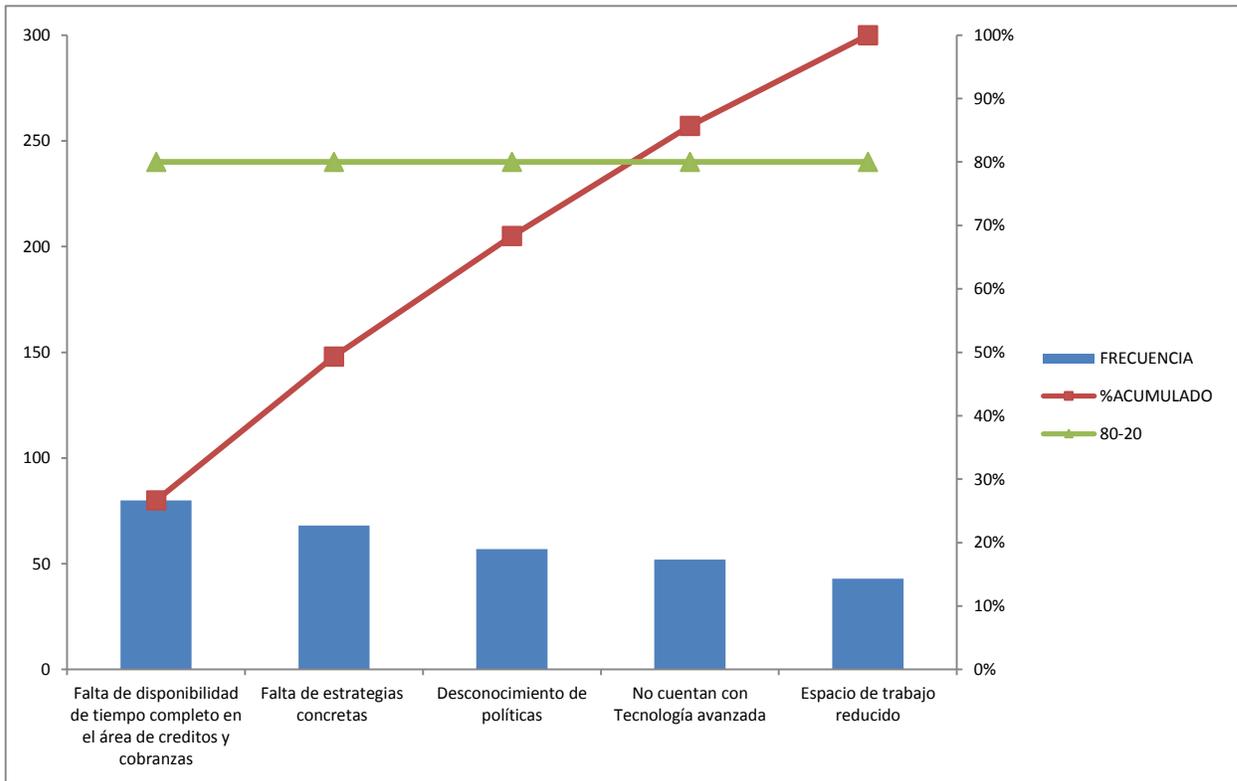
Resultado de hallazgos

Causa	Frecuencia	%Acumulado
Falta de tiempo completo para realizar las funciones en créditos y cobranzas	80	0.266666
Falta de estrategias concretas	68	0.226666
Desconocimiento de políticas	57	0.19
No cuentan con Tecnología avanzada	45	0.173333
Espacio de trabajo reducido	24	0.143333
TOTAL	300	1

Fuente: Elaboración propia

✓ Diagrama de Pareto

Gráfica No. 1



Fuente: Elaboración propia

Anexo 3

PT

Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral, R.L.
 Cuestionario dirigido a: encargado del área de Créditos y Cobranzas

Hecho por:	ABMC
Fecha:	07/10/2012
Revisado por:	Lic. K
Fechas:	27/10/2012

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se tiene un proceso definido de las solicitudes de créditos?			
2	¿En cuánto tiempo se aprueban la solicitud de créditos?			
3	¿Se verifican los datos ingresados por los solicitantes de créditos?			
4	¿Se verifican que los documentos sean verídicos para la cesión de créditos?			
5	¿Se realizan reunión con los del consejo directivo para evaluar las solicitudes de créditos y asimismo su aprobación?			
6	¿La persona responsable de aprobar la solicitud de créditos es independiente del departamento de créditos?			
7	¿Se obtiene la documentación necesaria para proceder legalmente ante un incumplimiento de pago?			
8	¿Se celebran contratos legales en la cesión de créditos?			
9	¿Se tiene un registro cronológico sobre los créditos concedidos?			
10	¿Se tiene una reserva para las cuentas incobrables?			
11	¿Se procede legalmente sobre los créditos que se consideran incobrables?			
12	¿Se cuenta con el historial cronológico de los saldos morosos?			

13	¿Se cumplen las políticas existentes con respecto al cobro de créditos de créditos?			
14	¿Al vencer el plazo fijado en la recuperación del crédito se considera como incobrable y asimismo se refleja en los estados financieros?			
15	¿Las garantías que se aceptan para la aprobación de los créditos se evalúan físicamente y asimismo si su valor es verídico?			
16	¿Qué porcentaje de los créditos concedidos es recuperable en las fechas establecidas?			
17	¿Considera que se tiene la evaluación correcta sobre las solicitudes de créditos?			
18	¿Cree que se tiene el equipo necesario para realizar la recuperación de créditos en el tiempo adecuado?			

Anexo 4

Ejecución de la propuesta área financiera (créditos y cobranzas)

Al efectuar el análisis sobre el área de créditos y cobranzas se determinó que existe gran debilidad en cuanto a las funciones que se realizan en dicha área.

Debido a la naturaleza de la cooperativa que es la de poder cubrir financieramente las necesidades de los asociados a través de préstamos, es de mucha importancia la solvencia de la misma, por lo que es de suma importancia que la cooperativa pueda solucionar la problemática que enfrenta con la cartera crediticia, el saldo de créditos otorgados asciende a Q.4,797,962.85 de los cuales existen créditos vencidos de Q.1,243,675.55, con un porcentaje del 26%, (Ver PT. A, pág. 44).

Costo-beneficio de implementar una oficina de cobranzas

El costo de implementar una oficina conlleva un costo total de Q.235,844.50, los cuales se integran dividen de la siguiente forma:

Inversión inicial: construcción de una nueva oficina.

Todos activo fijos, legalmente se pueden depreciar ya que forma parte de la situación financiera de toda entidad o empresas es por ello que se realizan los cálculos, sin embargo las depreciaciones son un escudo o beneficio fiscal que tiene las empresas porque constituyen un gasto el cual no es erogado pero que se refleja en el estado de pérdidas y ganancias incidiendo en la utilidad del ejercicio asimismo al pago del Impuesto Sobre la Renta.

Aunque en la situación de pérdida y ganancias de la cooperativa no tiene ningún efecto debido a

que según el inciso 2, artículo 11 del Libro I , Ley del Impuesto Sobre la Rentas, Decreto 10-2012, Ley de Actualización Tributaria, hace mención sobre las rentas exentas el cual establece que las rentas de las cooperativas legalmente constituidas en el país, provenientes de las transacciones con sus asociados y con otras cooperativas, federaciones y confederaciones de cooperativas. Sin embargo, las rentas provenientes de operaciones con terceros si están gravadas. Por lo tanto la cooperativa no tendría ningún beneficio debido a que no está afecta a pagar el Impuesto Sobre la Renta, pero es importante hacer referencia a las depreciaciones debido a que los activos fijos tienden a desgastarse y es importante tomarlos en cuenta la situación financiera

Para el cálculo de las depreciaciones se toma como base legal los artículos 27 y 28, de la ley del Impuesto Sobre la Renta.

Cálculo de las depreciaciones:

Construcciones e instalaciones adheridas a los inmuebles (5%), base legal inciso 1, artículo 28, de las Ley del Impuesto Sobre la Renta

$$Q.25,000.00 \times 5\% = Q.1,250.00 \text{ anual}$$

Mobiliario y equipo (20%), base legal inciso 3, artículo 28, de las Ley del Impuesto Sobre la Renta

$$Q.6,799.00 \times 20\% = Q1,359.80, \text{ anual}$$

Equipo de computación (33.33%), base legal inciso 5, artículo 28, de las Ley del Impuesto Sobre la Renta

$$Q.5,799.00 \times 33.33\% = Q.1,932.81, \text{ anual}$$

Vehículo (20%) base legal inciso 4, artículo 28, de las Ley del Impuesto Sobre la Renta

$$Q.16,499.00 \times 20\% = Q.3,299.80, \text{ anual}$$

Descripción	Saldo	Depreciación 1 año	Depreciación 2 año
Construcción (materiales y mano de obra)	Q.25,000.00	Q.1,250.00	Q.1,250.00
Mobiliario y equipo	Q.6,799.00	Q.1,359.80	Q.1,359.80

Equipo de computación	Q.5,799.00	Q.1,932.81	Q.1,932.81
Vehículo	Q.16,499.00	Q.3,299.80	Q.3,299.80
Total	Q.54,097.00	Q.7,842.41	Q.7,842.41

Gastos de Operación: gastos del personal de cobro, proyectados a dos años.

Cálculos de sueldo ordinario y prestaciones laborales:

Sueldo; base legal, inciso C, artículo 102 de la Constitución Política de la República de Guatemala:

$$Q.3,800.00 \text{ (mensual)} \times 12 = Q.45,600.00 \text{ (1 año)} \times 2 \text{ años} = Q.91,200.00$$

Bonificación incentivo; base legal, base legal, artículo 4, 5, 6 y 7 del Decreto 78-89, Ley de Bonificación Incentivo para los Trabajadores del Sector Privado:

$$Q.250.00 \times 12 \text{ meses (1 año)} = Q.3,000.00 \times 2 \text{ años} = Q.6,000.00$$

Bonificación anual; base legal, artículo 2, del Decreto 42-92, Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público:

$$(3,800.00 \times 8.333333\% \times 12) = Q.3,800.00 \text{ por cada año de trabajo} \times 2 \text{ años} = Q.7,600.00.$$

Aguinaldo; base legal, inciso j, artículo 2 de la Constitución Política de la república de Guatemala

$$(3,800.00 \times 8.333333\% \times 12) = Q.3,800.00 \text{ por cada año de trabajo} \times 2 \text{ años} = Q.7,600.00.$$

Vacaciones; inciso i, artículo 102 de la Constitución Política de la República de Guatemala.

Días laborados 365, días de vacaciones 15, = sueldo ordinario $Q.3,800.00/30*15= Q1,900.00$ (1 año) menos el 4.83% de IGSS = $Q1,900.00 \times 4.83\% = 91.77$ ($1,900.00 - 91.77$) = 1,808.23 (1 año) X 2 años = Q.3,616.46 de pago de vacaciones de dos años.

Indemnización; base legal, artículo 110 de la Constitución Política de la República de Guatemala

El porcentaje es del 8.33333% ($3,800.00 \times 8.33333\% \times 12$ meses)= , por cada año trabajo, el trabajador tiene derecho a un sueldo mensual por cada año trabajado para lo cual sería= $Q.3,800.00$ (1 año) X 2 = $Q.7,600.00$.

Con la implementación de una oficina de cobro en la cooperativa se espera recuperar la cartera vencida en un período de dos años por lo que es necesario invertir en un costo inicial de $Q.54,097.00$ y gastos operacionales los cuales se detallan a continuación:

Depreciaciones	Saldo	1 año	2 año
Sueldo, Q.3,800.00 mensuales	Q.91,200.00	Q.45,600.00	Q.45,600.00
Bonificación incentivo	Q.6,000.00	Q.3,000.00	Q.3,000.00
Bonificación anual	Q.7,600.00	Q.3,800.00	Q.3,800.00
Aguinaldo	Q.7,600.00	Q.3,800.00	Q.3,800.00
Vacaciones	Q.3,616.46	Q.1,808.23	Q.1,808.23
Cuota patronal	Q.9,731.04	Q.4,865.52	Q.4,865.52
Indemnización	Q.7,600.00	Q.3,800.00	Q.3,800.00
Papelería y útiles	Q.1,600.00	Q.800.00	Q.800.00
Combustible	Q. 22,800.00	Q.11,400.00	Q.11,400.00
Energía eléctrica	Q.6,000.00	Q.3,000.00	Q.3,000.00
Teléfono	Q.14,400.00	Q.7,200.00	Q.7,200.00
Productos de limpieza	Q.3,600.00	Q.1,800.00	Q.1,800.00
Total de gastos operacionales	Q.181,747.50	Q.90,873.75	Q.90,873.75

La implementación de la oficina de cobranzas implica que la cooperativa disponga efectivo de Q.54,097.00 para la implementación de la nueva oficina y de Q.181,747.50 que corresponden a gastos operacionales que son para el funcionamiento del área de la oficina de cobro, teniendo un desembolso total de Q.235,844.50.

Los directivos de la cooperativa deciden ejecutar dicha propuesta para la recuperación de la cartera morosa, debido a la disponibilidad de recursos y necesidades que esta disponga.

Es necesario que la cooperativa implemente una oficina de cobro debido a la necesidad de personal que se dedique específicamente a la recuperación de la cartera morosa asimismo ayudar a que no se incremente y se trabajara para que esta se mantenga en un nivel más bajo que el que se mantiene hasta la fecha.

Perfil del personal de cobro

Al implementar una oficina de cobro, es de suma importancia contratar personal nuevo por lo que es necesario crear un perfil para el cobrador que realizara la actividad de cobro en la recuperación de la cartera morosa, por lo que a continuación se describe los requisitos que debe de cumplir la persona a contratar:

1. Perfil del puesto		
1.1. Requerimientos mínimos:		
1	Edad:	Entre 20 y 30 años
2	Indispensable:	Actitud de servicio
3	Sexo:	Masculino
4	Presentación:	Buena presentación
1.2. Escolaridad		
1	Nivel de estudios:	Diversificado
2	Cursos:	Computación
1.3. Conocimientos		
1	Indispensable:	Conocimiento de Windows Manejo de vehículo Conocimiento geográfico del área de Izabal
1.4. Experiencia laboral		
1	Indispensable:	1 año en puesto similar
1.5. Documentación:		
1	Ingreso a la cooperativa	Solicitud de empleo Currículum vitae Último comprobante de estudios de diversificado Comprobante de curso de computación Certificación de nacimiento

	Tres cartas de recomendación Dos fotografías recientes
--	---

2. Descripción del puesto

2.2 Datos generales del puesto:

1	Nombre del puesto:	Cobrador
2	Número de personas:	1
3	Lugar de trabajo:	Instalaciones de la Cooperativa
4	Reporta a:	Encargado de créditos y cobranzas
5	Objetivos del puesto:	Realizar el cobro a asociados morosos, de manera eficiente, en el menor tiempo posible.

1.2. Funciones del puesto

1	Funciones:	<p>Realizar el cobro oportuno de créditos vencidos.</p> <p>Actualizar el reporte de créditos morosos.</p> <p>Efectuar llamadas telefónicas a los asociados con cuotas pendientes de pago.</p> <p>Elaborar cartas de cobro.</p> <p>Realizar visitas a los asociados con créditos vencidos de 31 a 90 días.</p>
---	------------	---

Procedimiento de cobranza

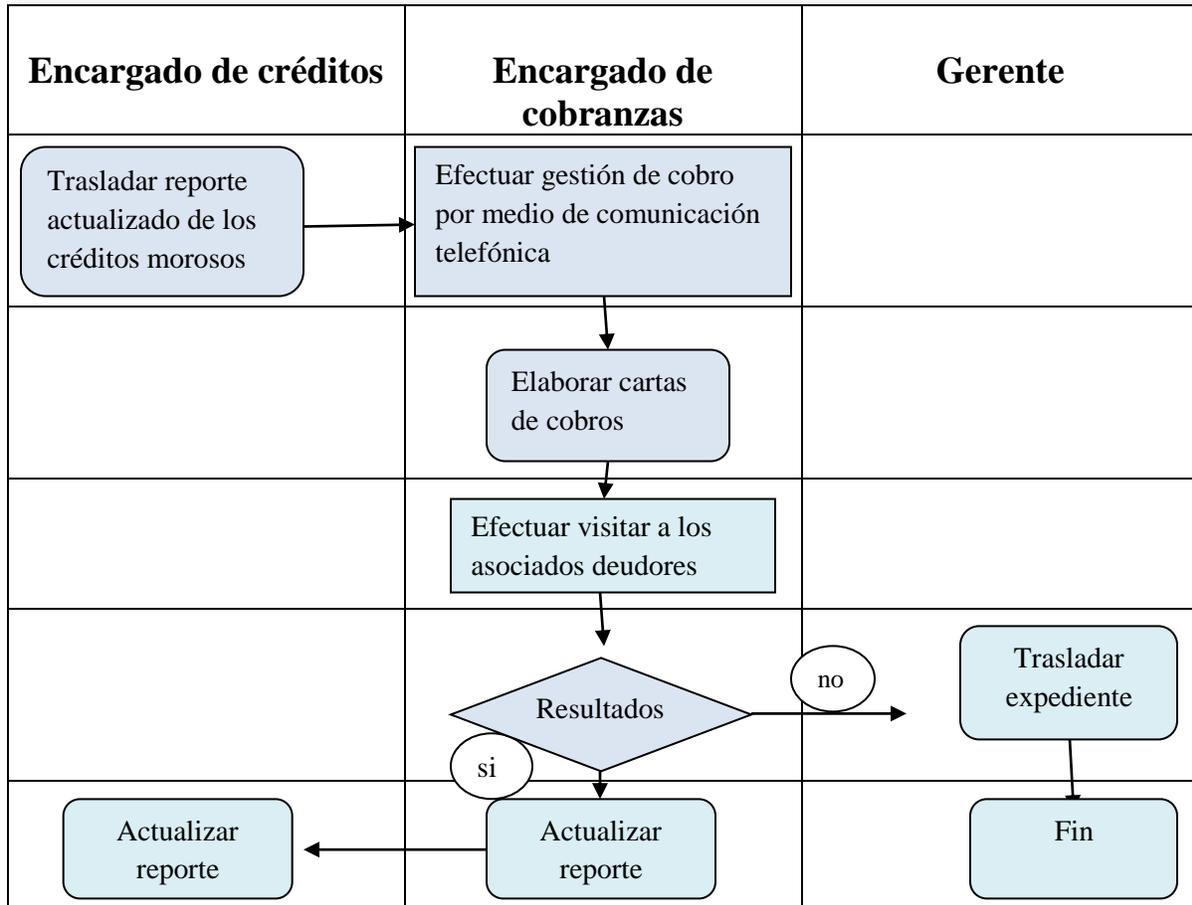
Son las estrategias definidas que se establecen para poder mejorar y recuperar las cuentas morosas por parte del área de créditos y cobranza con el apoyo de las demás áreas como mercadeo y el apoyo de la secretaria, en las siguientes funciones.

Cuando no se recupera un crédito en el tiempo establecido se deberá efectuar el siguiente plan:

- Encargado de créditos, trasladará el reporte actualizado de los créditos con atraso de pago.
- Encargado de cobranzas, efectuar comunicación por vía telefónica a los asociados que tiene créditos con vencimiento de diez días, solicitando el cobro o efectuando una nueva fecha de cobro, las llamadas telefónicas por se realizaran por lo menos tres veces a la semana, llamadas telefónicas, cada cinco días.
- Elaborar cartas cobro, debidamente firmada por la gerente, dirigida aquellos asociados con créditos vencidos de 15 a 30 días de atraso.
- Elaborar una segunda carta de cobro, debidamente firmada por la gerente, a los asociados que tienen crédito entre 31 a 90 días.
- Efectuar visitas a los asociados a los que se les a realizado el proceso de cobro y que no se obtuvieron resultado.
- Trasladas el expediente a la gerente para que se proceda judicialmente para gestionar el cobro de créditos morosos.

Flujograma proceso de cobranzas

Se proporciona un flujograma de proceso de cobranza ya que estos ayudan en la comprensión de las funciones que se deben de realizar en la oficina de cobro.



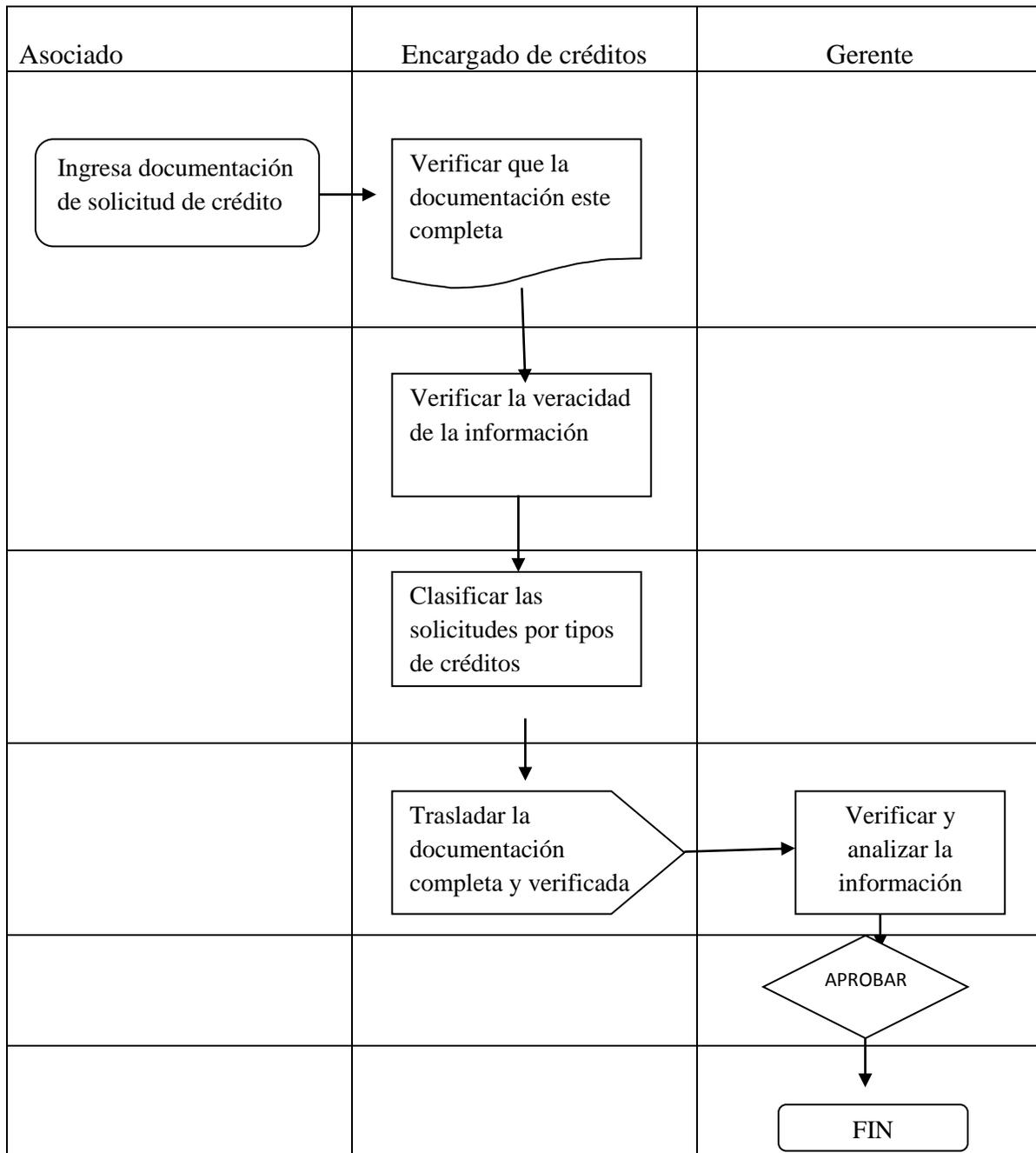
Procedimiento de análisis de créditos:

Se proporcionan procedimientos en el análisis de créditos para que estos sea realizados en el área de créditos y se minimice el riesgo de no ser recuperados, asimismo permite conocer el funcionamiento interno, auxilia en la inducción del puesto del personal ya que describen en forma detallada las actividades a realizarse, sirve para verificar y revisar si estos son realizados por el personal y consulta del mismo.

- Al ingresar las solicitudes los asociados, el encargado de créditos deberá verificar que la documentación este completa.
- Ya completa la documentación se procederá a comprobar que dicha información proporcionada sea verídica.
- Clasificar las solicitudes por tipo de préstamos.
- Trasladar las solicitudes y documentación completa y verificada a la gerente.
- La gerente debe de revisar nuevamente la documentación y analizar la información de las solicitudes de financiamiento de los asociados.
- Revisada y analizada la información, la gerente procederá a aprobar la solicitud de créditos.

Flujograma: Procedimientos de créditos

Se proporciona un flujograma de proceso de crédito ya que estos ayudan en la comprensión de las funciones que se deben de realizar en la aprobación de créditos.



Procedimiento de evaluación sobre las garantías:

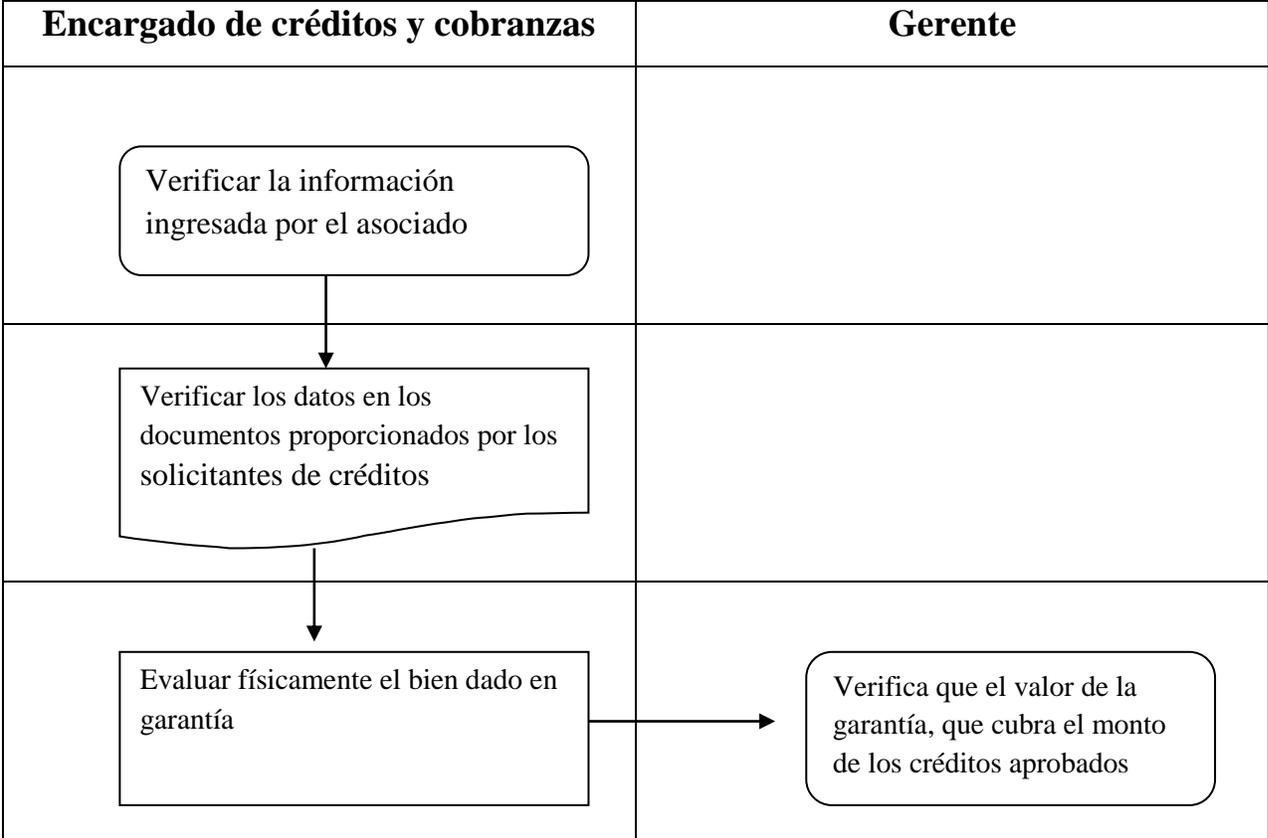
La evaluación física de las garantías es muy importante ya que estas son un respaldo de crédito irrecuperable.

Para esto se deberá tomar el siguiente procedimiento:

Procedimientos	Encargado de verificar
• Verificar la documentación que respalda la garantía.	Encargado de créditos
• Verificar que la información de la documentación coincida con los datos proporcionados por el solicitante de créditos.	Encargado de créditos
• Antes de la autorización del crédito se deberá evaluar físicamente la garantía para determinar si ésta es suficiente para cubrir el monto solicitado por el asociado.	Encargado de créditos
• La garantía no podrá ser menor al monto del crédito.	Gerente

Flujograma: Procedimientos de la evaluación de las garantías

Se proporciona un flujograma de evaluación de garantías ya que este ayudará en la comprensión de las funciones que se deben de realizar para tener una protección asegurada contra los créditos que ya no se recuperaran.



Modelo de nota de solicitud de cobro

Servirá como guía para la elaboración de las solicitudes de cobro por escrito, que la oficina de cobro deberá realizar para efectuar el proceso de cobro.

9 de marzo de 2012.

Señor:
Macario Rodríguez
Asociado No. 133
Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Desarrollo Integral R.L.

Reciba un cordial saludo y éxitos en sus labores diarias.

El motivo de la presente es para informarle que tiene un crédito el cual debe de cancelar mensualmente a los diecisiete días de cada mes, haciéndole el recordatorio que tiene dos cuotas atrasadas las cuales asciende a Q.1,500.00 con intereses incluidos de Q200.00 los cuales irán aumentando por cada cuotas atrasada.

De no obtener respuesta a dicha solicitud, se procederá judicialmente.

En espera de su pronta respuesta, se despide de usted.

Cordialmente,

Encargado de Créditos y cobranzas.