



Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Control interno como herramienta para minimizar riesgos en créditos otorgados a clientes en el sector de microfinanzas en Suchitepéquez, Guatemala

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Carlos René Ordoñez Osorio

Guatemala, octubre 2020

Control interno como herramienta para minimizar riesgos en créditos otorgados a clientes en el sector de microfinanzas en Suchitepéquez, Guatemala

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Carlos René Ordoñez Osorio

Lic. Hugo Leonel Alinán Soc (**Asesor**)

Lcda. Elsy Maricruz Barillas Divas (**Revisora**)

Guatemala, octubre 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M. A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. Nelson Daniel Jacinto Casía

Coordinador de Sede

Guatemala, abril de 2020

Señores

Faculta de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado “Control interno como herramienta para minimizar riesgos en créditos otorgados a clientes en el sector de micro finanzas en Suchitepéquez, Guatemala” y confirmo que respeté los derechos de autoría de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad por la publicación del presente estudio y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente.



Carlos René Ordoñez Osorio

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Carné No. 201503082



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA
"Solidaria con todos, séguese adelante"

REF.: CCEF. LCPA. 001-2020
SEDE SANTIAGO ATITLAN

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 21 DE SEPTIEMBRE DEL 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN

Asesor (a): Licenciado Hugo Leonel Alinán Soc

Revisor (a): Licenciada Eisy Maricruz Barillas Divas

Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Artículo científico titulado: "Control interno como herramienta para minimizar riesgos en créditos otorgados a clientes en el sector de microfinanzas en Suchitepéquez, Guatemala"

Presentada por: Carlos René Ochoa Osorio

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

En el grado de: Licenciado

M.A. Ronald Antonio Guzmán Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas



☎ 1779

🌐 upana.edu.gt

📍 Diagonal 34, 31-43 Zona 16

Guatemala, 15 de marzo 2020

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo científico titulado: "Control interno como herramienta para minimizar riesgos en créditos otorgados a clientes en el sector de microfinanzas en Suchitepéquez, Guatemala", realizado por Carlos René Ordoñez Osorio, carné 201503082, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.
Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hugo', is written over a horizontal line that serves as a baseline for the signature.

Lic. Hugo Leonel Alinán Soc
Colegiado Activo 18,598

Guatemala, 01 de abril de 2020

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación a la Revisión del Artículo científico titulado: **“Control interno como herramienta para minimizar riesgos en créditos otorgados a clientes en el sector de micro finanzas en Suchitepequez, Guatemala”**, realizado por Carlos René Ordoñez Osorio, carné 201503082, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la revisión del mismo, observando que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

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



Lcda. Elsy Maricruz Barillas Divas
Colegiado 059

Dedicatoria

- A Dios:** Por ser mi fundamento y guía espiritual, ya que el temor de Jehová es el principio de la sabiduría, y el conocimiento del Santísimo es la inteligencia, a Dios gracias porque hasta acá Él me ha ayudado.
- A mis padres:** José Ordoñez y Marcelina Osorio, por ser quienes han guardado y cuidado de mí en esta tierra, han enseñado y fortalecido mi vida, gracias a su apoyo y confianza he logrado alcanzar este triunfo.
- A mi esposa:** Sandra Beatriz Tzunun Shalix de Ordoñez, por ser mi ayuda idónea y gran apoyo en momentos de triunfo y debilidad, por su amor para llegar a este sueño.
- A mis hijos:** José Carlos y Luis René Ordoñez Tzunun, por ser mis bendiciones e incentivos para lograr salir adelante, por ser mi motor y fuerza para alcanzar mis metas.
- A la Universidad Panamericana** Por ser la casa de estudios donde me concedieron culminar y lograr mi meta profesional.
- A toda mi familia, amigos y personas que me brindaron el apoyo y confianza a querer culminar esta etapa académica, gracias por ser parte de esta alegría.

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología.	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	1
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Empleo muestra finita o infinita	4
1.8 Definir instrumentos de investigación	5
1.8.1 Cuestionario	5
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	5
2. Resultados	6
2.1 Presentación de resultados	6
3. Discusión y conclusiones	21
3.1 Extrapolación	21
3.2 Hallazgos y análisis general	26
3.3 Conclusiones	29
4. Referencias	30
5. Anexos	31
5.1 Encuesta	32

Lista de gráficas

Gráfica 1	6
Gráfica 2	7
Gráfica 3	8
Gráfica 4	9
Gráfica 5	10
Gráfica 6	11
Gráfica 7	12
Gráfica 8	13
Gráfica 9	14
Gráfica 10	15
Gráfica 11	16
Gráfica 12	17
Gráfica 13	18
Gráfica 14	19
Gráfica 15	20

Abstract

Se detectó que el uso de los créditos en las empresas es fundamental para el funcionamiento y crecimiento económico, resultó que la implementación de un manual de políticas y procedimientos para los créditos en empresas de micro finanzas, es un instrumento importante para lograr un punto de equilibrio entre la entidad y el cliente; por lo que la investigación resultó ser efectiva en el sector de micro finanzas del departamento de Suchitepéquez, Guatemala. Fue útil al contribuir para la conformación de verdades conocidas del control interno y para minimizar riesgos en créditos otorgados a clientes en el sector de micro finanzas.

Introducción

La presente investigación está enfocada en el control interno que se puede definir como herramienta para minimizar riesgos en créditos otorgados a clientes en el sector de micro finanzas en Suchitepéquez, Guatemala, la evaluación en los diferentes procesos para otorgar créditos y lograr el punto de equilibrio entre la entidad financiera y el cliente. La información que se aporta interna y externa, es necesaria para alcanzar los objetivos y metas empresariales. La investigación presenta tres capítulos.

El capítulo uno se desarrolla con la descripción de la metodología utilizada y se desarrollan conceptos generales relacionadas con el control interno en las entidades de micro finanzas. Así mismo se aborda el tema planteamiento del problema, la pregunta de investigación, el objetivo general y específicos, el tipo de investigación, los sujetos de investigación, el procedimiento para determinar la muestra, los instrumentos de investigación, las técnicas para proceso y análisis de datos.

El capítulo dos de la investigación son los resultados presentados por medio de gráficas, donde se observan los tipos de respuestas y la forma en que las personas entrevistadas opinan al respecto de las interrogantes que se les plantean; este capítulo está organizado según la estructura de la entrevista, por lo que se presenta un análisis de gráficas de cada pregunta.

En el capítulo tres se presentan los hallazgos de la investigación obtenidos del trabajo, se describe la extrapolación y a manera de cierre las conclusiones que se analizaron en base a los resultados del trabajo de investigación.

Capítulo 1

1. Metodología

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad el uso de los créditos en las empresas es fundamental para el funcionamiento y crecimiento económico, es necesario mejorar la relación de las empresas comerciales con los clientes, a través del control interno en créditos otorgados, en el sector de micro finanzas en Suchitepéquez, Guatemala.

La implementación de un manual de políticas y procedimientos para los créditos en empresa de micro finanzas es un instrumento importante, a través de él se puede mejorar y disminuir los riesgos, “transmitir sin dificultad los informes financieros para la toma de decisiones” (García, 2018, p. 12) Los informes “deben ser oportunos para el funcionamiento del departamento” de créditos, “aprovechar el recurso para transmitir a la gerencia, la continuidad de alcance de los objetivos planteados y desarrollar estrategias para tomar decisiones oportunas”.

Lograr punto de equilibrio entre la entidad y el cliente es un punto clave para asegurar la sostenibilidad empresarial y poder otorgar financiamiento. Del punto de equilibrio parten las oportunidades de la empresa, al permitir validar las condiciones de carácter económico, de clientes como de la competencia, al establecer planes, políticas, estrategias y objetivos, para lo cual se deben considerar aspectos como el estudio del entorno y permitir que las empresas no descendan en la vulnerabilidad financiera, pese a su importancia en la economía que tenga un apoyo que promueva el desarrollo adecuado de sus operaciones. Por antecedentes, se sabe de las empresas que se crean en el departamento de Suchitepéquez, Guatemala, estas fracasan por no contar con los controles internos sobre los riesgos en créditos, que les permiten mantener una buena proyección del flujo de efectivo.

1.2 Pregunta de investigación

¿Es el control interno una herramienta para minimizar riesgos en créditos, otorgados a clientes en el sector de micro finanzas en Suchitepéquez, Guatemala?

1.3 Objetivos de investigación

“Los objetivos señalan la dirección que se debe seguir durante el estudio”. (Martínez, 2018, p. 110)

Es fundamental, determinar los objetivos que permita obtener una señalización hacia dónde va dirigida la investigación, para no perder la coherencia o desviarse a resultados no deseados.

1.3.1 Objetivo general

Implementar una estrategia que permita el control interno, evaluar al cliente cuando solicite un crédito y que funcione como herramienta de apoyo para mejorar el riesgo en préstamos otorgados a clientes, en el sector de micro finanzas en Suchitepéquez, Guatemala.

1.3.2 Objetivos específicos

Plantear un control financiero que permita el crecimiento sano de carteras de crédito.

Analizar los nuevos clientes para otorgarles el crédito.

Implementar estrategias que permita evaluar al cliente cuando solicite un crédito a su ingreso, nuevo o antiguos.

1.4 Definición del tipo de investigación

“Se utilizó la investigación descriptiva que comprende la descripción” (Hernández, 2015, p. 17) e interpretación, el planteamiento de objetivo, la definición de variables dependientes e independientes. Por ser un método eficaz en la recolección de datos del proceso de investigación.

1.4.1 Investigación descriptiva

Se utilizó el método de investigación descriptiva con el fin de obtener información concreta que resalte la información financiera oportuna y relevante y permita evaluar el riesgo de crédito en una cartera de clientes actuales e históricos de una entidad financiera que no dispone de un sistema de

evaluación del riesgo de créditos en sus clientes, a través de la descripción exacta de sus actividades.

1.5 Sujeto de investigación

La investigación se realizó en el sector de micro finanzas del departamento de Suchitepéquez, Guatemala, que son puntos claves para determinar y recopilar la información. Los sujetos de investigación; gerente general, administrador y personal financiero.

1.6 Alcance de la investigación

La investigación se realizó en el área de control interno, y se consideró un porcentaje específico en el sector de micro finanzas en el departamento de Suchitepéquez, Guatemala. Para determinar los procedimientos necesarios en cuanto a los riesgos en créditos otorgados de acuerdo a la información proporcionada por las empresas dedicadas a préstamos.

1.6.1 Temporal

La investigación se realizó a partir de octubre 2019 y se concluyó en marzo 2020, para datos estadísticos y de referencia se realizó cinco años atrás y señala que los indicadores financieros representan un conjunto de interrogantes que permitir evaluar la rentabilidad de la organización.

1.6.2 Geográfico

La recopilación de datos se realizó en el sector de micro finanzas en el departamento de Suchitepéquez, Guatemala. En los municipios de Patulul, Tiquisate, La Nueva Concepción, San Antonio, Mazatenango y Samayac. Para ello se contó con un proceso apropiado que garantizó la calidad crediticia de los clientes de las empresas dedicada a la gestión de préstamos.

1.7 Definición de la muestra

Es una parte del universo que se tomó en cuenta para realizar la investigación, la muestra establecida se puede definir del resultado que corresponde al 100% de la población y se emplean los instrumentos para la recolección de informaciones con enfoque al método cuantitativo. Su

desarrollo establece una cantidad registrada del sector de micro finanzas en el departamento de Suchitepéquez, Guatemala.

1.7.1 Empleo muestra finita o infinita

Se estableció la muestra finita del sector de micro finanzas a nivel departamento de Suchitepéquez. Los datos obtenidos fueron a través de la Superintendencia de Bancos, lo cual indica que están inscritos 78 instituciones bancarias a nivel de departamento.

Para establecer la muestra se tomó como margen de error del 5%, nivel de confianza 95%, con la fórmula siguiente:

$$n = \frac{z^2pqN}{E^2(N-1)+z^2pq}$$

$$n = \frac{(1.96)^2*(0.95)*(0.05)*(78)}{(0.04)^2*(78-1) + (1.96)^2*(0.95)*(0.05)}$$

$$n = \frac{3.8416*(0.95)*(0.05)*(78)}{(0.0016)*(77) + (3.8416)*(0.0475)}$$

$$n = \frac{14.233128}{0.1232 + 0.182476}$$

$$n = \frac{14.233128}{0.305676}$$

$$n = 46.56$$

$$n = 47$$

Fueron 47 el número de agencias, que se entrevistó del sector de micro finanzas en el departamento de Suchitepéquez, Guatemala, donde se recopiló la información de la investigación.

1.8 Definir instrumentos de investigación

El cuestionario representa una gran ventaja para “recopilar datos en gran escala, debido a que se aplica por medio de preguntas sencillas, que no deben implicar dificultad para emitir la respuesta”, (García, 2018, p. 21) manteniendo el anonimato de los participantes, sus respuestas son utilizadas para fines académicos y profesionales, todas las opiniones forman parte de la repuesta final.

1.8.1 Cuestionario

Es el documento que se utilizó para facilitar al investigador recopilar información “por medio de preguntas concretas al tema de investigación, aplicadas a las empresas” (García, 2018, p. 21) de micro finanzas, con el propósito de conocer una opinión sobre el conocimientos de temas de controles financieros, de riesgos dentro de la empresa y como lo maneja el personal dentro de la organización.

1.9 Recolección de datos

La recolección de datos es un conjunto de mecanismos que desarrolla, analiza el problema planteado, se determinan los instrumentos y medios materiales que se centra en la información requerida para la investigación y determina el éxito o fracaso del problema mediante los datos obtenidos.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

No debe de perderse de vista el método estadístico, como apoyo a la tarea de procesamientos de datos de la investigación accesibles a las instituciones financieras. Se identificó un problema en la realidad y se generó una pregunta de investigación que fue a través de una encuesta. Al terminar el trabajo de campo, dentro del plazo establecido se continuó con el conteo de respuestas que se agruparon y se organizaron en gráficas para elaborar su respectivo análisis de datos, que ayudó a observar y a mejorar el comportamiento del control interno de las instituciones financieras.

Capítulo 2

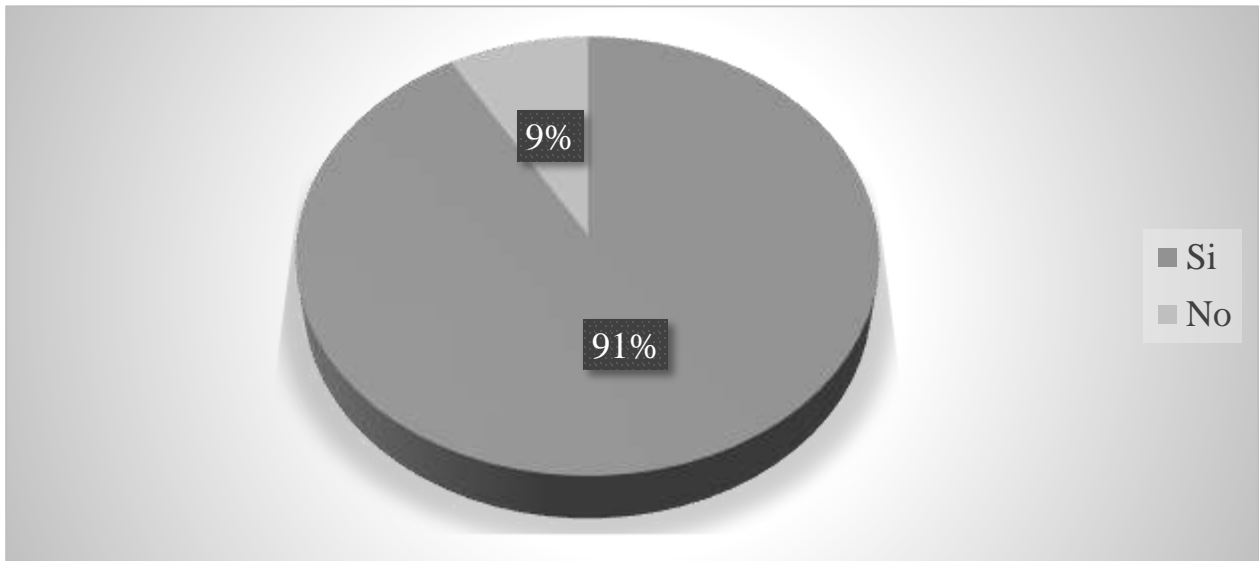
2. Resultados

2.1 Presentación de resultados

A continuación, se presenta los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento utilizado en la investigación. Para su mejor comprensión, cada respuesta a las interrogantes fueron analizadas y se refleja los resultados en gráficas.

Gráfica 1

¿Conoce que es el control interno?

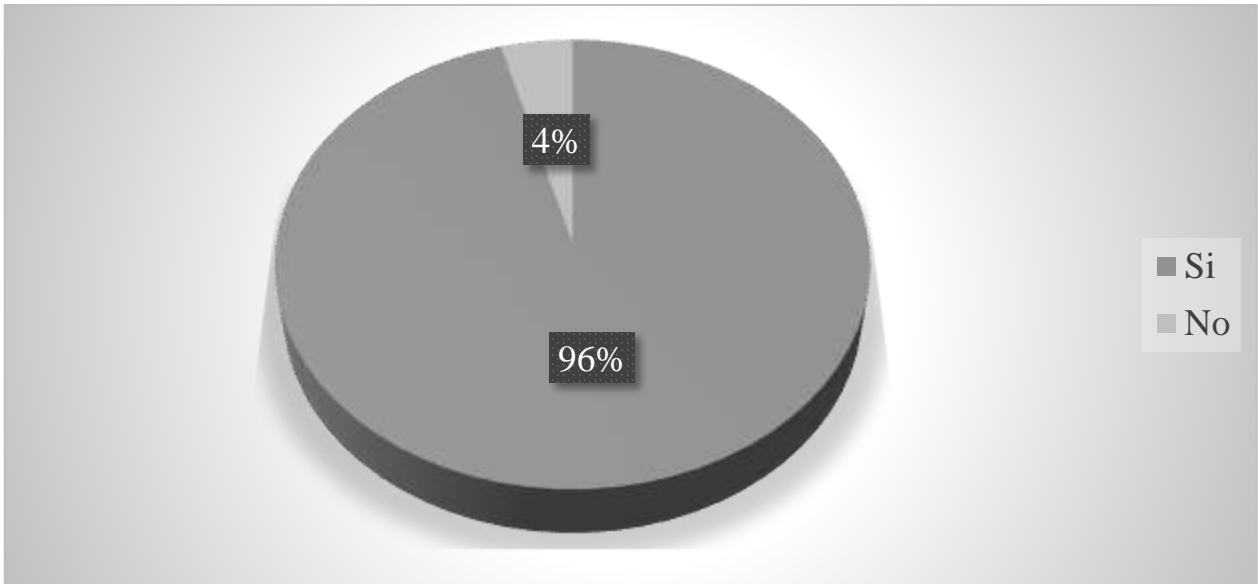


Fuente: elaboración propia, febrero 2020.

43 personas de los encuestados conocen que es el control interno, indicó que es necesario para el mejor crecimiento financiero, a través de acciones y procedimientos, medidas para verificar datos confiables en la entidad, llevándolo de forma directa a sus empleados. Cuatro personas respondieron que no conocen que es el control interno, al indicar que los encargados de transmitir la información no les preocupa que el personal conozca del tema.

Gráfica 2

¿Cree que es necesario mejorar la relación de la entidad con sus clientes, para una recuperación sana de la cartera de créditos?

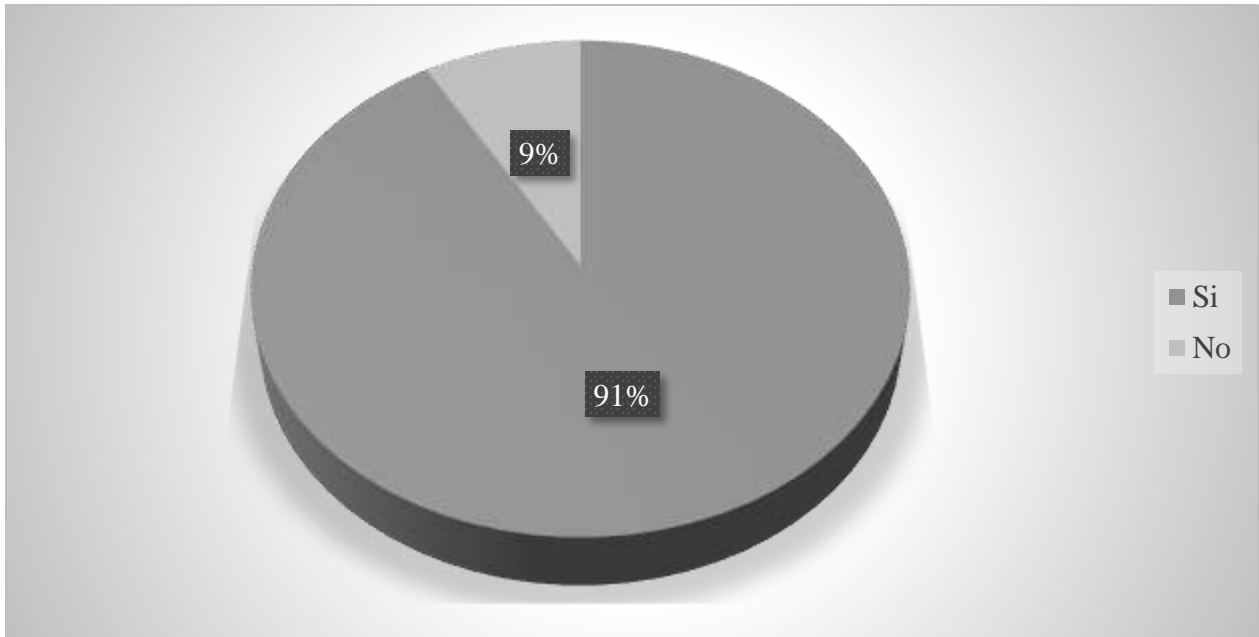


Fuente: elaboración propia, febrero 2020.

El 96% de los encuestados consideró necesario mejorar la relación de la entidad con sus clientes, para una recuperación sana de la cartera de créditos y que es necesario promover una técnica, para hablar con el cliente sin necesidad de agredir su integridad física y moral, aplicar la política; conozca a su cliente, fortalecer el diálogo y buscar solución, a través de la buena comunicación tiene como resultado la recuperación y obtención de ganancias esperadas, como cumplimiento de las metas. Dos Personas de los encuestados respondieron que no es necesario mejorar la relación de la entidad con sus clientes, con el argumento que los clientes abusan de la confianza y que en ocasiones la entidad no es el responsable del problema, y que es exclusivo de la irresponsabilidad del cliente por no responder al cumplimiento de sus obligaciones.

Gráfica 3

¿Cree que se necesite mejorar el control interno de créditos?



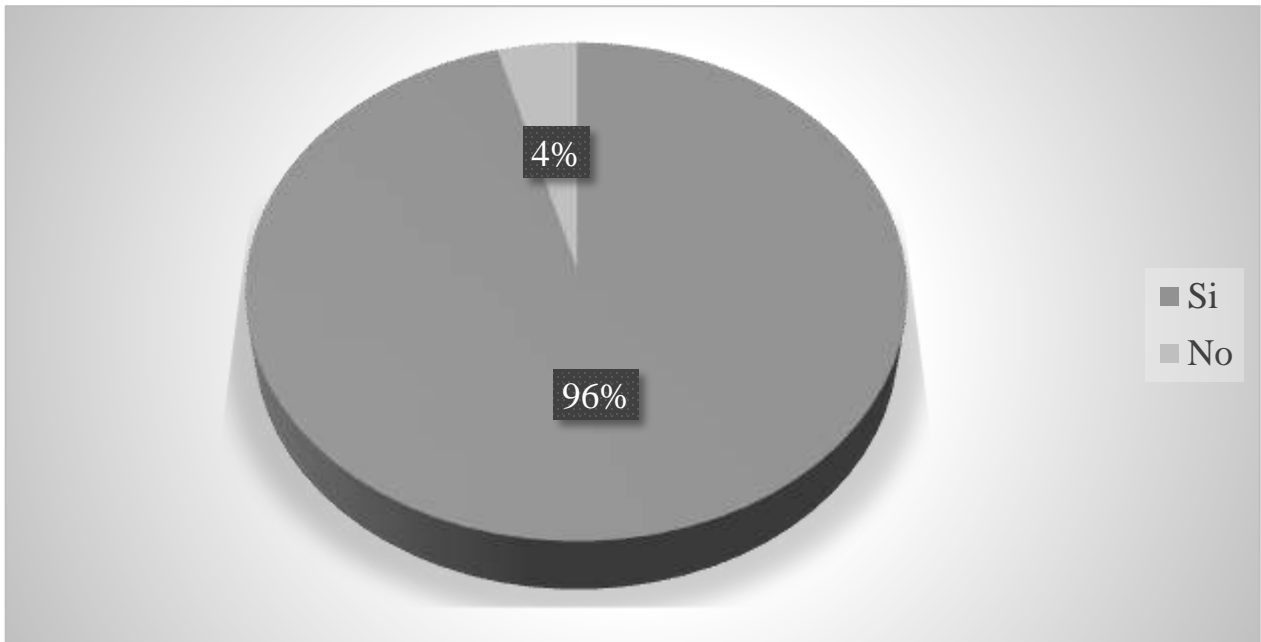
Fuente: elaboración propia, febrero 2020.

El 91% de los encuestados contestó que sí necesita mejorar el control interno de créditos, para un mejor registro, disminuir riesgos en cuentas incobrables a través de la capacidad, conocimiento necesario en la aplicación, evitar pérdidas y fraudes por medio de errores.

El 9% de los encuestados respondieron que no se necesita mejorar el control interno de créditos, la entidad tiene una buena supervisión y de forma constante mantiene realimentación, relacionando el control al personal con el control de sistema para su buena labor.

Gráfica 4

¿Se considera necesario determinar un control interno que permita el crecimiento sano de cartera?



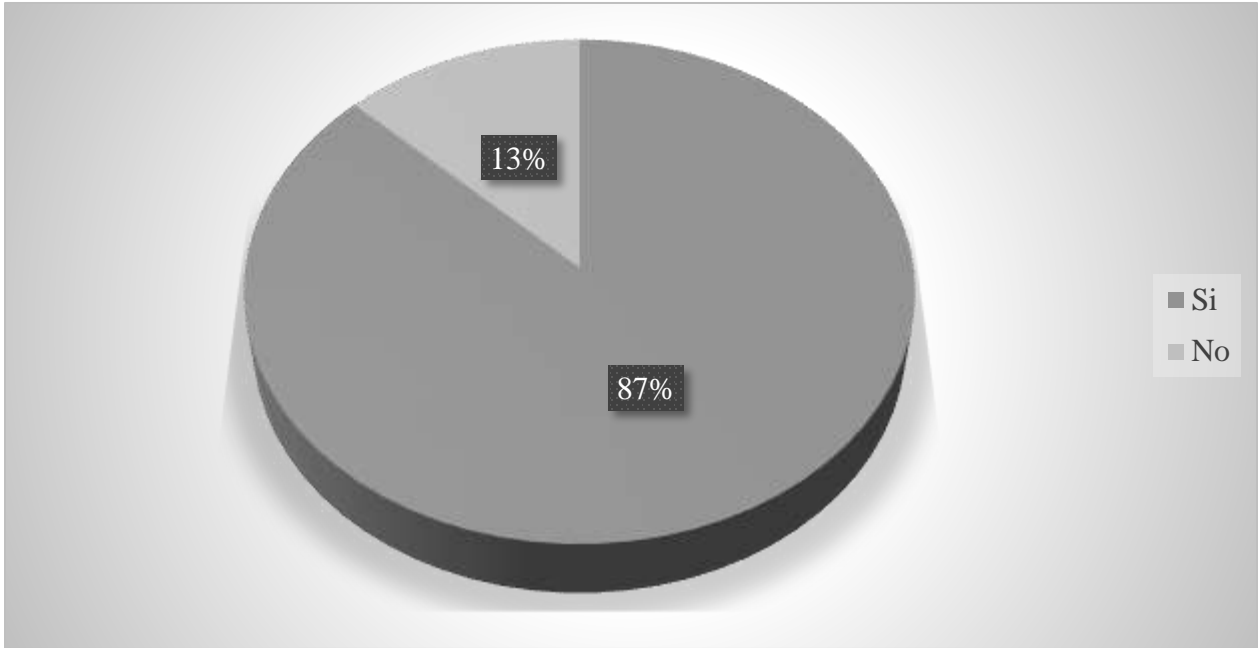
Fuente: elaboración propia, febrero 2020.

El 96% de los encuestados consideró necesario determinar un control interno que permita el crecimiento sano de cartera de créditos, al basarse en una seguridad para la empresa y el cliente a través de revisar de forma constante las carteras, recabar evidencia sobre la efectividad en las operaciones, con el propósito de recuperar cuentas vencidas en clientes nuevos e implementar filtro, para el correcto análisis antes de otorgar el préstamo.

Solo el 4% no consideró necesario determinar un control interno que permita el crecimiento sano de cartera de crédito, estas entidades sensibilizan al cliente que perderá beneficios y el incremento de gastos innecesarios al no cumplir con su obligación.

Gráfica 5

¿Considera que la supervisión a las carteras de créditos, ayuda a disminuir las cuentas incobrables?



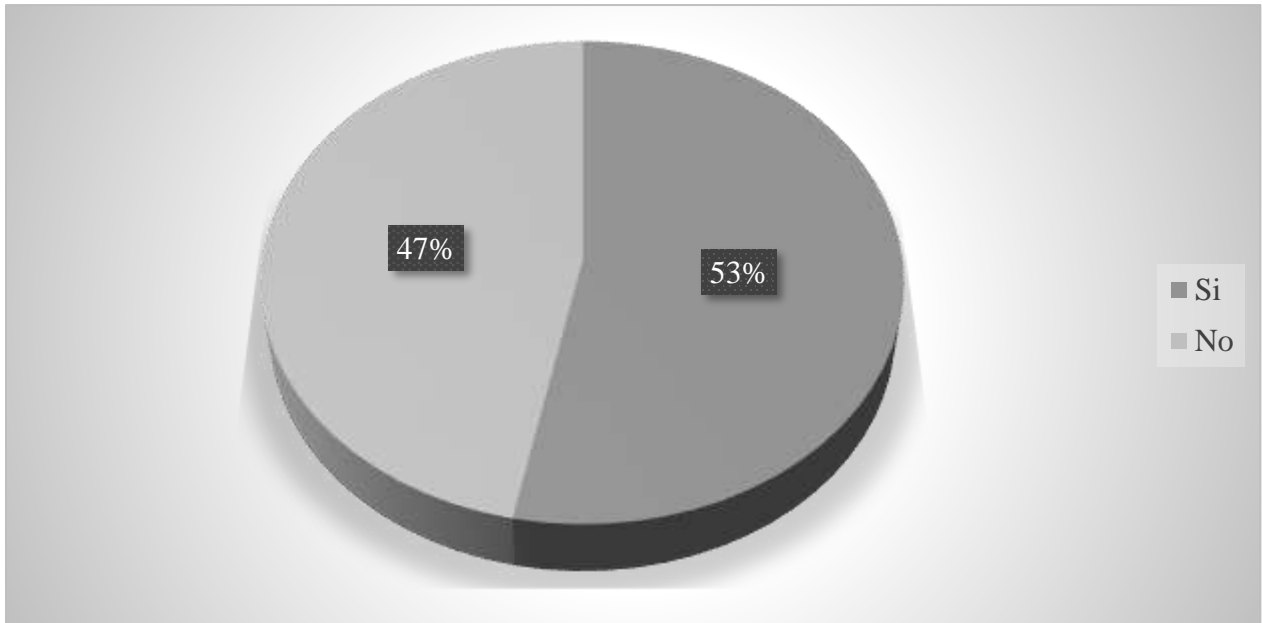
Fuente: elaboración propia, febrero 2020.

El 87% de las entidades encuestadas consideró, que la supervisión a las carteras de créditos ayuda a disminuir las cuentas incobrables al profundizar la información acerca de los clientes para que no exista ninguna cuenta fantasma, las entidades programan visitas y monitorean con frecuencia sus carteras de crédito, afirmaron que las cuentas incobrables por lo regular son por descuido de la supervisión.

El 13% de entidades no consideró que la supervisión a las carteras de créditos, ayude a disminuir las cuentas incobrables por ser responsabilidad del asesor y la mora es normal en una cartera de clientes en crédito.

Gráfica 6

¿Considera que las estrategias de otorgar créditos a grupos de mujeres son sanas?



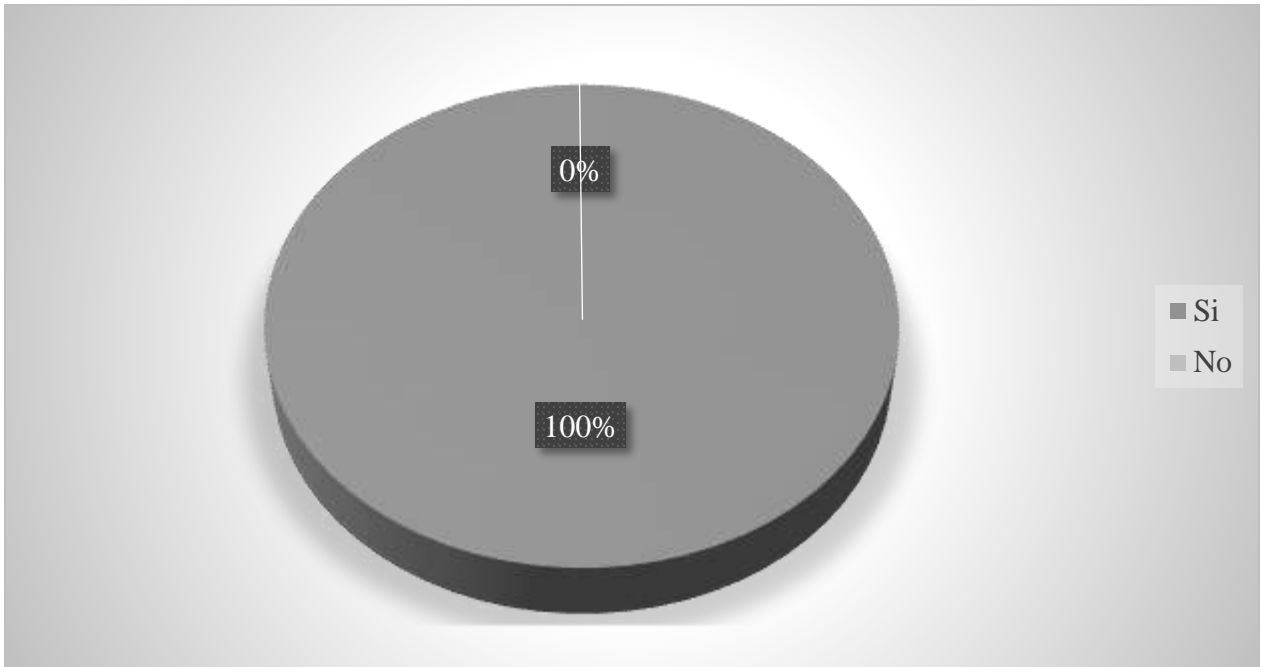
Fuente: elaboración propia, febrero 2020.

De las 47 entidades encuestadas 25 contestó, que las estrategias de otorgar créditos a grupos de mujeres son sanas, por la igualdad de derechos y la capacidad para realizar cualquier proyecto a través de los créditos adquiridos, en especial las mujeres emprendedoras que ayudan al aumento del desarrollo económico familiar.

22 Entidades encuestadas contestaron que las estrategias de otorgar créditos a grupos de mujeres no es sano, los créditos otorgados a mujeres no es garantizado a consecuencia de que ellas no tienen ningún ingreso fijo y si los tienen no es suficiente para cubrir las cuotas y dependen del ingreso de los esposos, otro punto mencionado es, si el crédito es en grupo y una de las integrantes no paga su crédito, termina por afectar el récord crediticio de todas las mujeres.

Gráfica 7

¿Considera necesario el estudio evaluación del cliente antes de otorgarle un crédito?

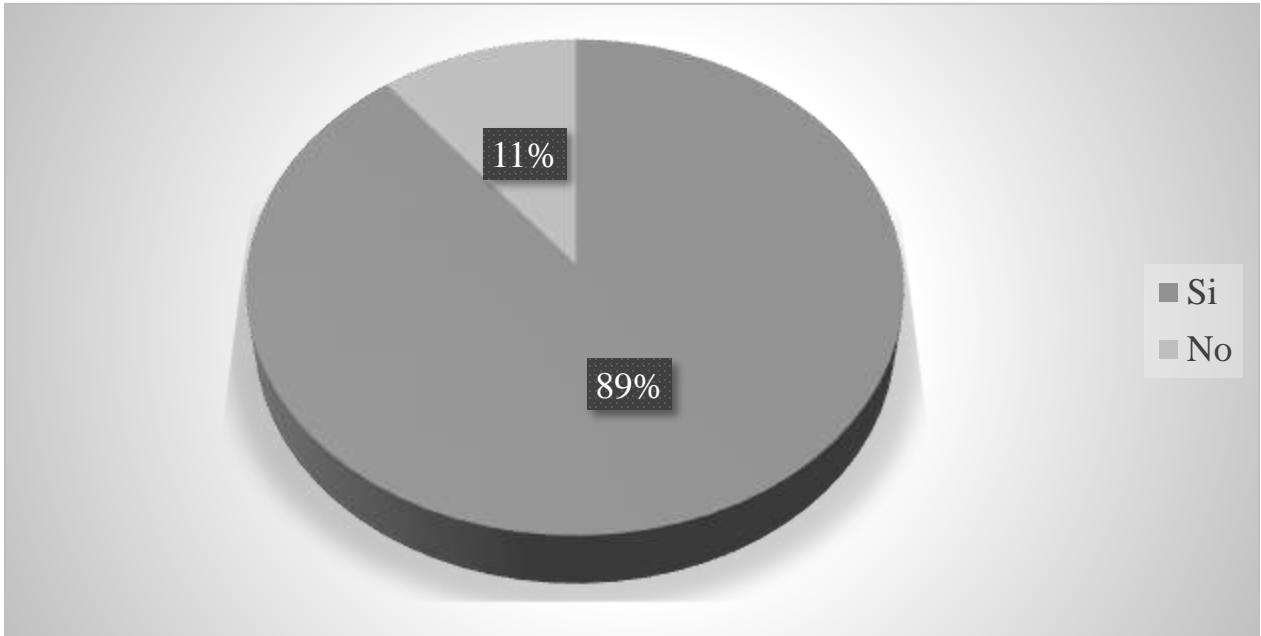


Fuente: elaboración propia, febrero 2020.

El 100% de los encuestados contestó que si considera necesario el estudio de evaluación del cliente antes de otorgarle un crédito, es fundamental evaluar la información socio económica y determinar si garantiza su compromiso de pago para no correr riesgos en el futuro, beneficia así la empresa de micro finanzas en mantener una cartera sana para mayor seguridad. Una buena evaluación ayuda a anticiparse a un cliente moroso, al confirmar la capacidad económica del cliente y conocer del principio al deudor, al aplicar el tema “conozca a su cliente”.

Gráfica 8

¿Realiza la evaluación de riesgos de fraude y conducta irregular de los clientes?



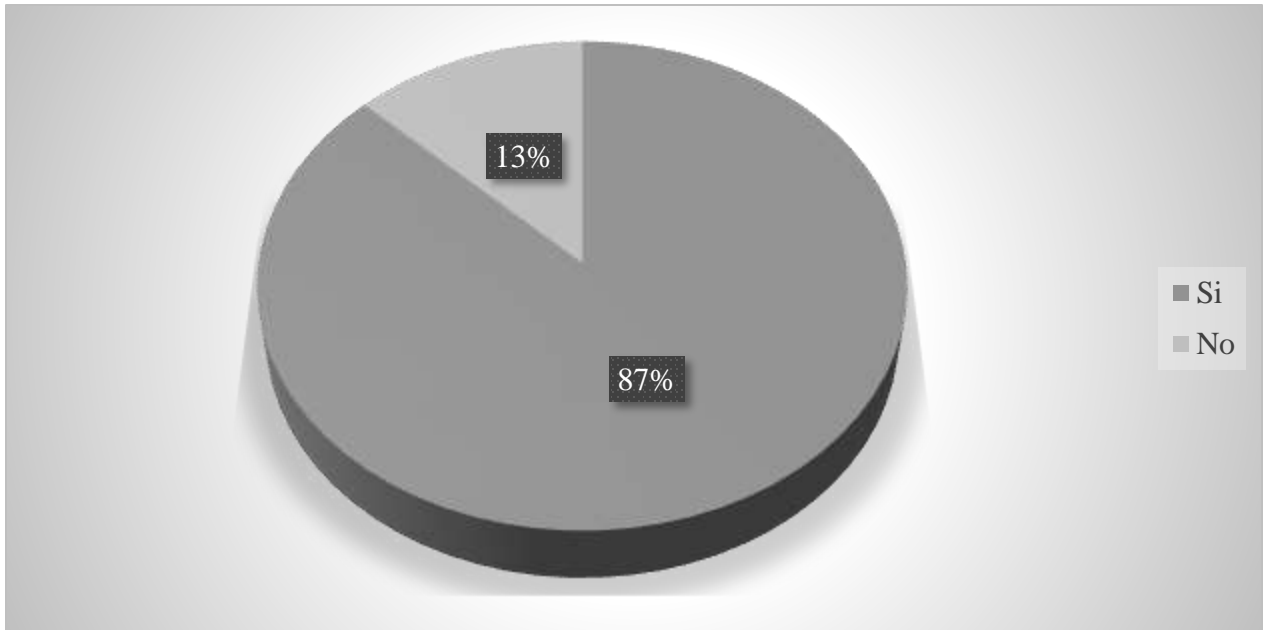
Fuente: elaboración propia, febrero 2020.

De las 47 micro finanzas encuestados 42 respondieron que sí realizan la evaluación de riesgos de fraude y conducta irregular de los clientes.

Cinco entidades no realizan la evaluación de riesgos de fraude y conducta irregular de los clientes al considerar que para la empresa no es importante y que es muy irregular utilizar este tipo de procesos que corresponde evaluar al cliente, no les preocupa prevenir por que según ellos ya conocen a sus clientes.

Gráfica 9

¿Realizan actividades que fomentan control de riesgos de fraudes en su personal y favorecen el clima laboral para evitar estafa de los clientes?



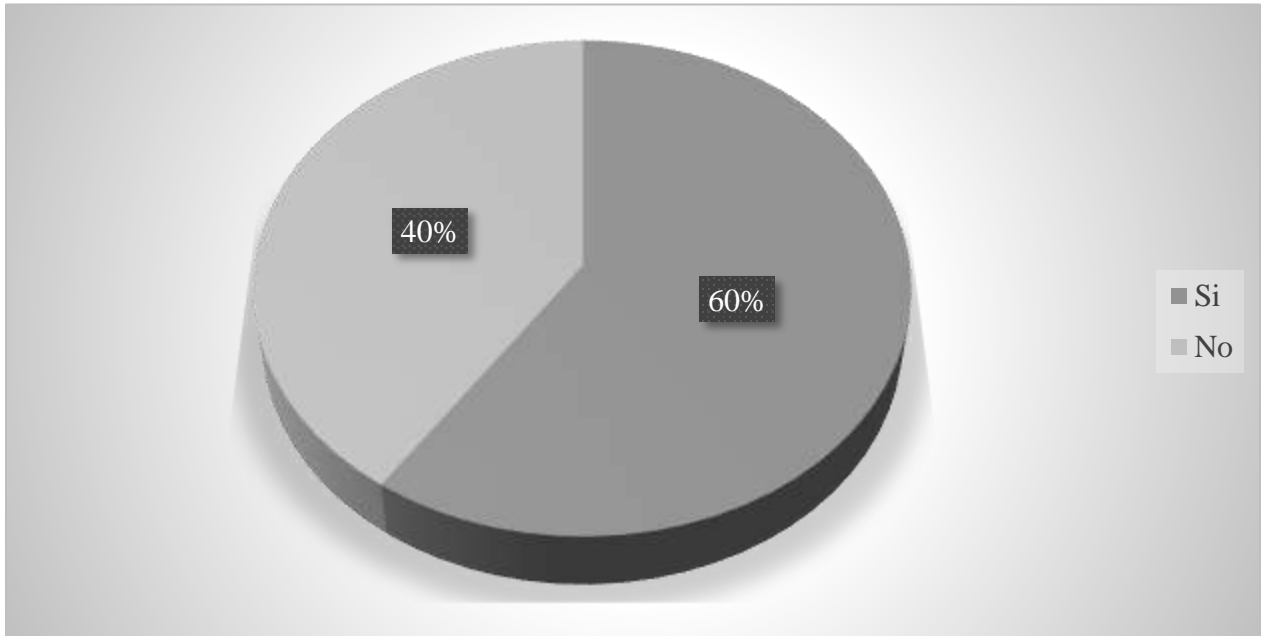
Fuente: elaboración propia, febrero 2020.

El 87% de los encuestados contestó, que sí realiza actividades que fomentan el control de riesgos de fraudes en su personal y esto favorece el clima laboral para evitar estafa de los clientes a través de retroalimentación continua en capacitación de políticas internas como: “conozca a su cliente”, con el objetivo de mantener una buena administración.

El 13% de los encuestados contestó que no realiza actividades que fomentan control de riesgos de fraudes en su personal, los encargados de difundir la información al personal no lo hacen y comunican los pasos ya estipulados cuando son nuevos dentro de la organización y no le dan prioridad a las normas que deben de regir dentro de la institución.

Gráfica 10

¿Existen medios de comunicación utilizados para educar y concientizar al público con relación a los préstamos?



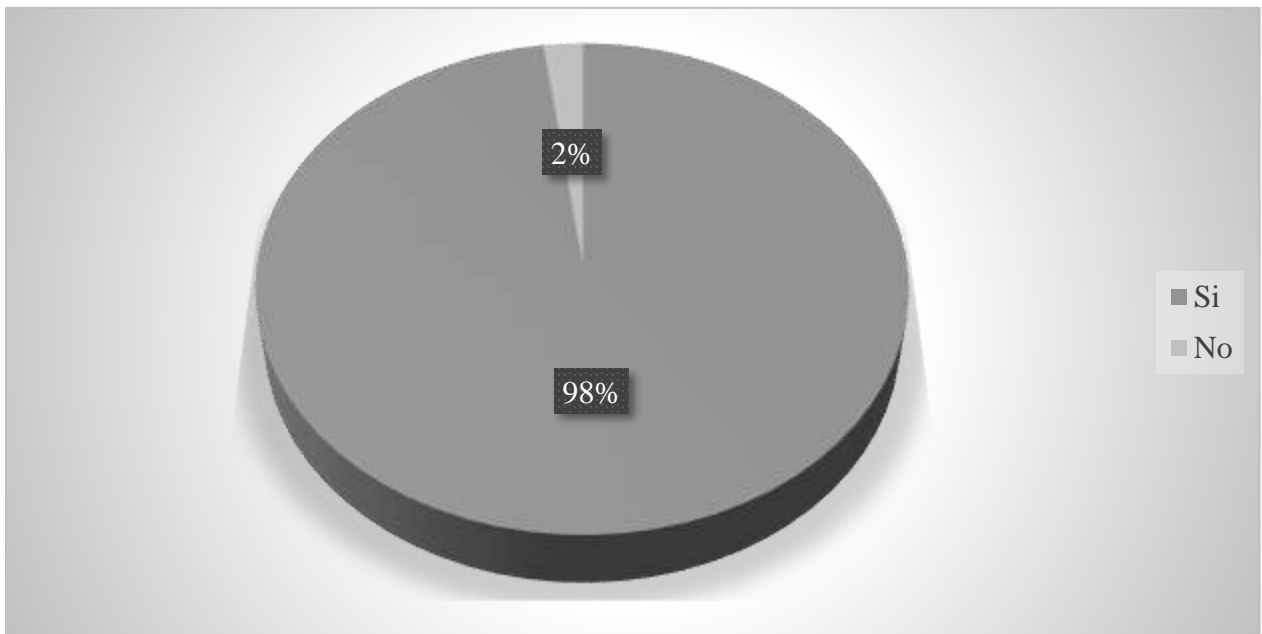
Fuente: elaboración propia, febrero 2020.

El 60% de los encuestados contestó que sí existen medios de comunicación utilizados para educar y concientizar al público con relación a los préstamos, por medio de; la radio, televisión, trifoliales y los medios más cotizados como las actividades de redes sociales, afiches, así como un televisor en la sala de espera con anuncios en educación financiera.

El 40% de los encuestados contestó, que no existen medios de comunicación utilizados para educar y concientizar al público con relación a los préstamos, en la actualidad no existe ningún medio y los clientes no tienen conocimiento por parte de las entidades financieras respecto a educación financiera, falta crear conciencia por parte de la administración.

Gráfica 11

¿Considera que el control constante en créditos, es vital en las carteras de clientes?



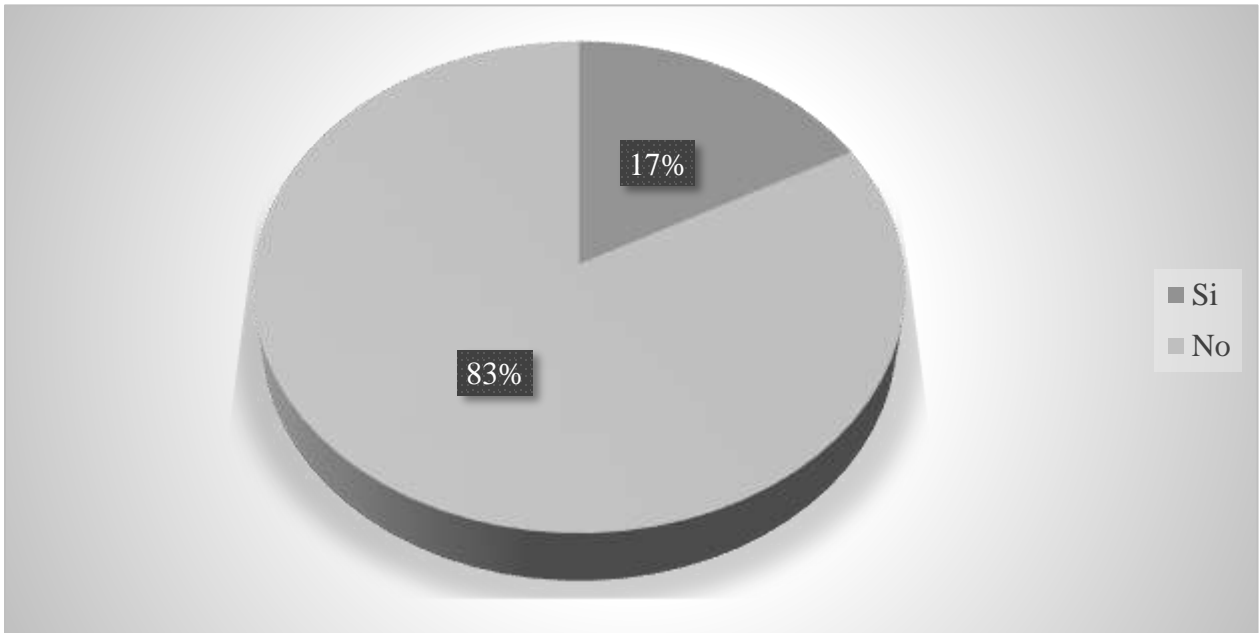
Fuente: elaboración propia, febrero 2020.

El 98% de los encuestados sí considera que el control constante en créditos es vital en las carteras de clientes, de esta manera se está al pendiente del monitoreo en los créditos, al brindar información sobre el comportamiento de los clientes, y evalúa riesgos futuros o nuevas oportunidades con ellos a través de medición de cartera al crear una cultura de educación al cliente para que realice sus pagos puntuales.

El dos por ciento de los encuestados, no considera que el control constante en créditos sea vital en las carteras de clientes, por ser responsabilidad del asesor de dicha actividad con los clientes, esa función la debe desempeñar según su contrato en la institución.

Gráfica 12

¿Aprueba el departamento de crédito todos los préstamos?



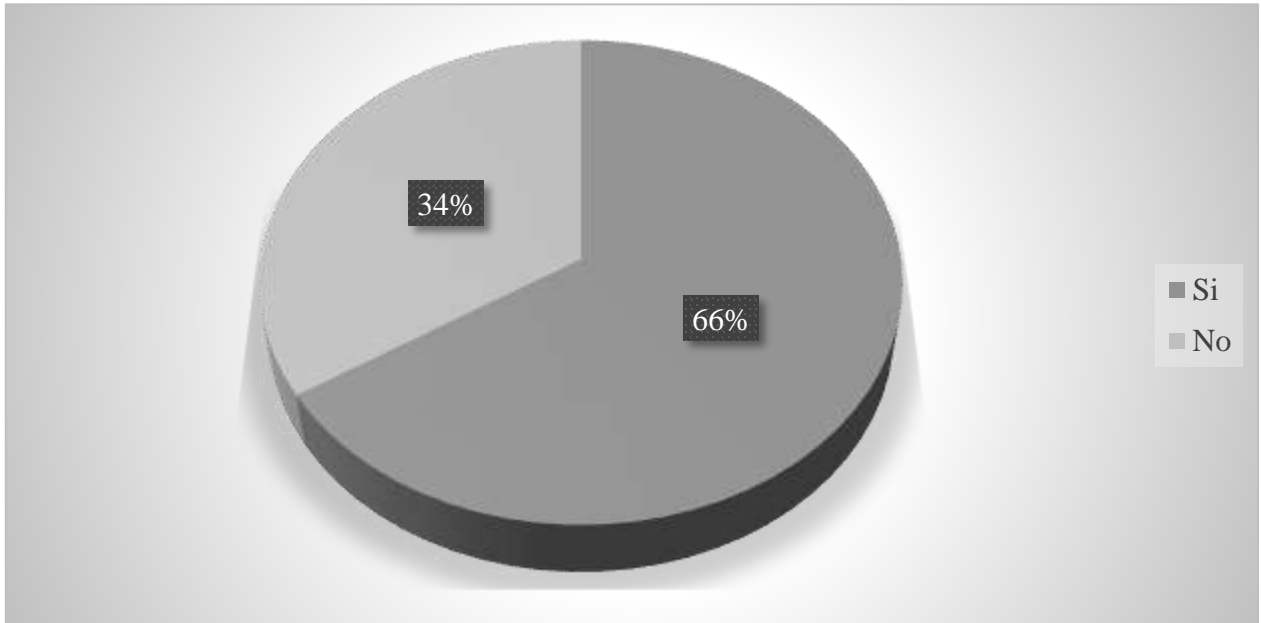
Fuente: elaboración propia, febrero 2020.

El 17% de los encuestados contestó que el departamento de crédito aprueba todos los préstamos, al mantener el control y filtros necesarios con el objetivo de no ingresar clientes morosos con la información y evaluación emitida por el departamento que le corresponde realizar el proceso para autorizar y otorgar el préstamo.

El 83% de los encuestados opinó que el departamento de crédito no aprueba todos los préstamos, al considerar que los procesos que tiene para evaluar y verificar en el trabajo de campo mediante análisis socio económico del cliente, es más que suficiente para determinar si se le autoriza o no el crédito.

Gráfica 13

¿El sistema de informática cuenta con limitación para el ejecutivo de crédito y que éste no pueda manipular el mismo?



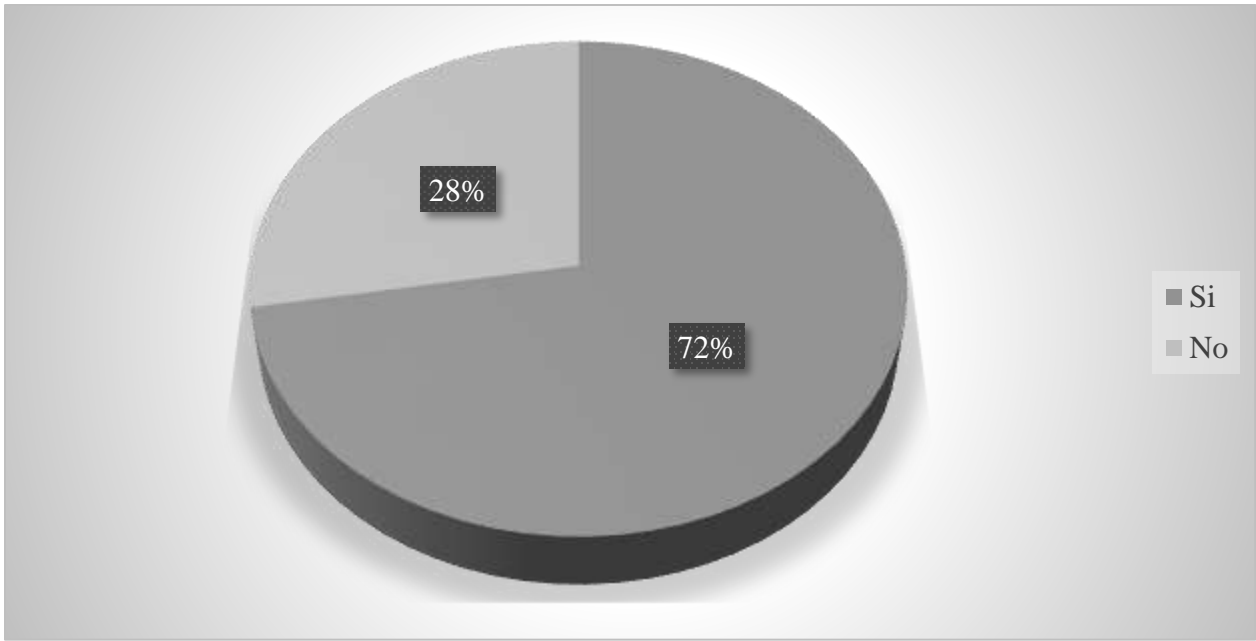
Fuente: elaboración propia, febrero 2020.

El 66% de los encuestados contestó que el sistema de informática cuenta con limitaciones para el ejecutivo de crédito y que éste no pueda manipular el mismo, el departamento de auditoría, digitalización e informática es el que autoriza el ingreso al sistema bajo vigilancia, con el objetivo que se utilice de forma adecuada como lo establecen las políticas de la empresa, para evitar riesgos de cualquier anomalía y no tener problemas con la institución y el cliente.

El 34% de los encuestados opinó que el sistema de informática no cuenta con limitación para el ejecutivo de crédito, según la administración es importante que todos los asesores lleven su control en el sistema sin limitación para evitar descuadre.

Gráfica 14

¿Monitorea saldos antiguos de cuentas por pagar contra las tarjetas físicas del cobrador?



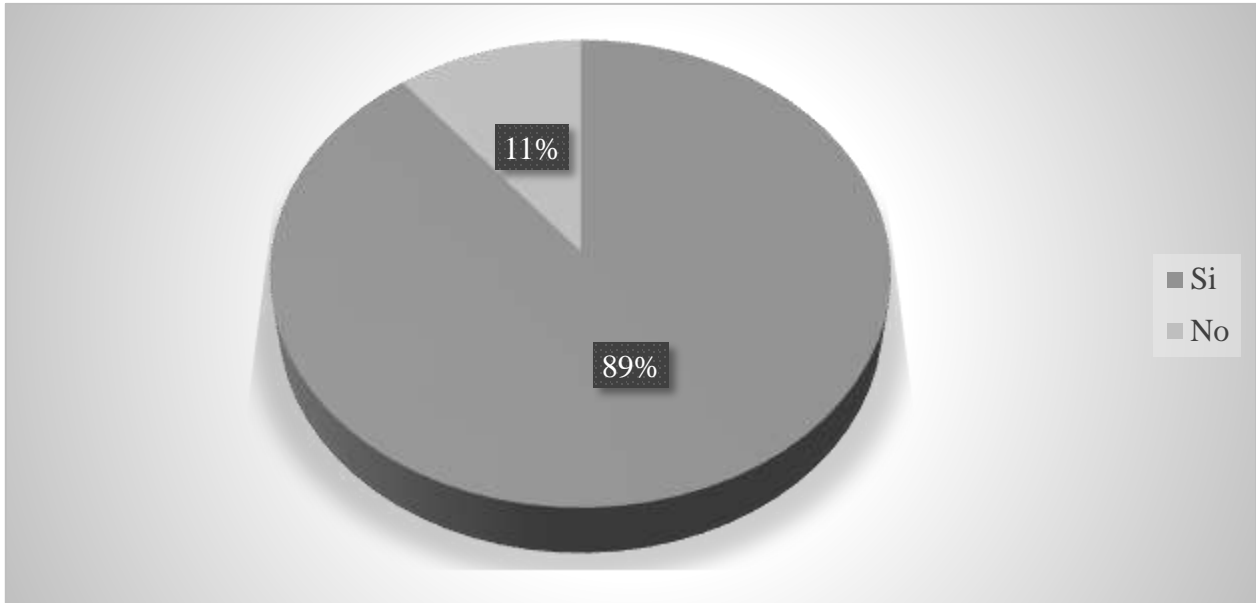
Fuente: elaboración propia, febrero 2020.

El 72% de los encuestados contestó que sí monitorea saldos antiguos de cuentas por pagar, contra las tarjetas físicas del cobrador y garantiza que el cliente paga sus cuotas o que en realidad está atrasado, evita que el cobrador se quede con el dinero, se comprueba la veracidad de los datos reales que ayudan a recuperar y a mejorar el capital de la entidad, al mantener el control de capital validado contra sistema.

El 28% de encuestados contestó que no monitorea saldos antiguos de cuentas por pagar contra las tarjetas físicas del cobrador, por no tener autorización al sistema de datos y poder realizar la verificación que corresponde de la cartera de clientes.

Gráfica 15

¿Los mecanismos del control financiero permiten identificar en forma oportuna y confiable la cartera de créditos?



Fuente: elaboración propia, febrero 2020.

El 89% de los encuestados contestó que los mecanismos del control financiero permite identificar en forma oportuna y confiable la cartera de créditos, beneficia y mantiene un control exacto de cada uno de sus clientes, garantiza una cartera sana, por medio de un proceso de sistema confiable que garantice los registros y determine en qué condiciones se efectúan los pagos y alerta sobre posibles cuentas incobrables.

El 11% de los encuestados opinó que los mecanismos del control financiero permite identificar en forma oportuna y confiable la cartera de créditos, manipulación de los clientes a consecuencia de facilitar los requisitos que se le solicita para otorgarles el crédito.

Capítulo 3

3. Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

A continuación, se presenta un análisis comparativo sobre el control interno en el sector de micro finanzas.

El control interno en las micro finanzas mejora el crecimiento financiero a través de acciones, procedimientos y medidas para verificar datos confiables en la entidad y llevarlo de forma directa a sus empleados, mediante la comunicación, el control, estrategias, entre otros. Situación que se comprueba con el estudio realizado que muestra los siguientes datos.

De 47 personas entrevistadas 43 conocen el control interno por ser necesario para mejorar el crecimiento financiero, mitigar riesgos en créditos, esto ayuda a la empresa a lograr sus metas en determinado tiempo, mediante el monitoreo de carteras y aporte a la empresa a lograr sus objetivos. Cuatro personas no conocen que es el control interno, al indicar que los encargados de los procesos de transmitir la información no les preocupa que el personal conozca del tema.

La comunicación en la entidad financiera se fundamenta para mejorar relación con sus clientes, recuperar la cartera de créditos y promover técnicas para hablar con el cliente sin necesidad de agredir su integridad física y moral, aplicar la política conozca a su cliente y fortalecer el dialogo a través de la buena comunicación; con la investigación realizada se determinó que de las 47 micro finanzas encuestados, 45 aplican la política conozca a su cliente, fortalece el dialogo y busca solución a través de la buena comunicación tiene como resultado la recuperación y obtención de ganancias esperadas, como cumplimiento de las metas. Solo dos personas de los encuestados contestaron que no es necesario mejorar la relación de la entidad con sus clientes, con el argumento que los clientes abusan de la confianza y que en ocasiones la entidad no es el responsable del problema.

El resguardo de forma adecuada del control interno de créditos, mejora las cuentas incobrables a través de la capacidad y el conocimiento necesario en la aplicación de pérdidas y fraudes, adaptados a nuevos procesos, en mitigar riesgos, los datos se comprueban con el estudio realizado.

De 47 entidades, 43 contestó que determina que a mejor supervisión existe una buena administración, que capta las correcciones financieras al analizar las mediciones y adaptándolos a nuevos procesos, por ser necesario mitigar riesgos para garantizar una buena cobranza, mediante la retroalimentación del proceso. Cuatro de los encuestados contestaron que no se necesita mejorar el control interno de créditos, que la entidad tiene una buena supervisión y que de forma constante mantiene realimentación relacionado con el control al personal y el control de sistema para su buena labor.

El control interno mejora el crecimiento sano de cartera de créditos, a través efectividad en las operaciones, para recuperar cuentas vencidas y para clientes nuevos, mediante filtro para el correcto análisis antes de otorgar el préstamo. Se comprobó con el estudio realizado que de 47 personas encuestadas, 45 respondió basarse en una seguridad para la empresa y el cliente a través de revisar de forma constante las carteras y recabar evidencia sobre la efectividad en las operaciones, con el propósito de recuperar cuentas vencidas en clientes nuevos e implementa filtro para el correcto análisis antes de otorgar el préstamo. Solo dos personas no considera necesario determinar un control interno que permita el crecimiento sano de cartera de créditos.

Con la investigación realizada se confirmó que de 47 personas entrevistadas, 41 confirmó que la supervisión a las carteras de créditos ayuda a disminuir las cuentas incobrables, al profundizar la información acerca de los clientes para que no exista ninguna cuenta fantasma, las entidades programan visitas y monitorean con frecuencia sus carteras de cliente, afirman que las cuentas incobrables por lo regular son por descuido de la supervisión, de no aplicar las verificaciones correspondientes a cada uno de los clientes. Seis de las entidades no considera que la supervisión a las carteras de créditos ayuda a disminuir las cuentas incobrables por ser responsabilidad del asesor y la mora es normal en una cartera de clientes en crédito.

El control mejora las estrategias aplicadas al otorgar créditos a grupos de mujeres, por la igualdad de derechos y la capacidad para realizar cualquier proyecto a través de los créditos adquiridos, en especial en mujeres emprendedoras. La muestra del estudio realizado se determinó lo siguiente de 47 entidades de micro finanzas, 25 contestó que las mujeres emprendedoras ayudan al aumento del desarrollo económico familiar. 22 entidades contestaron que las estrategias de otorgar créditos a grupos de mujeres no es sano, porque los créditos otorgados a mujeres no es garantizado, a consecuencia de que ellas no tienen ningún ingreso fijo y si los tienen no es suficiente para cubrir las cuotas y dependen del ingreso de los esposos.

Las 47 entidades entrevistadas determinaron que si aplica el estudio de evaluación del cliente antes de otorgarle un crédito, a través de la evaluación de información socio económico que garantiza su compromiso de pago y no correr riesgos en el futuro y mantener una cartera sana para mayor seguridad.

De las 47 personas, 42 de los encuestados contestó como parte de sus políticas son fundamentales y prudentes en cumplimiento al ente superior, algunas entidades realizan los procesos promovidos con el tema “conoce a tu cliente”, este beneficia a la empresa en minimizar riesgos y al deudor a no tener problemas jurídicos con la entidad financiera. Cinco entidades no realizan la evaluación de riesgos de fraude y conducta irregular de los clientes al considerar que para la empresa no es tan importante y que es muy irregular en utilizar este tipo de proceso que corresponden a evaluar al cliente, no les preocupa prevenir por que según ellos ya conocen a sus clientes.

El control de riesgos de fraudes en el personal favorece el clima laboral y evita estafa de los clientes a través de capacitación con el objetivo de mantener una buena administración, dato que se determinó con el estudio realizado, de las 47 personas encuestados, 41 contestaron que fomenta control de riesgos en su personal, a través de retroalimentación continúa en capacitación de políticas internas como “conozca a su cliente”. Seis de los encuestados contestó, que no realiza actividades que fomentan el control de riesgos de fraudes en su personal, los encargados de difundir la información al personal no lo hacen, al ignorar normas que deben regir dentro de la institución.

La institución financiera mejora la cartera crediticia a través de concientizar al público con relación a los préstamos, por medio de; radio, televisión, trifoliales y los medios más cotizados como las redes sociales, con anuncios en educación financiera. Se determinó con el estudio realizado los siguientes datos de 47 encuestados, 28 contestó que tiene medios de comunicación para educar y concientizar al público con relación a los préstamos, como radio, televisión, trifoliales y los medios más cotizados como las redes sociales, afiches, así como un televisor en la sala de espera con anuncios en educación financiera. 19 entidades contestó que no necesita medios de comunicación para educar y concientizar al público con relación a los préstamos.

El control constante en créditos, a través de medición de cartera crea una cultura de educar al cliente, para que realice sus pagos puntuales, esto beneficia al asesor y a la institución al obtener buenos resultados, situación que determinó del estudio realizado, a 47 entidades encuestadas, 46 contestó que si aplica acciones a través de procedimientos para mejorar el control constante en créditos, en las carteras de clientes, por ser necesario de esta manera se está al pendiente del monitoreo en los créditos, al brindar información sobre el comportamiento de los clientes y evalúa riesgos futuros a través de medición de cartera. Uno de los encuestados contestó que no aplica el control constante en créditos en las carteras de clientes, por ser responsabilidad del asesor de dicha actividad con los clientes, es función del asesor que debe desempeñar, según su contratado en la institución.

Las entidades de micro finanzas se rigen por las leyes financieras del país y con la información y evaluación emitida por el departamento, que realizan un buen filtro a sus clientes corresponde realizar el proceso para autorizar y otorgar el préstamo. Situación que se determinó con la investigación realizada, muestra los siguientes datos, de 47 encuestados, ocho respondió que aplica la prueba de todos los préstamos mediante filtros para autorizar y otorgar el crédito con el objetivo de no ingresar clientes morosos en las carteras crediticias. 39 de los encuestados respondió, que el departamento de crédito no aprueba todos los préstamos, considera que los procesos que tiene para evaluar y verificar en el trabajo de campo y mediante análisis socio económico del cliente, es más que suficiente para determinar si le autoriza o no el crédito.

El sistema de informática mejora las acciones con limitación para el ejecutivo de crédito y que éste no pueda manipular el mismo, que utilice de forma adecuada como establece las políticas de la empresa, datos que se comprobó con el estudio realizado a 47 instituciones de micro finanzas, 31 de los encuestados contestó que si aplica el departamento de auditoría digitalización e informática y autoriza el ingreso a sistema bajo vigilancia, con el objetivo que se utilice de forma adecuada como lo establece las políticas de la empresa para evitar riesgos de cualquier anomalía y no tener problemas con la institución y el cliente. 16 contestó, que no aplica el sistema de informática la limitación para el ejecutivo de crédito, porque no existe este tipo de limitación que controle, según la administración, es importante que todos los asesores lleven su control, en el sistema sin limitación para evitar descuadre, ingresan solo con una contraseña general.

El monitoreo mejora saldos antiguos a través de procedimiento en cuentas por cobrar, contra las tarjetas físicas del cobrador evita que se quede con el dinero y aporta datos reales y mantiene el control del capital. En el trabajo realizado se determinó que de 47 entidades de micro finanzas, 34 contestó que si aplica los procesos para mejorar saldos reales que garantiza los pagos del cliente y mantiene la veracidad del control del capital validado contra sistema. 13 de los encuestados respondió, que no monitorea saldos antiguos de cuentas por pagar contra las tarjetas físicas del cobrador, por no tener autorización al sistema de datos y realizar la verificación correspondiente de la cartera de clientes de crédito.

El control financiero como estratégico, muy bien definidos para identificar en forma oportuna y confiable la cartera de créditos capaces de detectar desviaciones, a través de acciones y procedimientos del control exacto de cada uno de los clientes garantiza los registros y condiciones de pagos de los clientes. Situación que se comprueba con el estudio realizado muestra los siguientes datos.

De 47 personas encuestadas, 42 contestó que si aplica el control financiero mediante el sistema confiable que garantiza los registros de la cartera de créditos a través de procedimiento y mecanismo que identifica las condiciones de pago y alerta sobre posibles cuentas incobrables. Cinco contestó que no aplica los mecanismos del control financiero de identificar de forma

oportuna y confiable la cartera de créditos y facilitar los requisitos que se le solicitan para otorgarles el crédito.

3.2 Hallazgos y análisis general

Por medio de las respuestas de los encuestados se estableció los siguientes hallazgos sobre el control interno en el sector de micro finanzas:

Se determinó que cuatro entidades no conocen del control interno, el cual pone en riesgos a la entidad por considerarse un negocio en marcha, por ser dinero el riesgo es inherente y su objetivo general es obtener ganancias del capital invertido, de los cuales se debe considerar que los controles antiguos no son los mismos en la actualidad y por eso se propone el manual de control y acciones en ayuda a las entidades que aún no aplica el control interno en mitigar riesgos en créditos, así como a lograr sus metas en determinado tiempo y aportar a la empresa a lograr sus objetivos por ser necesario para mejorar el crecimiento financiero, 43 entidades de micro finanzas conoce y aplica su enfoque en el control interno para mitigar riesgos en créditos, mediante el monitoreo de carteras, aportando a la empresa a lograr sus objetivos.

Se determinó que cuatro entidades financieras no tienen un control interno, de forma constante que identifique y verifique la entidad de los clientes, la cual sirve para referirse a las regulaciones bancarias y anti-lavado de dinero, de manera principal los registro y procesos legales en relacion con los fondos de la institución, por ser necesario se propone el control y acciones en entidades que aún no aplican el control interno de forma permanente, 43 entidades si realizan la supervisión y muestra una buena administración que analiza las mediciones en mitigar riesgos.

Se encontró que dos entidades no cuentan con los procesos de filtros para el correcto análisis antes de otorgar el crédito, el cual pone en desventaja el crecimiento de la institución, en lugar de lograr su crecimiento sano de carteras de clientes a consecuencia de no realizar actividades con los asesores y se evite que realicen actos indebidos, como error, fraudes, entre otros. Es indispensable la revisión constante, 45 entidades si realizan los procesos de filtros para el correcto análisis antes de otorgar el crédito.

Se determinó que seis entidades tienen tropiezos por no realizar la supervisión correspondiente a cada uno de los clientes por considerar innecesario, esto permite el aumento incontrolable de las cuentas morosas, por eso se propone la supervisión a las carteras de créditos. 41 entidades encuestadas confirmaron que si realizan este proceso y evita que exista cuentas fantasmas a través de programas de visitas y monitoreo a cuentas incobrables.

Se detectó las dificultades que enfrentan 22 entidades financieras, por no tener un control para otorgar créditos a grupos de mujeres, tienen pérdida de capital en cuentas morosas a consecuencia de que ellas no tienen ningún ingreso fijo y si los tienen no es suficiente para cubrir las cuotas y dependen del ingreso del esposo, por eso se propone que el asesor debe verificar al cliente, 25 entidades confirmaron que en realidad las mujeres son emprendedoras porque ellas, si ayudan a aumentar el desarrollo económico familiar.

Se encontró que cinco entidades no cuentan con manual para evaluación y se encuentra en dificultades por irresponsabilidades de las instituciones financieras, por no aplicar las evaluaciones de procesos de riesgos y fraudes con los clientes, considerado como impertinente para la entidad, es indispensable recomendar las políticas aplicables, 42 entidades si realizan los procesos promovido con el tema “conozca a su cliente” y beneficia a la empresa en minimizar riesgos y al deudor a no tener problemas jurídicos con la entidad financiera.

Se pudo determinar, que seis entidades financieras no tienen actividades para encarar las dificultades del control de riesgos de fraude en el personal y difunde la información de los cambios estipulados en las normas que deben regir dentro de la institución, por eso se propone el control de riesgos al personal, así como lo aplican 41 entidades a través de retroalimentación continua en el personal sobre las políticas que rigen dentro de la empresa.

Se determinó que diecinueve entidades no cuentan con medios de comunicación, para educar y concientizar al público con relación a los préstamos, por ser indispensable se propone que toda empresa financiera la tenga a su disposición, 28 entidades de micro finanzas si tienen medios de comunicación para educar y concientizar al público en relación a los préstamos, a través de radio, televisión, y medios más cotizados como las redes sociales.

Se constató que 16 entidades de micro finanzas, no cuenta con limitación en el sistema para el ejecutivo de crédito, dando ventajas a malas prácticas y anomalías, el cual pone en riesgos la información confidencial de la institución y de los clientes, es indispensable recomendar las limitaciones pertinentes, 31 entidades aplican las limitaciones al sistema a través de auditoría, digitalización e informática al ingreso a sistema bajo vigilancia, con el objetivo que se utilice de forma adecuada como lo establece las políticas de la empresa.

3.3 Conclusiones

Se considera indispensable el control interno en las empresas crediticias para evaluar al cliente antes de otorgarle un crédito, para identificar los riesgos y conductas irregulares a través de acciones y procedimientos, medidas que determinen datos confiables en la entidad.

Implementar estrategias en el control interno, que permitan a la institución financiera, incrementar de forma sana la cartera de clientes aplicada a las operaciones a través de actividades con los asesores para el correcto análisis antes de otorgar el préstamo.

Alcanzar la sostenibilidad de las instituciones, para facilitar el desarrollo de sus funciones financieras a través de control interno de créditos, principalmente en los registros de las cuentas incobrables, aplicando la supervisión constante en la cartera de cliente.

Se considera una necesidad indispensable, aplicar control adecuado de la documentación que debe solicitar la empresa crediticia, para encarar las dificultades del control de riesgos de fraude en el personal, difundido en las normas que deben regir dentro de la institución.

Ofrecer una visión de conjunto de micro finanzas, como una nueva herramienta a través de buenas técnicas de modales, para hablar con los clientes y evitar la agresión de la integridad física y moral, el profesionalismo y el prestigio de la institución.

4. Referencias

- Gamarro, U. (02 de enero 2020). *Cartera de Micro finanzas. Obtenido de Prensa Libre: <https://www.prensalibre.com/economia/banco-g-y-t-vende-cartera-de-microfinanzas-al-banco-de-antigua/>*
- García Zuleta, S. (2018). *“Diseño para la implementación de un manual de procedimiento y políticas contables de una empresa fabricante de joyería”*. Guatemala.
- Hernández Jerónimo, O. (2015). *Implementación de Manuales de Procedimientos Administrativos y Financiero Contables, para la mejora del control interno en la “Asociación Civil Curamericas Guatemala”, en el municipio de San Sebastián Coatán, departamento de Huehuetenango.*
- La Ley Orgánica Del Banco De Guatemala*, Decreto número 16-2002, del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley monetaria*, Decreto número. 17-2002, del Congreso de la República de Guatemala.
- Martínez, J. (2018). *Dinámica de investigación*. Guatemala: Publicaciones AMC.
- Orellana, L.E. (02 de enero 2020). *El valor del dinero en el tiempo. Obtenido de Revistas Empresariales: <https://www.rsm.global/guatemala/es/servicios/finanzas-corporativas>*
- Superintendencia de Bancos*, Ubicación de agencias bancarias al 09 de diciembre de 2019.

5. Anexos

5.1 Encuesta



Universidad Panamericana de Guatemala
Sede Santiago Atitlán, Sololá
Facultad de Ciencias Económicas
Contaduría Pública y Auditoría

Cuestionario

A continuación encontrará una serie de interrogantes que son de vital importancia para el estudio sobre **“Control interno como herramienta para minimizar riesgos en créditos otorgados a clientes en el sector de micro finanzas en Suchitepéquez, Guatemala”**. La información en la presente boleta es exclusivamente de uso académico y profesional, su confianza y colaboración son de gran valor para el mismo. Marque con una x sus respuestas, gracias por su colaboración.

1) ¿Conoce que es el control interno?

SI NO ¿Por qué? _____

2) ¿Cree que es necesario, mejorar la relación de la entidad con sus clientes, para una recuperación sana de la cartera de créditos?

SI NO ¿Por qué? _____

3) ¿Cree que se necesite mejorar el control interno de créditos?

SI NO ¿Por qué? _____

4) ¿Se considera necesario determinar un control interno que permita el crecimiento sano de cartera?

SI NO Cual: _____

5) ¿Considera que la supervisión a las carteras de créditos, ayuda a disminuir las cuentas incobrables?

SI NO Comente: _____

6) ¿Considera que las estrategias de otorgar créditos a grupos de mujeres es sano?

SI NO Comente: _____

- 7) ¿Considera necesario el estudio evaluación del cliente antes de otorgarle un crédito?
SI NO ¿Por qué?: _____
- 8) ¿Realiza la evaluación de riesgos de fraude y conducta irregular de los clientes?
SI NO ¿Por qué?: _____
- 9) ¿Realizan actividades que fomentan control de riesgos de fraudes en su personal y favorecen el clima laboral para evitar estafa de los clientes?
SI NO Comente: _____
- 10) ¿Existen medios de comunicación utilizados para educar y concientizar al público con relación a los préstamos?
SI NO Comente: _____
- 11) ¿Considera que el control constante en créditos, es vital en las carteras de clientes?
SI NO Comente: _____
- 12) ¿Aprueba el departamento de crédito todos los préstamos?
SI NO Comente: _____
- 13) ¿El sistema de informática cuenta con limitación para el ejecutivo de crédito y que éste no pueda manipular el mismo?
SI NO Comente: _____
- 14) ¿Monitorea saldos antiguos de cuentas por pagar contra las tarjetas físicas del cobrador?
SI NO Comente: _____
- 15) ¿Los mecanismos del control financiero permiten identificar en forma oportuna y confiable la cartera de créditos?
SI NO Comente: _____