

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



**Análisis explicativo del control interno en el departamento de créditos en  
Agencia de Bancredit ubicada en el municipio y departamento de Jalapa.**  
(Tesis de Licenciatura)

Sandra Lucía Cardona Galeano

Jalapa, Septiembre 2016

**Análisis Explicativo del Control Interno en el Departamento de Créditos en  
Agencia de Bancredit ubicada en el Municipio y Departamento de Jalapa.**  
(Tesis de Licenciatura)

Sandra Lucía Cardona Galeano

Licda. Emmy Karina Fuentes Solis (**Tutor**)  
M. Sc. Dora Leonor Urrutia de Morales (**Revisora**)

Jalapa, Septiembre 2016

## **Autoridades De Universidad Panamericana**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

## **Autoridades Facultad De Ciencias Económicas**

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Diaz**

Decano

**Licda. Sayra Idania Tobar Argueta**

Coordinadora de Sede

REF.:C.C.E.E.L.CPA.-PS.102-2016  
SEDE JALAPA

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 20 DE JULIO DEL 2016  
ORDEN DE IMPRESIÓN

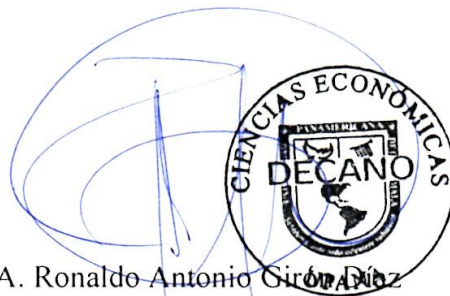
**Tutor:** Licenciada Emmy Karina Fuentes Solis  
**Revisora:** Licenciada Dora Leonor Urrutia de Morales  
**Carrera:** Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Tesis titulada:** "Análisis explicativo del control interno en el departamento de créditos en agencia de Bancredit ubicada en el municipio y departamento de Jalapa"

**Presentada por:** Sandra Lucía Cardona Galeano

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

**En el grado de:** Licenciada



M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas

Licenciada en Contaduría Pública y Auditoría

Colegiado: 6697

efuentes@upana.edu.gt

Teléfono: 3000-9757

Guatemala, 20 de abril del 2016

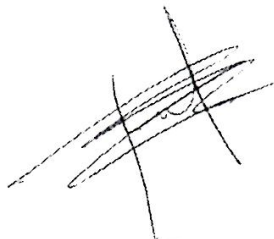
Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados Señores:

En relación al trabajo de la Tesis con el tema **“Análisis Explicativo del Control Interno en el Departamento de Créditos en Agencia de Bancredit ubicada en el Municipio y Departamento de Jalapa”**, realizada por **Sandra Lucía Cardona Galeano** estudiante 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 reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para continuar con los procesos correspondientes, por lo tanto doy dictamen de aprobado al tema desarrollado con una nota de noventa (90) puntos de 100.

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



**Licda. Emmy Karina Fuentes Solis**

**MSc. Dora Leonor Urrutia Morales de Morales**

Maestría en Gerencia Educativa

Licenciada en Pedagogía con Orientación en Administración y Evaluación Educativa

Guatemala, 03 de junio de 2016

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

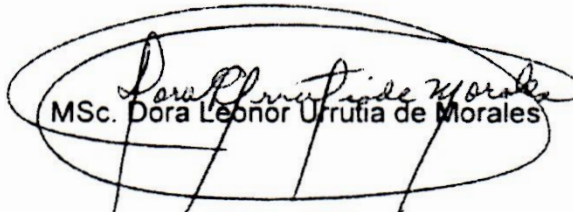
Universidad Panamericana

Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tesis con el Tema: **“Análisis explicativo del control interno en el departamento de créditos en agencia de Bancredit ubicada en el municipio y departamento de Jalapa”**, Realizado por: **Sandra Lucía Cardona Galeano**, carné No.1121646, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para continuar con el proceso que corresponde.

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

  
MSc. Dora Leonor Urrutia de Morales

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Arquitecto de mi existencia, luz y guía en todo mi camino.

### **A mi Madre**

Que con amor infinito me ha apoyado todo el tiempo, que éste le sirva de orgullo, ya que ha sabido guiarme por el camino del bien.

### **A mi Padre**

Por quererme y apoyarme incansablemente.

### **A mis Hermanos**

Por ser siempre un ejemplo de amor apoyándome en todo momento.

### **A mi Tía Julia**

Infinitas gracias por su cariño y amor, por apoyarme de manera incondicional, pero sobre todo por recibirme como una hija más.

### **A mis primos y primas**

que pueda servir de ejemplo para no desmayar nunca y seguir adelante.

### **A mis compañeros y amigos**

por su cariño sincero, y por estar siempre cerca apoyándome siempre que los necesito.

## Contenido

<b>Resumen</b>	<b>i</b>
<b>Introducción</b>	<b>ii</b>
<b>Capítulo 1: Marco Conceptual</b>	
1.1 Antecedentes de la organización	1
1.2 Planteamiento del problema	2
1.3 Pregunta de investigación	2
1.4 Justificación del problema	2
1.5 Objetivos de la investigación	3
1.5.1 Objetivo general	3
1.5.2 Objetivos específicos	3
1.6 Alcances y límites de la investigación	4
1.6.1 Alcances de la investigación	4
1.6.2 Límites de la investigación	4
<b>Capítulo 2: Marco Teórico</b>	
2.1 Antecedentes	5
2.1.1 El control interno y sus orígenes	5
2.2 Teorías	5
2.2.1 Denominación del control interno	5
2.2.1.1 Tipos y dependencia del control	6
2.2.1.2 Etapas del control	7
2.2.2 Auditoría interna	9
2.2.2.1 Propósito de la auditoría interna	10
2.2.2.2 Alcance de la auditoría interna	10
2.2.2.3 ¿Por qué una organización debe contar con auditoría interna?	11
2.2.3 Bancos y grupos financieros	14



2.2.3.1 Bancos	15
2.2.3.2 Concesión de financiamiento	17
2.2.4 Garantías	17
2.2.5 Requisitos	18
2.2.6 Riesgos	18
2.2.7 Activos crediticios	19
2.2.8 Deudores	19
2.2.8.1 Endeudamiento directo	20
2.2.8.2 Endeudamiento indirecto	20
2.2.9 Créditos empresariales	21
2.2.10 Microcréditos	21
2.2.11 Créditos hipotecarios para vivienda	22
2.2.12 Créditos de consumo	22

### **Capítulo 3: Marco Metodológico**

3.1 Tipo de investigación	23
3.2 Sujetos de investigación	23
3.3 Instrumentos de recopilación de datos	23
3.4 Procedimiento	23

### **Capítulo 4: Resultados de la Investigación**

4.1 Presentación de resultados	24
4.2 Análisis e interpretación de resultados	24
4.3 Propuesta de solución	28

### **Capítulo 5: Discusión y Análisis de Resultados**

5.1 Discusión de resultados	30
Diagrama 1	30
Cuadro 1	35
Cuadro 2	36

<b>5.2 Conclusiones</b>	37
<b>Referencias</b>	38
<b>Anexos</b>	39

## **Resumen**

La presente investigación titulada análisis explicativo del control interno en el departamento de créditos en agencia de Bancredit ubicada en el municipio y departamento de Jalapa se desarrolló para dar respuesta a la pregunta de investigación: ¿aplica Bancredit el control interno en el departamento de créditos? con el objeto de reducir o eliminar el riesgo, evaluar la factibilidad y encontrar las deficiencias en que incurren las instituciones financieras al otorgar créditos; Se inicia con un marco conceptual que contiene los antecedentes de la investigación, el planteamiento del problema, justificación, los alcances y límites de la misma. Luego, se presenta un marco teórico que contiene antecedentes y teorías sobre el control interno, auditoría interna, instituciones financieras y los tipos de crédito que se ofrecen.

Se considera que el control interno se encarga de velar por la correcta administración de recursos y el cumplimiento de políticas y procedimientos de la empresa, porque se enfoca en cuidar y resguardar los intereses para evitar pérdidas innecesarias. En la actualidad Bancredit si aplica los controles efectivos en el proceso de otorgamiento de créditos al realizar acciones de control de riesgo y análisis del perfil del cliente, permite una adecuada interacción financiera y el alcance de metas institucionales.

Para fortalecer las acciones de Bancredit de acuerdo a los resultados de la investigación dirigida a los colaboradores se plantea como propuesta de solución la implementación de capacitaciones constantes que optimicen la aplicación de control interno, actualicen los productos y evolucionen todas las fases del proceso de otorgamiento de créditos; se recomienda realizar una vez cada año la revisión de controles existentes y aplicar políticas normas y procedimientos sostenibles para aumentar la cartera de clientes y cumplir las metas propuestas en Bancredit.

## **Introducción**

Los bancos son instituciones financieras que captan dinero o cualquier otro instrumento representativo del mismo, por medio de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones destinándolos al financiamiento de operaciones de cualquier naturaleza. Tienen la facultad de administrar los fondos monetarios de otras personas para colocarlos en préstamos los cuales conllevan un riesgo intrínseco.

Los bancos del sistema han desarrollado estructuras corporativas que, aún cuando tienen una función económica positiva para el país, al no contar con un sistema de control adecuado; tales entidades podrían asumir excesivos riesgos, en su perjuicio, para los usuarios de tales estructuras, y la economía nacional.

Todas las instituciones financieras que ofrecen entre sus productos el otorgamiento de créditos bajo cualquier garantía, deben contar con un órgano o departamento interno que regule dichas funciones, que les permita garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la entidad bancaria y que han sido creados con el único fin de administrar el riesgo en el que incurren al momento de otorgar los préstamos.

Del desempeño o la función que realice este departamento u órgano interno depende el éxito o el fracaso de toda institución financiera en el mercado de préstamos.

El presente documento enmarca la importancia de contar con un control interno de calidad en toda institución financiera, así como el riesgo al que está afecto si esta cadena de valor es deficiente, con énfasis en el control de riesgo de Bancredit, basado en los antecedentes del problema, marco teórico, marco metodológico, ejecución y resultados de la investigación, conclusiones y recomendaciones.

# **Capítulo 1**

## **Marco Conceptual**

### 1.1 Antecedentes de la organización

Bancredit inició operaciones el seis de enero de mil novecientos sesenta y seis, con parte de capital del estado de Guatemala y un alto porcentaje descontado del salario de todos los trabajadores guatemaltecos activos de esa época. El fin principal es apoyar la economía de los trabajadores guatemaltecos y convertirse en la mejor solución financiera para ellos.

La población jalapaneca ha experimentado el fracaso de una institución financiera, por mala administración y medición del riesgo, se ve afectada no solo la población sino todo el sistema financiero nacional. Ésto ocasiona que la población tenga temor al no saber en dónde invertir su dinero.

La actividad financiera por su naturaleza está expuesta a una serie de riesgos, dentro de los cuales el más representativo a nivel del sistema bancario guatemalteco es el riesgo de crédito. Dicho riesgo se define como la contingencia de que una institución incurra en pérdidas como consecuencia de que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones en los términos acordados. También puede traducirse en un impacto negativo en la rentabilidad, liquidez y solvencia de las entidades bancarias.

El control Interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de una organización, gerencia y otro órgano de la administración, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados con operaciones, reporte y cumplimiento.

Para que el control interno de una institución sea efectivo es necesario que se realicen actividades como monitoreo, información y comunicación, actividades de control, evaluación de riesgos y ambiente laboral.

## 1.2 Planteamiento del problema

El mercado de préstamos cada día se vuelve más codiciado porque existen empresas distintas a los bancos que se encargan de ofrecer préstamos con facilidad, esta competencia los obliga a ser más agresivos con sus productos lo que ocasiona que deban asumir más riesgos para alcanzar sus metas y objetivos; se evidencia la necesidad de establecer si ¿cuentan los bancos con políticas, normas y procedimientos que permitan medir, evaluar y controlar los riesgos crediticios? Y ¿Si son efectivos y confiables en su totalidad los controles que se utilizan en las instituciones financieras?

Al respecto la Ley de Bancos y de Grupos Financieros establece en su artículo 57 en lo relativo al control interno, que los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben mantener una apropiada auditoría interna y externa independiente, así como una unidad administrativa responsable de velar porque el personal cumpla con los controles leyes y disposiciones aplicables.

## 1.3 Pregunta de investigación

Para desarrollar la investigación es necesario enfatizar en la siguiente interrogante: ¿Aplica Bancredit control interno en el departamento de créditos?

## 1.4 Justificación del problema

La credibilidad de la población jalapaneca en las entidades bancarias se ha visto afectada de manera considerable las últimas décadas, con el presente estudio se busca verificar los controles internos que Bancredit utiliza en el departamento de créditos con el cual pretende reducir o

eliminar el riesgo, evaluar si son factibles y le proporcionan los resultados esperados a la institución, y si cuentan con deficiencias. Investigar si cuentan con políticas y manuales de procedimientos, y las funciones que realiza el órgano de control interno para validar que se cumpla con los mismos. Al realizar este análisis en conjunto se puede obtener una información más certera, para brindarle a la población la seguridad para invertir en esta institución financiera. Es por ello que se hace necesario realizar un análisis acerca de las políticas y procedimientos, así como los controles implementados que tienen las entidades bancarias las cuales permitan a los habitantes de la población sentirse seguros y confiados de que su dinero se encuentra bien administrado.

## 1.5 Objetivos de la investigación

### 1.5.1 Objetivo general

- Analizar el control interno en el departamento de créditos del banco Bancredit para determinar que exista una correcta administración del riesgo.

### 1.5.2 Objetivos específicos

- Determinar cuáles son los procesos de control interno que aplica Bancredit para verificar la estabilidad financiera del mismo.
- Evaluar el nivel de efectividad y confiabilidad de los sistemas de control que utilizan las instituciones financieras en el otorgamiento de créditos.
- Establecer la cantidad de créditos promedio otorgados durante un mes en el departamento de créditos de una agencia de Bancredit.

## 1.6 Alcances y límites de la investigación

La investigación está enfocada en un área dedicada al otorgamiento de créditos de consumo que depende de una agencia bancaria de Bancredit la cual se encuentra ubicada en el municipio y departamento de Jalapa, Guatemala.

### 1.6.1 Alcances de la investigación

La investigación pretende abarcar al personal del departamento de créditos de la agencia bancaria de Bancredit, analizar el tipo de controles internos que utiliza la empresa y su aplicación.

### 1.6.2 Límites de la investigación.

Al realizar la investigación, por el tipo de institución existe la probabilidad que no se tenga el acceso suficiente a la información por políticas de confidencialidad de la empresa, así mismo entre las limitantes se encuentra el poco tiempo con que se cuenta para documentar y analizar el proyecto de investigación.



## **Capítulo 2**

### **Marco Teórico**

#### 2.1 Antecedentes

##### 2.1.1 El control interno y sus orígenes

Con la aparición de la teoría administrativa general se da énfasis al término de control, constatándose que forma parte de un proceso específico que integra también a la planeación, organización y dirección, se facilita con su observancia la obtención de metas organizacionales, situación que representa una premisa básica en el qué hacer de los negocios o en su caso de las actividades no lucrativas.

El control representa por principio una etapa o fase dentro de un proceso funcional, mismo que es identificado en toda organización independientemente del sector o giro al que pertenezca.

Como un proceso natural y de cambio el nuevo enfoque es el de alentar e incentivar su desarrollo, situación que es la que prevalece en esta época, desprendiéndose obviamente que no debe limitarse sino al contrario innovarse y adecuarse. (Sotomayor, 2002, p.2)

El control forma parte del proceso administrativo de toda empresa, es uno de los componentes clave para el desarrollo y funcionamiento de la misma, permite cuidar y evaluar cada detalle de las operaciones que se realizan en cada departamento de la empresa.

#### 2.2 Teorías

##### 2.2.1 Denominación de control interno

El control en lo general se asocia con acciones de seguimiento, vigilancia y orden en la realización de actividades, está inmerso en la organización, instrumenta en ella los

mecanismos inherentes que garantizan la eficiencia, eficacia, calidad y excelencia de las operaciones, permitiendo con ello que exista claridad, validez y confiabilidad, aunado a un grado de certeza razonable. (Sotomayor, 2002, p. 3)

El control interno se encarga de velar por la correcta administración de los recursos y el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la empresa, se enfoca en cuidar y resguardar los intereses de la empresa para evitar pérdidas innecesarias.

### 2.2.1.1 Tipos y dependencia del control

Alfonso Amador Sotomayor en su libro control interno, auditoria y su aportación a las organizaciones edición 20012 (p. 5) dice:

Es natural que la utilización del control tenga diferentes tiempos y dependencia que generan su aplicación y precisamente en atención a ello se identifican tres tipos específicos en relación al tiempo:

- a) Previo, tiene como característica esencial ser anterior a la actividad y naturalmente es el deseable, también se le denomina preventivo.
- b) Concurrente, la característica primordial es que se realiza en forma simultánea al desarrollo de la actividad, permitiendo decidir en el momento.
- c) Posterior o Correctivo, se identifica por ser utilizado una vez que las actividades son concluidas, en realidad es utilizado en gran medida pero no es el ideal.

El control al margen de la dimensión del tiempo y de la dependencia debe reunir requisitos para potencializar su éxito.

Existen tres tipos de control, los cuales se identifican de acuerdo al tiempo en que se aplican, el previo que es el ideal, se anticipa a los hechos, y permite evitar el riesgo, el concurrente, que se aplica en el momento que se realizan las actividades, y el posterior o correctivo que es el más

utilizado por las empresas, permite evaluar casos o actividades ya realizadas. En base a lo anterior es necesario que la empresa cuente con sistemas de control en las distintas etapas, con esto se logra evitar el riesgo de pérdidas innecesarias.

#### 2.2.1.2 Etapas del control

Alfonso Amador Sotomayor en su libro control interno, auditoria y su aportación a las organizaciones edición 20012 (p. 7) dice:

El control representa en realidad un proceso, mismo que está inmerso en la organización existiendo diferentes corrientes de pensamiento que sustentan esta aseveración e inclusive desde su origen así está planteado, de acuerdo a ello podemos distinguir cuatro etapas generales, sin descartar que algunos tratadistas hablan de tres pero en el conjunto no existe diferenciación de fondo.

Fijación de Estándares: delimitación de metas y objetivos con un nivel esperado de desempeño. Medición: instrumentación de mecanismos para medir lo ejecutado. Comparación: relación de lo realizado contra el estándar. Decisión. Adopción de medida correctiva de deficiencias.

Es importante que toda empresa o institución cuente con un sistema de control interno efectivo lo cual pueda administrar y evaluar todos los procesos que se realizan, con el fin de detectar posibles deficiencias y corregirlas.

De acuerdo al artículo 57 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros (p. 23) que de manera textual dice:

Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios, que incluya disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad, separación de funciones,

desembolso de sus fondos, la contabilización de sus operaciones, salvaguarda de sus activos y una apropiada auditoría interna y externa independiente, así como una unidad administrativa responsable de velar porque el personal cumpla estos controles y las leyes y disposiciones aplicables.

La Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos establece mediante normas de general aplicación, requisitos mínimos que los bancos deben cumplir con relación a las materias contenida en los dos artículos anteriores y en el presente.

El artículo 05 del Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u otros activos (pp. 2-3) enmarca en su clasificación “A” lo siguiente:

Personas obligadas. Para los efectos de la Ley y este Reglamento y de conformidad con el volumen de operaciones, para atender a la naturaleza de sus actividades, las personas obligadas se subdividen en:

I. Grupo A. Este grupo incluye:

- a) Banco de Guatemala
- b) Bancos del sistema
- c) Sociedades financieras
- d) Casas de cambio
- e) Personas individuales o jurídicas que se dediquen al corretaje o a la intermediación en la negociación de valores
- f) Emisores y operadores de tarjetas de crédito
- g) Entidades fuera de plaza (off-shore).

Debido al volumen de sus operaciones y para atender a la naturaleza de sus actividades, la Superintendencia de Bancos, por medio de la Intendencia de Verificación Especial (IVE), podrá transferir de grupo a las personas obligadas, según los incisos anteriores, se comunicará

por medio de la notificación de la resolución o bien de su publicación dos veces en un período de quince días, en el Diario Oficial y en otro de amplia circulación en el país.

El artículo 9 del Reglamento de la Ley de Lavado de Dinero u otros activos (p.4) textualmente dice:

Las personas obligadas deberán enviar a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia, a más tardar tres (3) meses después de la vigencia de este Reglamento, los programas, normas, procedimientos y controles internos a que se refiere el artículo 19 de la Ley, en lo que les sea aplicable a los mismos, debidamente aprobados por su Junta Directiva, Consejo de Administración o su órgano de dirección superior.

En el caso de ampliaciones o modificaciones a los programas, normas, procedimientos y controles internos referidos, éstas deberán hacerse del conocimiento de la Superintendencia de Bancos, por medio de la Intendencia, dentro de un plazo no mayor a un (1) mes calendario después de su aprobación.

El gobierno de Guatemala obliga a las instituciones financieras por medio de leyes y acuerdos a contar con sistemas de control interno que sean efectivos, que les permitan regular y administrar de manera adecuada las operaciones que en ella se registran para brindarle seguridad y protección a los intereses de los guatemaltecos.

### 2.2.2 Auditoría interna

Juan Ramón Santillana en su libro auditoría interna, edición 2013 (p. 11) dice:

Auditoría interna es una función que coadyuva con la organización en el logro de sus objetivos; para ello se apoya en una metodología sistemática para analizar los procesos de negocio, las actividades y procedimientos relacionados con los grandes retos de la organización, que devenga en la recomendación de soluciones.

La auditoría interna es una función practicada por auditores internos profesionales con un profundo conocimiento en la cultura de negocios, los sistemas y los procesos. La función de auditoría interna provee seguridad de que los controles internos instaurados son adecuados para mitigar los riesgos y alcanzar el logro de las metas y objetivos de la organización.

Según el párrafo anterior la auditoría interna es el ente encargado de llevar los distintos controles internos de seguridad, que ayudan a la empresa a alcanzar sus objetivos basados en el cumplimiento de sus políticas y procedimientos, Analiza y evalúa los riesgos en que incurre la empresa y le permite diagnosticar su situación actual, así como brindar un soporte documentado y profesional del trabajo realizado.

#### 2.2.2.1 Propósito de la auditoría interna

Juan Ramón Santillana en su libro auditoría interna, edición 2013 (p. 11) dice:

Con base en la aplicación de un enfoque que asegure eficiencia en los procesos de administración de riesgos, de control y de gobierno, es propósito de la auditoría interna entregar a la alta administración resultados cualitativos, cuantitativos, independientes, confiables, oportunos y objetivos; además de asistir a las organizaciones públicas y privadas a alcanzar sus metas y objetivos.

Entre los propósitos de la auditoría interna es importante resaltar que se encuentra el de brindar un a la empresa un informe detallado en tiempo, tanto cualitativo como cuantitativo acerca del cumplimiento de las políticas y procedimientos de la empresa, que permita visualizar los resultados obtenidos de un período sujeto a evaluación. Para proveerle a la empresa y confianza y la certeza que se encuentra funcionando de una forma adecuada.

### 2.2.2.2 Alcance de la auditoría interna

Juan Ramón Santillana en su libro auditoría interna, edición 2013 (p. 11) dice:

El alcance de la función de la auditoría interna en una organización es amplio e involucra aspectos como los siguientes: revisar y evaluar la eficacia en las operaciones, la confiabilidad en la información financiera y operativa, determinar e investigar fraudes, las medidas de protección de activos y el cumplimiento con leyes y regulaciones; involucra también, asegurar el apego a las políticas y los procedimientos instaurados en la organización. Es importante resaltar que los auditores internos no son responsables de la ejecución de las actividades de la organización por lo que sólo proponen a la administración y el consejo de administración (o su equivalente) medidas para el mejor desempeño de las responsabilidades de éstos. Como resultado del gran alcance de la función de auditoría interna, ellos deben contar con amplios conocimientos y sólida formación académica y profesional.

De acuerdo al párrafo anterior el alcance que tiene la auditoría interna en una empresa u organización es de revisar y evaluar todas las operaciones que se realizan con el propósito de emitir una opinión y brindar las recomendaciones necesarias a la organización para minimizar el riesgo de posibles pérdidas.

La auditoría interna limita su responsabilidad a emitir el informe del funcionamiento de la empresa.

### 2.2.2.3 ¿Por qué una organización debe contar con auditoría interna?

Juan Ramón Santillana en su libro auditoría interna, edición 2013 (pp. 11-12) dice:

Como piedra angular para un sólido proceso de gobierno, la auditoría interna representa el puente entre la administración y el consejo; asimismo, apoya el clima ético; la eficiencia y

eficacia de las operaciones y apoya a la organización en el cumplimiento con reglas, regulaciones y todo lo relacionado con la práctica de negocios.

La administración es responsable de establecer y mantener el sistema de control interno en la organización. El sistema de control interno (también identificado como controles internos) es aquel cuya estructura, actividades y procesos coadyuvan a lograr una administración efectiva, mitiga los riesgos que puedan entorpecer el logro de los objetivos de la organización. La administración tiene a su cargo esta responsabilidad en favor de los accionistas de la empresa, y que se hace extensiva a otros grupos, como es el caso del consejo de administración, el comité de auditoría y las autoridades gubernamentales.

Una función de auditoría interna independiente y efectiva es la que asiste a la administración sin descuidar al consejo, al comité de auditoría u otros grupos directivos para el pleno desempeño de sus responsabilidades, proporcionándole un enfoque sistemático y disciplinado con el objeto de asegurar la eficiencia en el diseño y la operación del sistema de control interno y en el proceso de administración de riesgos.

El objetivo de asesorar en el sistema de control interno y en el proceso de administración de riesgos por parte de la función de auditoría interna provee a la administración, al consejo y a los accionistas, un aseguramiento independiente de que los riesgos serán mitigados de manera apropiada; ello debido a que los auditores internos son expertos en la comprensión de los riesgos de la organización y en los controles disponibles para mitigarlos.

Su apoyo consiste en el conocimiento de estos asuntos, que dan base para proponer recomendaciones para su mejora.

Aquellas organizaciones que no cuentan con una función de auditoría interna pierden los invaluable beneficios que aportan auditores internos profesionales; además de correr el riesgo de que su administración no se encuentre en la mejor posición de proveer conocimientos, independencia y opiniones objetivas sobre el sistema de control interno.



Algunas organizaciones asignan actividades de auditoría interna, sobre la base de tiempo parcial, a algunos miembros de la organización que desempeñan otro tipo de responsabilidades.

Cuando esto ocurre, las personas que no cuentan con el entrenamiento o experiencia necesarios en la profesión de auditoría interna no podrán alcanzar una eficiencia óptima. Tales organizaciones corren el gran riesgo de obtener resultados pobres en las revisiones; además, las instancias que las practican carecen de posición organizacional para asegurar resultados positivos. En este ambiente, en las revisiones pueden no ser identificados procesos de alto riesgo y pueden ser pasadas por alto deficiencias en el sistema de control interno”.

La Auditoría Interna, es el ente que contrata la empresa y al que se le asigna de manera puntual velar por el buen funcionamiento de todas las áreas, porque se cumpla con los procesos establecidos, que cuente con una excelente administración de riesgo que le permita a la empresa poder reducir o eliminar cualquier tipo de situación que le ocasione pérdidas.

El Reglamento de la Ley contra el Lavado de Dinero u otros Activos en su artículo 11 (p. 5) indica lo siguiente:

Las personas obligadas que cuenten con auditoría interna, deberán incluir como parte de los procedimientos de ésta, los mecanismos tendientes a verificar y evaluar la efectividad y el cumplimiento de los programas, normas y procedimientos para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos. Asimismo, cuando contraten auditoría externa, deberá estipularse en el contrato que suscriban que en el dictamen correspondiente, se emita opinión acerca del cumplimiento de lo dispuesto en este artículo.

Según el párrafo anterior la ley regula que todas las entidades financieras deben contar con auditorías internas y externas que adicional a sus funciones velen por el cumplimiento de las

normas para la prevención y detección de lavado de dinero u otros activos. Para evitar las multas y sanciones impuestas por el ente regulador.

### 2.2.3 Bancos y grupos financieros

El artículo 27 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros (p. 10) dice:

Grupo financiero es la agrupación de dos o más personas jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera, de las cuales una de ellas deberá ser banco, entre las cuales existe control común por relaciones de propiedad, administración o uso de imagen corporativa, o bien sin existir estas relaciones, según acuerdo, deciden el control común.

La empresa que tenga como accionistas a empresas de distintos grupos financieros, sin que sea posible determinar cuál de éstas ejerce el control de ella, formará parte de los grupos con los que deberá consolidarse, de conformidad con normas contables correspondientes.

Los grupos financieros deberán organizarse bajo el control común de una empresa controladora constituida en Guatemala para ese propósito, o de una empresa responsable del grupo financiero, que será el banco; en este último caso, conforme la estructura organizativa autorizada por la Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos, de acuerdo con la solicitud fundamentada que para el efecto presenten a ésta los interesados.

Cuando exista empresa controladora, los grupos financieros estarán integrados por ésta y por dos o más de las empresas siguientes: bancos, sociedades financieras, casas de cambio, almacenes generales de depósito, compañías aseguradoras, compañías afianzadoras, empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito, empresas de arrendamiento financiero, empresas de factoraje, casas de bolsa, entidades fuera de plaza o entidades off shore y otras que califique la Junta Monetaria.

Cuando el control común lo tenga la empresa responsable, los grupos financieros estarán integrados por ésta y por una o más de las empresas mencionadas con anterioridad.

Corresponde a la Junta Monetaria autorizar la conformación de grupos financieros, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos.

Todas y cada una de las empresas integrantes de los grupos financieros estarán sujetas a supervisión consolidada por parte de la Superintendencia de Bancos.

De acuerdo al párrafo anterior, se puede decir que los grupos financieros están regulados por la Superintendencia de Bancos, son la agrupación de dos o más instituciones que prestan servicios financieros. En Guatemala la mayoría de los grupos financieros están formados por banco, aseguradora y off shore o entidades fuera de plaza. El banco es la figura principal en todo grupo financiero.

### 2.2.3.1 Bancos

La Superintendencia de Bancos (2014, p. 12) afirma que los bancos son “instituciones financieras que cumplen la función social de mediar entre quienes cuentan con dinero (captar) y quienes lo necesitan (prestar), valiéndose de instrumentos que ayudan a administrar y disponer de él con seguridad”

Operaciones y servicios que ofrecen los bancos:

El Artículo 41 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros (pp. 14-15) en sus operaciones activas y pasivas textualmente dice:

Los bancos autorizados conforme la Ley, podrán efectuar las operaciones en moneda nacional o extranjera y prestar los servicios siguientes:

**a) Operaciones pasivas**

1. Recibir depósitos monetarios
2. Recibir depósitos a plazo
3. Recibir depósitos de ahorro
4. Crear y negociar bonos y/o pagarés, previa autorización de la Junta Monetaria
5. Obtener financiamiento del Banco de Guatemala, conforme la ley orgánica de éste
6. Obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros
7. Crear y negociar obligaciones convertibles
8. Crear y negociar obligaciones subordinadas
9. Realizar operaciones de reporto como reportado.

**b) Operaciones activas**

1. Otorgar créditos
2. Realizar descuento de documentos
3. Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito
4. Conceder anticipos para exportación
5. Emitir y operar tarjeta de crédito
6. Realizar arrendamiento financiero
7. Realizar factoraje
8. Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el estado, por los bancos autorizados de conformidad con esta ley o por entidades privadas. En el caso de la inversión en títulos valores emitidos por entidades privadas, se requerirá aprobación previa de la Junta Monetaria
9. Adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, siempre que sean para su uso, sin perjuicio de lo previsto en el numeral 6 anterior
10. Constituir depósitos en otros bancos del país y en extranjeros
11. Realizar operaciones de reporto como reportador.

### 2.2.3.2 Concesión de financiamiento.

El artículo 50 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros (p. 20) textualmente dice:

Los bancos, antes de conceder financiamiento, deben cerciorarse de forma razonable que los solicitantes tengan la capacidad de generar flujos de fondos suficientes para atender el pago oportuno de sus obligaciones dentro del plazo del contrato. Asimismo, deberán hacer un seguimiento adecuado a la evolución de la capacidad de pago del deudor o deudores durante la vigencia del financiamiento.

Los bancos exigirán a los solicitantes de financiamiento y a sus deudores, como mínimo, la información que determine la Junta Monetaria mediante disposiciones de carácter general que dicte para el efecto.

Si con posterioridad a la concesión del financiamiento el banco comprobare falsedad en la declaración y documentación proporcionada por el deudor o deudores, podrá dar por vencido el plazo y exigir de manera extrajudicial o judicial el cumplimiento inmediato de la obligación.

### 2.2.4 Garantías

El artículo 51 de la ley de Bancos y Grupos Financieros (p. 20) dice:

Los créditos que concedan los bancos deberán estar respaldados por una adecuada garantía fiduciaria, hipotecaria, prendaria, o una combinación de éstas, u otras garantías mobiliarias, de conformidad con la ley.

Los créditos sujetos a garantía real no podrán exceder del setenta por ciento del valor de las garantías prendarias, ni del ochenta por ciento (80%) del valor de las garantías hipotecarias.

### 2.2.5 Requisitos

El artículo 52 de la Ley de Bancos y Grupos financieros (pp. 20-21) dice:

En el proceso de concesión y durante la vigencia del crédito deberá observarse lo siguiente:

- a) El banco deberá requerir del deudor toda la información y acceso que le permita poder evaluar la capacidad de pago de éste. La Superintendencia de Bancos podrá, cuando lo estime necesario, evaluar la capacidad de pago de los deudores, para cuyo efecto el banco deberá poner a disposición de la misma, la información y toda la documentación que ésta le requiera.
- b) Toda prórroga debe ser expresa. El plazo del crédito no se entenderá prorrogado por la simple espera o el hecho de recibir abonos al principal o el pago total o parcial de los intereses vencidos.

La prórroga o cancelación de las obligaciones en favor de los bancos, sean o no hipotecarias, podrá hacerse por medio de razón al pie del documento respectivo, puesta por quien tenga facultad legal para hacerlo.

Tal razón con legalización de firma por Notario, será instrumento suficiente para que el registro respectivo haga la operación correspondiente.

### 2.2.6 Riesgos

El artículo 55 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros (p. 22) dice:

Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deberán contar con procesos integrales que incluyan, según el caso, la administración de riesgos de crédito, de mercado, de tasas de interés, de liquidez, cambiario, de transferencia, operacional y otros a que estén

expuestos, que contengan sistemas de información y un comité de gestión de riesgos, todo ello con el propósito de identificar, medir, monitorear, controlar y prevenir los riesgos.

### 2.2.7 Activos crediticios

El Reglamento para la administración de riesgo según resolución de la Junta Monetaria 93-2005, (p. 3) se refiere a los activos crediticios como:

Todas aquellas operaciones que impliquen un riesgo crediticio para la institución, directo o indirecto, sin importar la forma jurídica que adopten o su registro contable, tales como: préstamos, documentos descontados, documentos por cobrar, pagos por cuenta ajena, deudores varios, financiamientos otorgados mediante tarjeta de crédito, arrendamiento financiero o factoraje, y cualquier otro tipo de financiamiento o garantía otorgada por la institución.

Los activos son el saldo total de cartera que posee una institución financiera por concepto de créditos otorgados ya sea personas jurídicas o individuales, con el compromiso por parte de los deudores de reintegrar el monto total del crédito más intereses devengados según convenio firmado.

### 2.2.8 Deudores

El Reglamento para la administración de Riesgo según resolución de la Junta Monetaria 93-2005, (p. 3) los define como:

“Las personas individuales o jurídicas que tienen financiamiento o garantías de la institución; así como las personas individuales o jurídicas que figuran como fiadores, codeudores, garantes, avalistas u otros obligados de similar naturaleza”

Los deudores son las personas que asumirán la deuda y efectuarán los pagos respectivos.

### 2.2.8.1 Endeudamiento directo

El Reglamento para la administración de riesgo según resolución de la Junta Monetaria 93-2005, (p. 3) lo define como:

El total de obligaciones, tanto en moneda nacional como extranjera, con las garantías obtenidas y los montos de créditos formalizados pendientes de recibir, provenientes, entre otros, de créditos en cuenta corriente y de entrega gradual, sin importar la forma jurídica que adopten o su registro contable, que una persona individual o jurídica ha contraído como titular con la institución.

El endeudamiento directo es el que posee toda persona individual o jurídica que haya adquirido un crédito en cualquier institución financiera, en la cual figura como deudor.

### 2.2.8.2 Endeudamiento indirecto

El Reglamento para la administración de riesgo según resolución de la Junta Monetaria 93-2005, (p. 3) lo define como:

“Es el total de obligaciones, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera, que una persona individual o jurídica, sin ser titular del financiamiento, ha contraído con la institución en calidad de fiador, codeudor, garante, avalista u otro de similar naturaleza”.

El endeudamiento indirecto es el que posee toda persona individual o jurídica que haya adquirido un crédito en cualquier institución financiera, en la cual figura como garante de la deuda. A quien se le cobrará el crédito cuando el deudor no lo haga.



### 2.2.9 Créditos empresariales

El Reglamento para la administración de riesgo según resolución de la Junta Monetaria 93-2005, (p. 4) lo define como:

Aquellos activos crediticios otorgados a personas individuales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases.

También se consideran dentro de esta categoría los activos crediticios otorgados a las personas jurídicas por medio de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento que tuvieran fines similares a los señalados en el párrafo anterior.

Los créditos empresariales son todos aquellos créditos que son destinados al mejoramiento de una empresa con legalidad constituida, con regularidad se otorgan adjuntando la garantía de los inventarios de la empresa.

### 2.2.10 Microcréditos

El Reglamento para la administración de riesgo según resolución de la Junta Monetaria 93-2005, (p. 5) define los microcréditos como:

Aquellos activos crediticios otorgados a una sola persona individual o jurídica, que en su conjunto no sean mayores de ciento sesenta mil quetzales (Q160,000.00), si se trata de moneda nacional, o el equivalente de veinte mil ochocientos dólares de los Estados Unidos de América (US\$20,800.00), si se trata de moneda extranjera, destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios. Para el caso de grupos de prestatarios con garantía mancomunada o solidaria, el monto máximo indicado se aplicará para cada uno de sus miembros.

Los microcréditos son otorgados en montos menores por el segmento de mercado al que están dirigidos, son utilizados como apalancamiento financiero para las micro y pequeñas empresas.

### 2.2.11 Créditos hipotecarios para vivienda

El Reglamento para la administración de riesgo según resolución de la Junta Monetaria 93-2005, (p. 5) los define como:

Son activos crediticios a cargo de personas individuales, garantizados con hipoteca sobre bienes inmuebles y destinados a financiar la adquisición, construcción, remodelación o reparación de vivienda, siempre que hayan sido otorgados al propietario final de dichos inmuebles; así como, los créditos otorgados para la liberación de gravámenes, cuando llenen las características mencionadas. De esta definición se excluyen las cédulas hipotecarias.

### 2.2.12 Créditos de consumo

El Reglamento para la administración de riesgo según resolución de la Junta Monetaria 93-2005, (p. 5) los define como:

Aquellos activos crediticios que en su conjunto no sean mayores de tres millones de quetzales (Q3,000,000.00), si fuera en moneda nacional, o no sean mayores al equivalente de trescientos noventa mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$390,000.00), o su equivalente, si se trata de moneda extranjera, otorgados a una sola persona individual destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o atender el pago de servicios o de gastos no relacionados con una actividad empresarial.

También se consideran dentro de esta categoría las operaciones realizadas por el sistema de tarjetas de crédito de personas individuales.

## **Capítulo 3**

### **Marco Metodológico**

#### **3.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación que se utilizará es mixta, cuantitativo-cualitativo, que permitirá establecer el número de personas que aplican controles y cómo lo hacen; para conocer a profundidad las cualidades de cada proceso dentro de la entidad objeto de estudio.

#### **3.2 Sujetos de investigación**

Colaboradores de la entidad financiera Bancredit, por medio de una entrevista con diez preguntas cerradas en la cual podrán justificar su respuesta.

#### **3.3 Instrumentos de recopilación de datos**

Se contará con investigación bibliográfica, consulta de libros, leyes, revistas e impresos y digitales relacionados con el tema, así también la información que sea proporcionada por los colaboradores de Bancredit.

#### **3.4 Procedimiento**

Se aplicará una boleta de entrevista a colaboradores de Bancredit para establecer la aplicación de control interno y cómo lo hacen.

## Capítulo 4

### Resultados de la Investigación

#### 4.1 Presentación de resultados

En la presente investigación se toma como base la entrevista a la totalidad de colaboradores encargados del proceso de aprobación y desembolso de créditos en la entidad.

#### 4.2 Análisis e interpretación de resultados

A continuación se analizan e interpretan los resultados obtenidos de la entrevista realizada a los doce colaboradores de Bancredit.

¿Conoce usted la existencia de un protocolo de precalificación de servicios vigente en Bancredit?

El protocolo está conformado con diversas acciones a seguir de manera ordenada y consecutiva, donde se plasman los requisitos para obtener determinado servicio.

De acuerdo a la pregunta anterior el total de los entrevistados indican que si se cuenta con un protocolo de precalificación de servicios vigente en Bancredit; que se utiliza como una herramienta de análisis de condiciones del cliente y permite identificar el tipo de productos a los que aplica cada cliente, las condiciones bajo las cuales se puede atender y los requisitos que debe cumplir. Así mismo, sirve como una base de datos que puede ser consultada de manera digital para obtener información completa y actualizada del perfil de cada usuario.

¿Aplica en su ejercicio laboral lineamientos o procedimientos de captación de recursos financieros?

Los lineamientos o procedimientos de captación de recursos financieros son necesarios en el ejercicio laboral de toda entidad bancaria, debido a que de ellos depende la rentabilidad y crecimiento de la institución financiera.

De acuerdo la pregunta anterior se evidencia que si existe una aplicación de lineamientos o procedimientos para captación de recursos financieros en el ejercicio laboral en Bancredit; debido a que los procesos y procedimientos que se realizan en la institución están plasmados en manuales diseñados para cada área, producto y servicio que ofrece la institución.

La existencia de manuales de procedimientos le permite a Bancredit unificar los criterios para brindar un servicio estándar en cada una de sus agencias.

¿Considera usted que Bancredit cuenta con las herramientas necesarias para la colocación de créditos?

Las herramientas con que cuenta Bancredit para la colocación de créditos son efectivas y contribuyen al alcance de las metas propuestas.

De acuerdo a la pregunta anterior se demuestra que si se cuenta con las herramientas necesarias para la colocación de créditos; que permiten brindar un servicio de calidad por su rapidez en el otorgamiento, distintas opciones de financiamiento, aumento en la cartera de créditos y baja morosidad con un sistema de cobro efectivo.

¿Considera que los procesos, normas y políticas existentes en Bancredit llenan los requisitos mínimos para brindar un servicio de calidad?

Un servicio de calidad es el principal motor de atracción de los clientes, en la actualidad todas las empresas venden los mismos productos, con el único diferenciador, que es el servicio al cliente.

El resultado a la interrogante anterior denota que si llena los requisitos mínimos para brindar un servicio de calidad, debido a que la atención es personalizada, rápida, eficiente y con un protocolo enfocado en la cortesía amabilidad y respeto hacia todos los clientes, porque distingue a Bancredit de otras instituciones financieras establecidas.

¿Cuenta Bancredit con políticas y procedimientos que permiten medir y evaluar los riesgos crediticios?

El riesgo crediticio es el riesgo de pérdida en que incurren las entidades financieras al momento de otorgar créditos, en especial cuando no se cuenta con las garantías suficientes que permitan que los activos crediticios sean recuperables.

De acuerdo a la pregunta anterior se evidencia que Bancredit si cuenta con las herramientas para medir y evaluar los riesgos crediticios; porque se clasifican y evalúan los perfiles de cada cliente, se realiza una investigación personalizada que contempla datos generales, datos laborales y salariales; existen políticas de descuentos automáticos desde nómina de pago en cada entidad donde laboren, con el fin de asegurar la cancelación total de la deuda.

¿Son efectivos y confiables los controles de riesgo que utiliza Bancredit?

Controles de riesgo son los recursos y controles que implementan las instituciones financieras para reducir o eliminar las probabilidades de pérdida.

Los entrevistados indican que Bancredit si utiliza controles de riesgo efectivos y confiables; se realiza constante actualización de los perfiles de cliente tales como número de teléfono, lugar de residencia, lugar de trabajo, ingresos salariales entre otros. Así mismo los colaboradores mantienen accesos personales e intransferibles que les permiten de acuerdo a la actividad que realicen visualizar la información que necesiten del cliente; es decir que no todos los empleados tienen libertad de acceder a toda la información de los usuarios y de ser necesario, deben contar con la clave de autorización de un supervisor o jefe inmediato.

¿Son auditados por un área específica los procesos, normas y políticas de Bancredit?

Para que los procesos normas y políticas cumplan su función a cabalidad, es necesario que sean auditados de manera interna por un área específica; que velará por el cumplimiento, alcances y límites de manera oportuna.

Los entrevistados tienen conocimiento que funciona un departamento de auditoría interna en Bancredit que se encarga de velar por que se cumplan las políticas, normas y procedimientos establecidos por la institución. Entre las funciones de este departamento, resalta la realización de visitas esporádicas sin previo aviso a las distintas agencias para: investigar, revisar y evaluar de manera minuciosa el adecuado funcionamiento operativo y administrativo; del cual emiten un informe a la gerencia con las observaciones y recomendaciones necesarias para corregir las deficiencias encontradas.

¿Qué sugiere usted para mejorar la colocación crediticia de Bancredit?

Las sugerencias de los colaboradores mejorarán los procesos y la colocación crediticia. Al aumentar la oferta de servicios incrementará la cartera de clientes.

Para mejorar la colocación crediticia, los entrevistados sugieren que se implementen más promociones adecuadas al mercado potencial para el otorgamiento de créditos, que se realice de manera periódica un servicio de tele marketing y programen comisiones de trabajo de campo para realizar visitas personalizadas a los usuarios en su sede laboral o residencia y evaluar la posibilidad de mejorar las tasas de interés de los préstamos fiduciarios; para que sean competitivas de acuerdo a las existentes en el mercado.

¿Cree usted que Bancredit debe mejorar sus controles de riesgo crediticio?

Todo producto financiero debe evolucionar de acuerdo a las distintas necesidades de la población, es por ello que se necesitan implementar nuevas modalidades que permitan controlar el riesgo crediticio.

Según la información obtenida en la encuesta se evidencia que los controles de riesgo crediticio que se aplican en Bancredit son efectivos y confiables, sin embargo en el cuestionamiento

anterior, los entrevistados indican que es necesario evolucionar con nuevas herramientas para fortalecer los controles existentes y aplicar medidas correctivas en los que presenten deficiencias, con el fin de garantizar un funcionamiento adecuado y favorable para la institución.

¿Cree usted que las políticas, normas y procedimientos de Bancredit, facilitan el alcance de las metas establecidas?

Toda institución financiera cuenta con metas establecidas para mantenerse en funcionamiento y a la vanguardia con los servicios que brinda, se hace evidente la necesidad de la correcta aplicación de políticas, normas y procedimientos que faciliten el alcance de metas establecidas.

En la pregunta anterior se demuestra que los entrevistados están anuentes con las políticas, normas y procedimientos en Bancredit porque están enfocadas en brindar un servicio de calidad, eficiente para solucionar las necesidades de los clientes de manera inmediata; esto los convierte en futuristas y facilita el alcance de metas.

### 4.3 Propuesta de Solución

Bancredit es una institución financiera que tiene como prioridad brindar créditos a todos los empleados del estado y empresas afiliadas.

De acuerdo a la información obtenida en la presente investigación, se pudo comprobar que Bancredit cuenta con sistemas de control efectivos y confiables, que se encuentran plasmados en manuales de políticas y procedimientos de cada fase para el otorgamiento de créditos, así mismo cuentan con un área específica como lo es el departamento de auditoría interna que se encarga de velar porque estos procedimientos se cumplan.

Es importante que Bancredit continúe con la aplicación de los controles tal y como se trabaja en la actualidad, le brindan a la institución la certeza de que el trabajo es bien ejecutado y garantiza la recuperación de los créditos otorgados.



El cumplimiento de los procedimientos por los entes asignados de Bancredit le garantiza estabilidad a la institución y le permitirán en un futuro, evaluar la posibilidad de incrementar los niveles de colocación.

## Capítulo 5

### Discusión y Análisis de Resultados

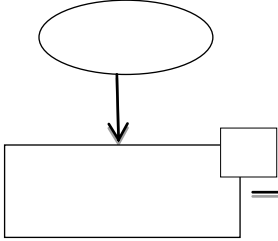
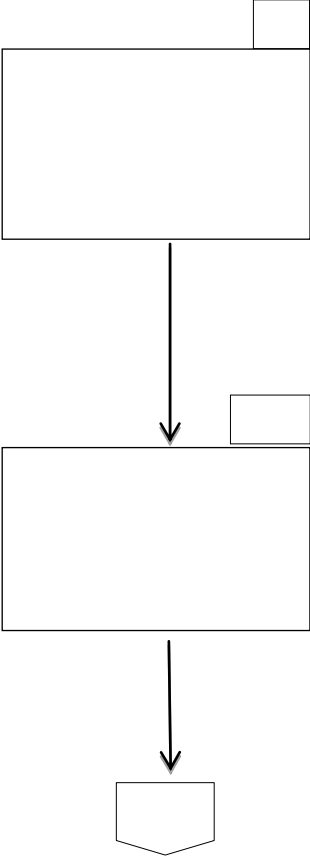
#### 5.1 Discusión de resultados

De acuerdo a lo presentado por los diversos autores en el marco teórico se puede establecer que la investigación comprueba la existencia de control interno en Bancredit, se utiliza un protocolo de precalificación de servicios; que sirve como una herramienta de análisis de condiciones del cliente y permite identificar el tipo de productos a los que aplica, las condiciones bajo las cuales se puede atender y los requisitos que debe cumplir. Así mismo, sirve como una base de datos que puede ser consultada de manera digital para obtener información del perfil de cada usuario; para la colocación de créditos, con el fin primordial de brindar un servicio de calidad.

A continuación se presenta el manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos de Bancredit, en el cuál se pueden evidenciar la cantidad de controles internos que se toman en consideración tales como: listas de chequeo, que permiten comprobar que los clientes cumplen con los requisitos mínimos para concederles financiamiento; verificación de listas negras del banco, en este caso de personas morosas; se verifica que las fotocopias y los datos en la solicitud coincidan con los documentos de identificación presentados; en el área, cuentan con un jefe de créditos que es el encargado de dar el aval para aprobar cualquier crédito, que le permite tener un control dual y que deban intervenir dos personas en el proceso.

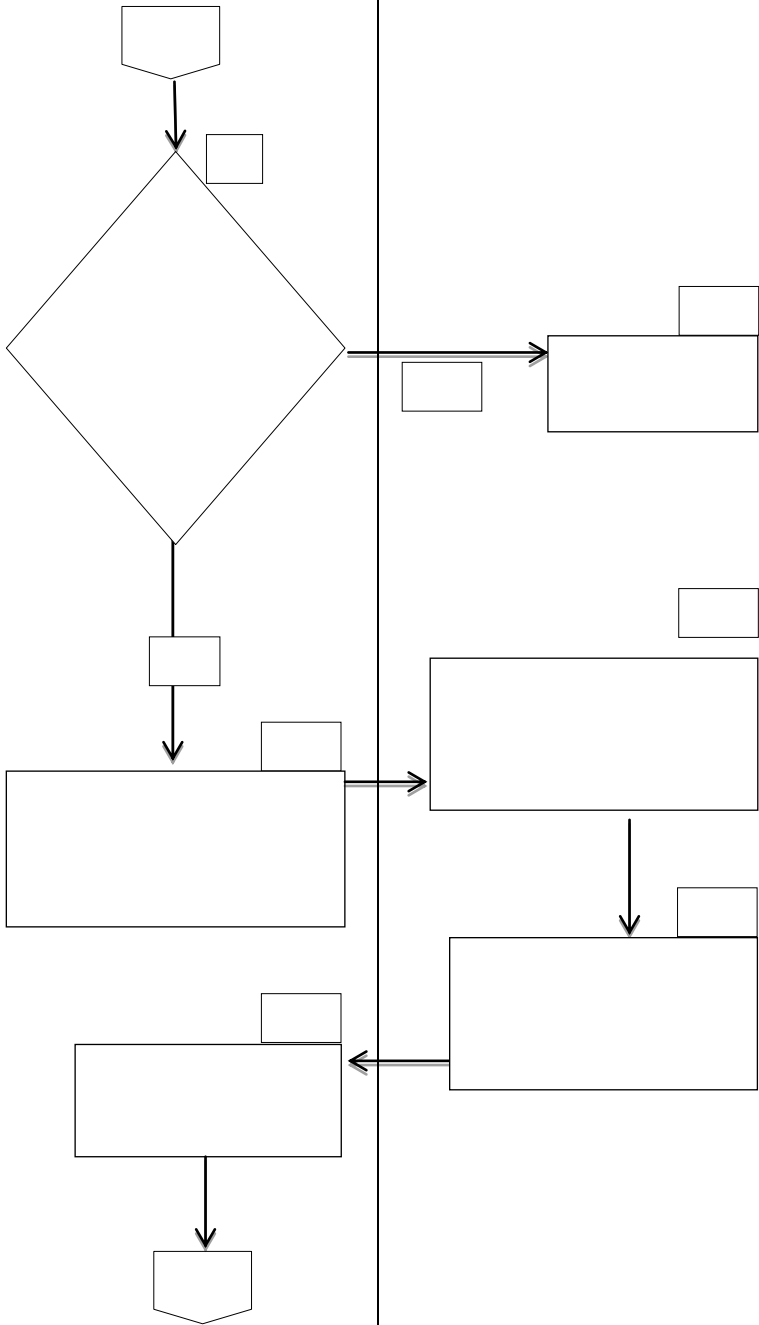
Bancredit otorga créditos a personas que trabajan para el estado y empresas retenedoras que son las responsables de debitar del sueldo las cuotas correspondientes a los empleados que obtengan financiamiento, al evaluar que entre los procedimientos a seguir para el otorgamiento de créditos está verificar en sistema si es una empresa retenedora; al evidenciar que los controles que utiliza Bancredit son efectivos y confiables, se reduce de manera considerable la posibilidad de que un crédito no pueda ser saldado, y proporciona a Bancredit la estabilidad financiera que necesita.

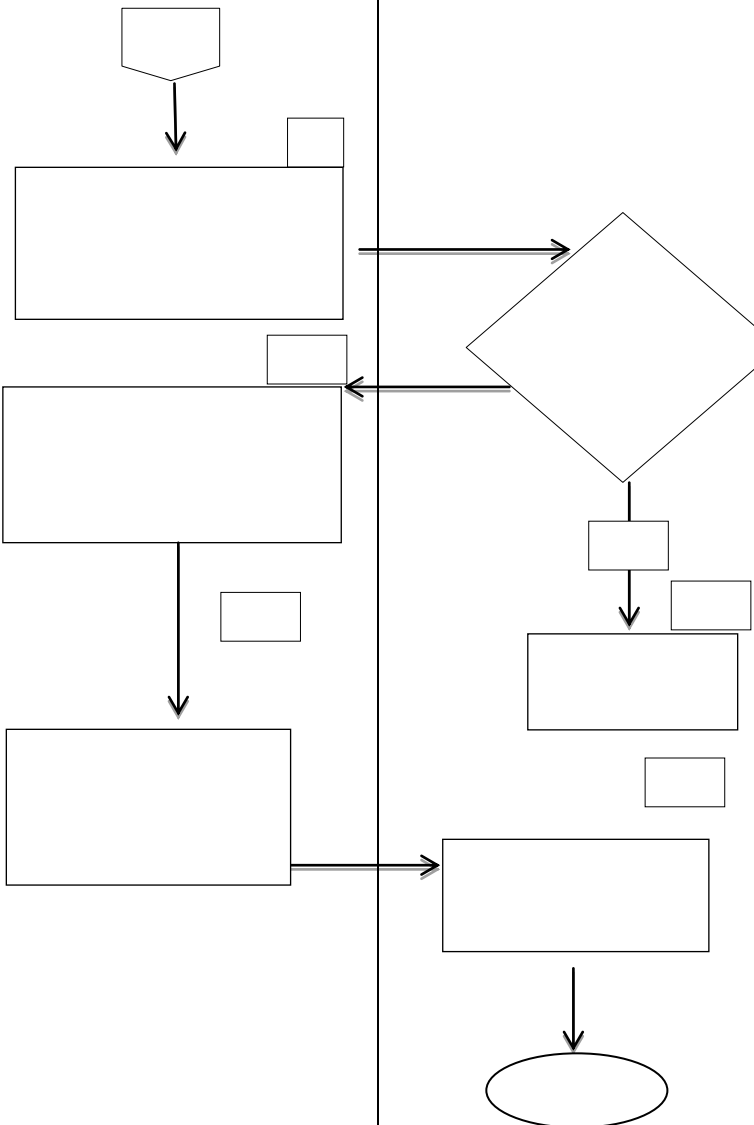
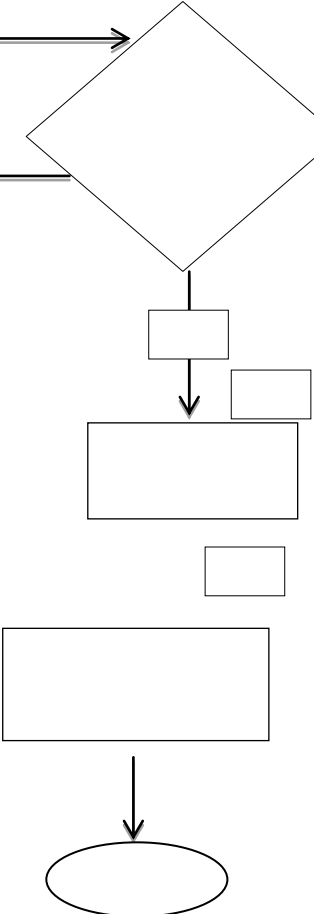
Esquema 1

<h1 style="margin: 0;">Bancredit</h1>	Manual de Procedimientos Procedimiento para solicitud y aprobación de créditos	
Descripción	Diagrama	
	Cliente	Auxiliar de créditos
<p>Inicio de Procedimiento</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El cliente se presenta a solicitar información para obtener un préstamo.</li> <li>2. Auxiliar de créditos indica los requisitos que debe cumplir para darle trámite a la solicitud.</li> </ol> <p>2.1 Informa al cliente el Monto a otorgar de acuerdo a las políticas de créditos vigentes.</p> <p>Continúa procedimiento.....</p>		

<b>Bancredit</b>	Manual de Procedimientos Procedimiento para solicitud y aprobación de créditos	
Descripción	Diagrama	
<p>Continuación de Procedimiento</p> <p>3. Cliente reúne los requisitos y los presenta.</p> <p>4. Auxiliar de créditos atiende la solicitud, revisa contra la lista de chequeo que los requisitos estén completos.</p> <p>4.1 Verifica que el cliente no se encuentre en lista negra del banco</p> <p>4.2 Si el cliente está en lista negra del banco, el auxiliar rechaza la solicitud e informa que no es posible atender su solicitud por políticas internas.</p> <p>Continúa procedimiento.....</p>	<p>Cliente</p>	<p>Auxiliar de créditos</p>

<h1>Bancredit</h1>	Manual de Procedimientos Procedimiento para solicitud y aprobación de créditos	
Descripción	Diagrama	
<p>Continuación de Procedimiento</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Si el cliente no está en la lista negra del banco el auxiliar revisa en el sistema que la empresa para la que labora sea retenedora</li> <li>5.1 Si no es retenedora rechaza el expediente.</li> <li>5.2 Si la empresa es retenedora revisa que los documentos originales del cliente no presenten alteraciones</li> <li>5.3 Verifica información de las copias contra originales</li> <li>5.4 Verifica que la información contenida en el formulario de solicitud de crédito concuerde con la de los documentos originales.</li> <li>5.5 Firma y sella lista de chequeo.</li> </ol> <p>Continúa procedimiento.....</p>	Auxiliar de créditos	



<b>Bancredit</b>	Manual de Procedimientos Procedimiento para solicitud y aprobación de créditos	
Descripción	Diagrama	
<p>Continuación de Procedimiento</p> <p>6. Auxiliar traslada a jefe de créditos para que autorice la operación.</p> <p>6.1 Si no autoriza la operación se rechaza el expediente indicándole al cliente los motivos.</p> <p>6.2 Si autoriza, auxiliar procede a grabar el crédito e imprimir documentos de formalización</p> <p>6.3 Auxiliar da lectura de los pagarés al cliente y solicita la respectiva firma y huella del pulgar derecho</p> <p>6.4 Auxiliar traslada expediente a jefe de créditos para realizar el desembolso</p> <p>7. fin</p>	Auxiliar de créditos	Jefe de créditos
		

Fuente: elaboración propia

Investigación de campo 2016

Bancredit se rige por políticas y procedimientos de evaluación de riesgos, se aplican controles efectivos y confiables que son fiscalizados por un departamento de auditoría interna, que se encarga de velar porque éstos se cumplan, realizar visitas esporádicas sin previo aviso a las distintas agencias para: investigar, revisar y evaluar de manera minuciosa el adecuado funcionamiento operativo y administrativo; del cual, emiten un informe a la gerencia con las observaciones y recomendaciones necesarias para corregir las deficiencias encontradas. Esto permite, el aumento de la cartera crediticia y el alcance de las metas institucionales establecidas.

Análisis de cantidad de créditos promedio puede otorgar Bancredit durante un mes

Cuadro 1

INFORMACIÓN OBTENIDA	
ASPECTO A MEDIR	CANTIDAD
Auxiliares de créditos	4
Clientes atendidos por día por auxiliar	12
Tiempo necesario para completar un proceso de crédito	2 horas
Horario de atención de agencia	de 09:00 a 18:00
Tiempo efectivo de trabajo en atención al público	9 horas
Tiempo aproximado de atención a cliente por auxiliar	10 minutos
Tiempo de almuerzo	1 hora

Fuente: elaboración propia

Investigación de campo 2016

Cuadro 2

PROYECCIÓN DE RESULTADOS	
ASPECTO A MEDIR	CÁLCULO
Horas efectivas por auxiliar	9 horas de trabajo - 1 de almuerzo = <b>8 horas efectivas</b>
Tiempo invertido en atención a clientes por auxiliar	10 minutos * 12 clientes = 120 minutos (2 horas)
Proyección de créditos grabados por auxiliar por día	8 horas efectivas - 2 horas de atención a clientes = 6/2 horas (tiempo por proceso de crédito = 3 créditos por día por auxiliar)
Proyección de créditos otorgados en el área al día	3 créditos por día * 4 auxiliares = 12 créditos por día
Producción de créditos por mes a razón de 4 semanas (5 días hábiles)	4 * 5 = 20 días * 12 créditos al día = 240 créditos en un mes
<b>RESULTADO TOTAL</b>	
La cantidad de créditos promedio otorgados en un mes puede ser hasta de <b>240</b>	

Fuente: elaboración propia

Investigación de campo 2016



## **Conclusiones**

- 1) En Bancredit si se realizan diversas acciones de control de riesgo, desde el análisis del perfil del cliente y los requisitos que éste debe cumplir.
- 2) Se concluye que Bancredit cuenta con políticas y procedimientos adecuados para medir y evaluar el nivel de efectividad y confiabilidad de los sistemas de control de riesgos.
- 3) Se puede concluir que las políticas normas y procedimientos de Bancredit facilitan el alcance de las metas propuestas porque permiten una adecuada interacción entre la entidad financiera y el cliente.

## Referencias

- ✓ Bancos, S. I. (2005). Reglamento para la Administración de Riesgo Crediticio. Guatemala: Resolución de Junta Monetaria 93-2005.
- ✓ Bancos, S. I. (2014). ABC De Educación Financiera. Guatemala.
- ✓ Guatemala, C. d. (2002). Ley de Bancos y Grupos Financieros. Guatemala: Decreto 19-2002.
- ✓ Guatemala, P. d. (2002). Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. Guatemala: Acuerdo Gubernativo 118-2002.
- ✓ Santillana, J. R. (2013). Auditoría Interna. México: Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- ✓ Sotomayor, A. A. (2002). Control Interno y Auditoria, Su Aportación en las Organizaciones. México: FACPyA de Universidad Autonoma de Nuevo Leon.

## **ANEXOS**



UNIVERSIDAD PANAMERICANA  
Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Auditoría y Contaduría Pública

Nombre: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_

Estimado (a) colaborador, la presente entrevista tiene como objetivo conocer su perspectiva en realización a los controles internos que se manejan en Bancredit por lo cual espero su valiosa participación contestando las siguientes interrogantes:

1. ¿Conoce usted la existencia de un protocolo de precalificación de servicios vigente en Bancredit?

SI\_\_\_ NO\_\_\_ ¿POR QUÉ?\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. ¿Aplica en su ejercicio laboral lineamientos o procedimientos de captación de recursos financieros?

SI\_\_\_ NO\_\_\_ ¿CÓMO?\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. ¿Considera usted que Bancredit cuenta con las herramientas necesarias para la colocación de créditos?

SI\_\_\_ NO\_\_\_ ¿POR QUÉ?\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. ¿Considera que los procesos, normas y políticas existentes en Bancredit llenan los requisitos mínimos para brindar un servicio de calidad?

SI\_\_\_ NO\_\_\_ ¿POR QUÉ?\_\_\_\_\_

---

5. ¿Cuenta Bancredit con políticas y procedimientos que permitan medir y evaluar los riesgos crediticios?

SI\_\_\_ NO\_\_\_ ¿POR QUÉ?\_\_\_\_\_

---

6. ¿Son efectivos y confiables los controles de riesgo que utiliza Bancredit?

SI\_\_\_ NO\_\_\_ ¿POR QUÉ?\_\_\_\_\_

---

7. ¿Son auditados por un área específica los procesos, normas y políticas de Bancredit?

SI\_\_\_ NO\_\_\_ ¿CUÁL?\_\_\_\_\_

---

8. ¿Qué sugiere usted para mejorar la colocación crediticia de Bancredit?

---

---

---

9. ¿Cree usted que Bancredit debe mejorar sus controles de riesgo crediticio?

SI\_\_\_ NO\_\_\_ ¿POR QUÉ?\_\_\_\_\_

---

10. ¿Cree usted que las políticas, normas y procedimientos existentes en Bancredit facilitan el alcance de metas establecidas?

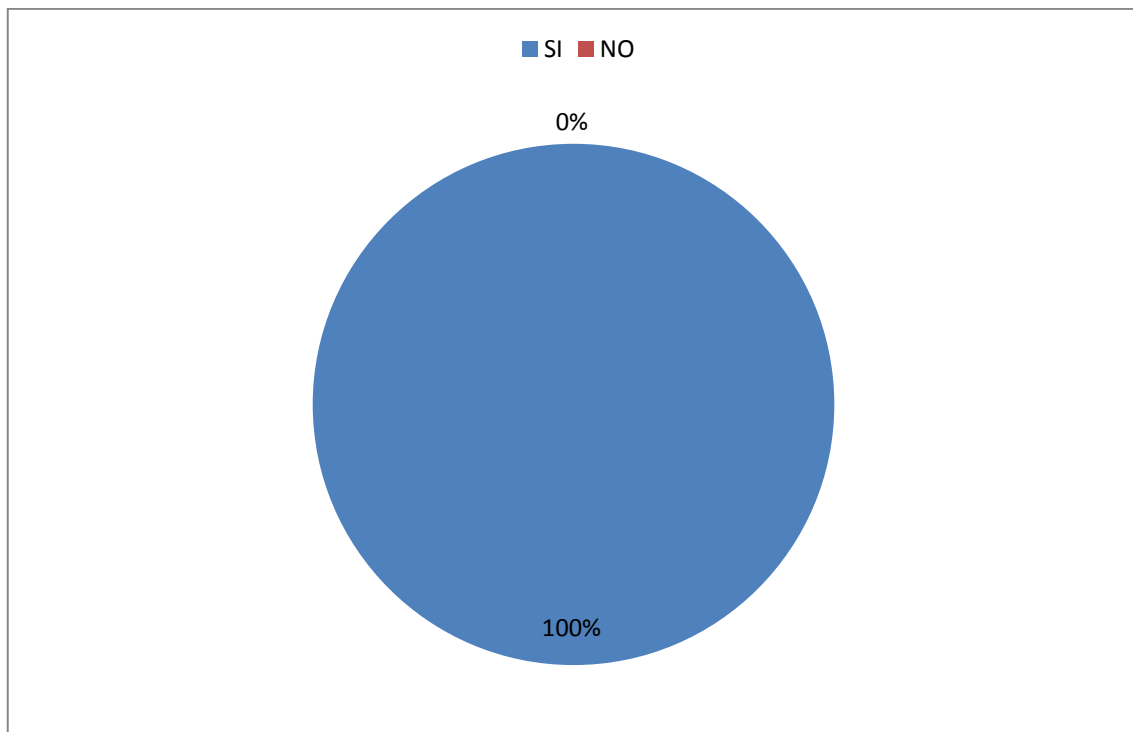
SI\_\_\_ NO\_\_\_ ¿POR QUÉ?\_\_\_\_\_

---

## GRÁFICAS

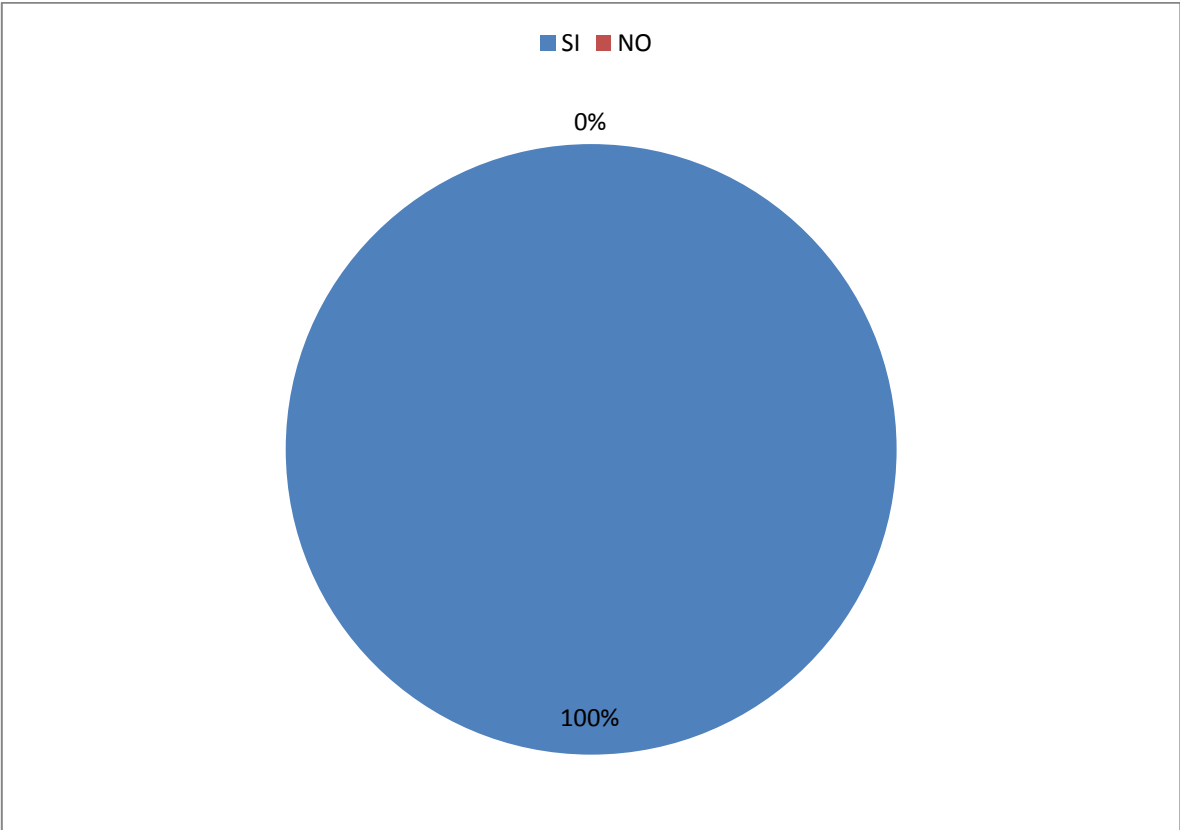
Gráfica 1

Conocimiento de sobre la existencia de un protocolo de precalificación de servicios vigente en Bancredit.



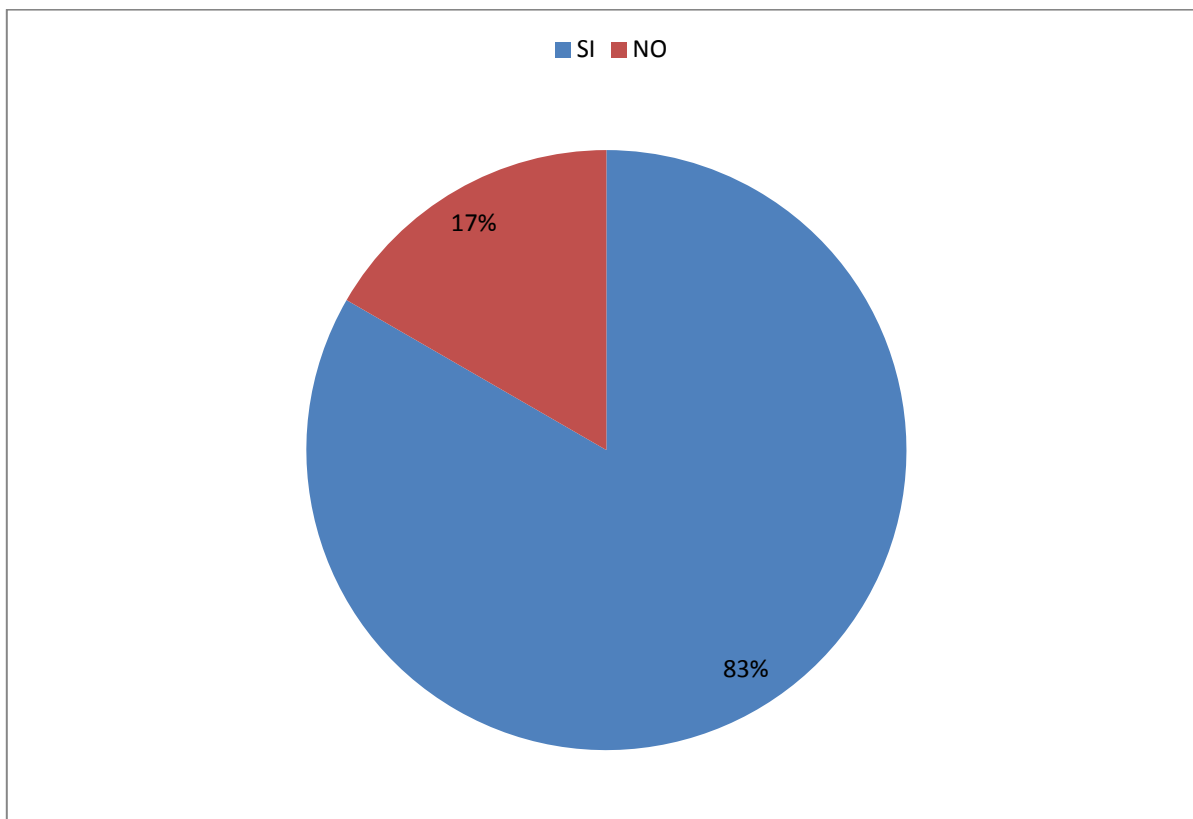
Gráfica 2

Aplicación en el ejercicio laboral de lineamientos o procedimientos de captación de recursos financieros



### Gráfica 3

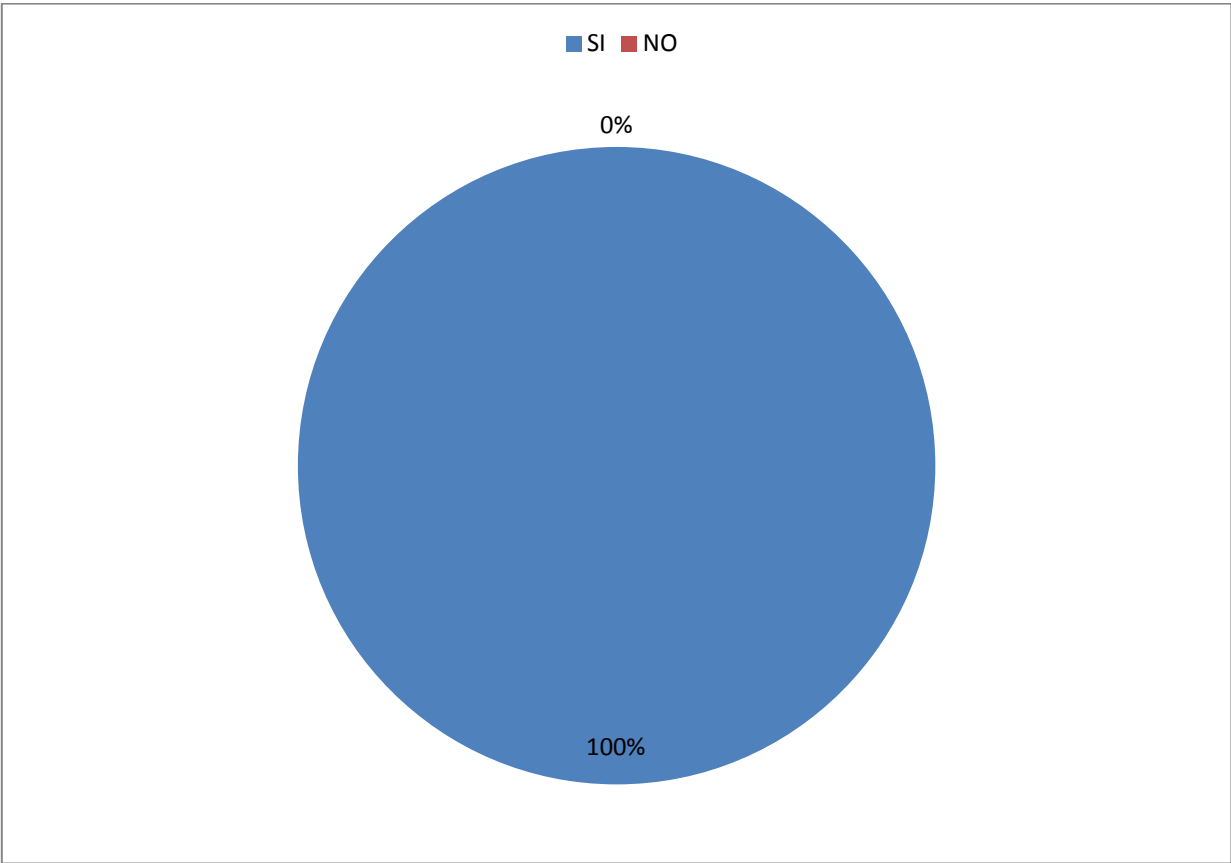
Bancredit cuenta con herramientas necesarias para la colocación de créditos.





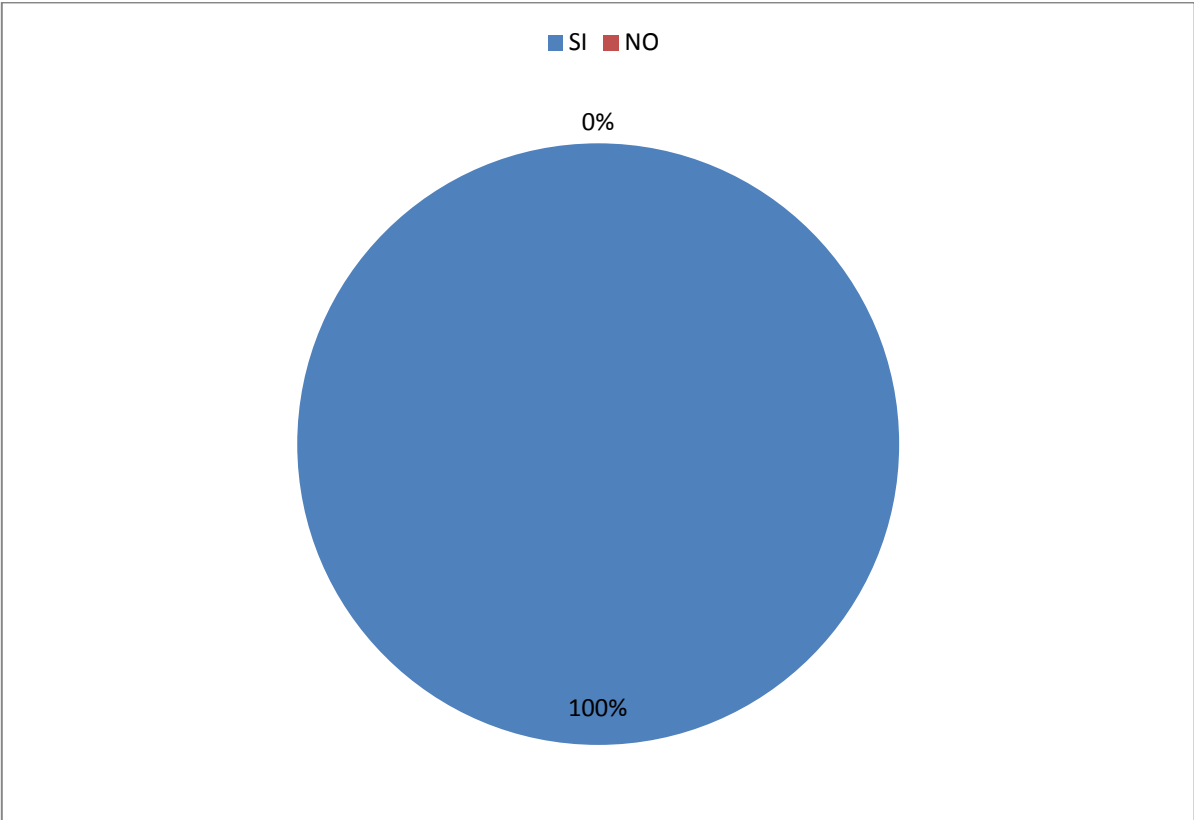
Gráfica 4

Los lineamientos de Bancredit llenan los requisitos mínimos para brindar un servicio de calidad.



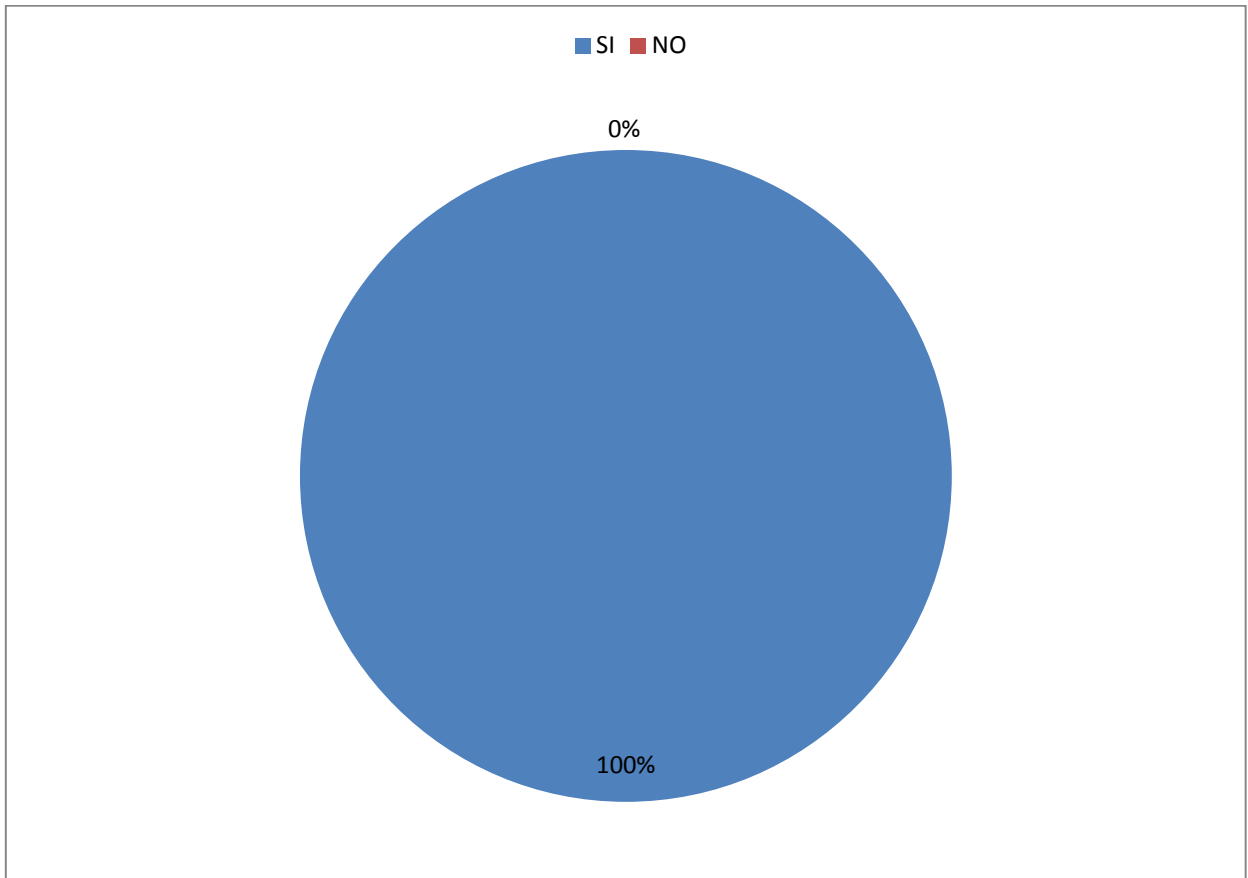
Gráfica 5

Bancredit cuenta con políticas y procedimientos para medir y evaluar los riesgos crediticios



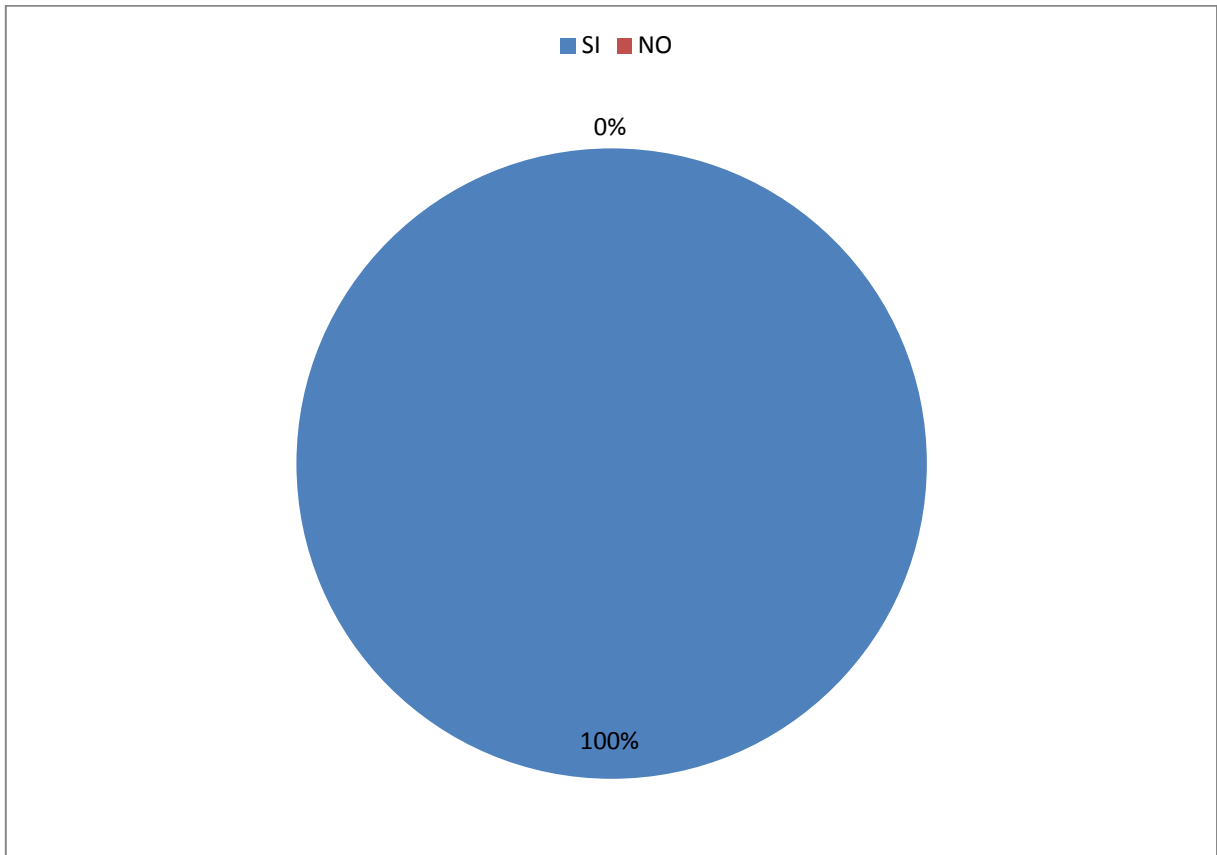
## Gráfica 6

Bancredit utiliza controles de riesgo efectivos y confiables



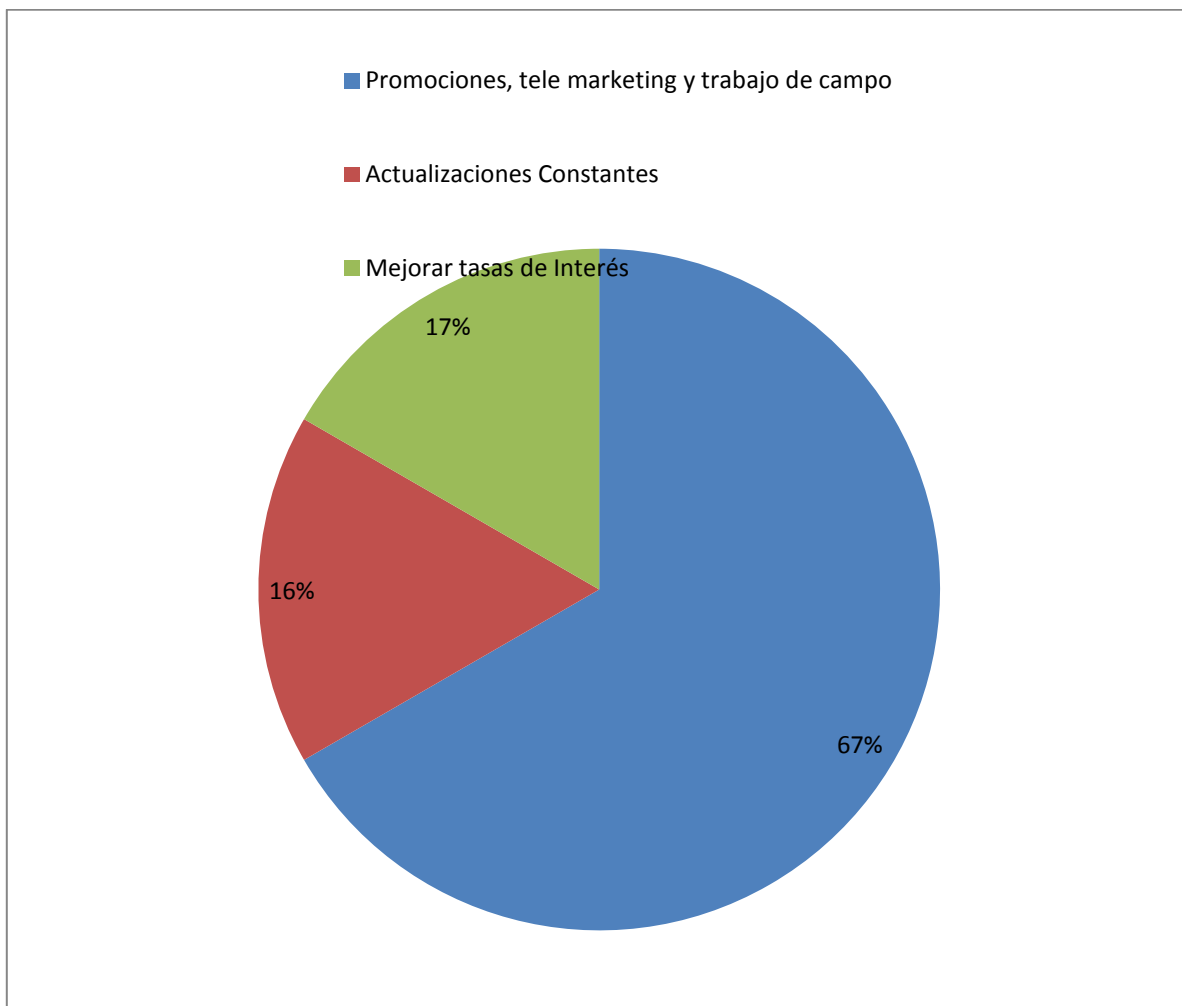
## Gráfica 7

Los procesos normas y políticas de Bancredit son auditados por un área específica



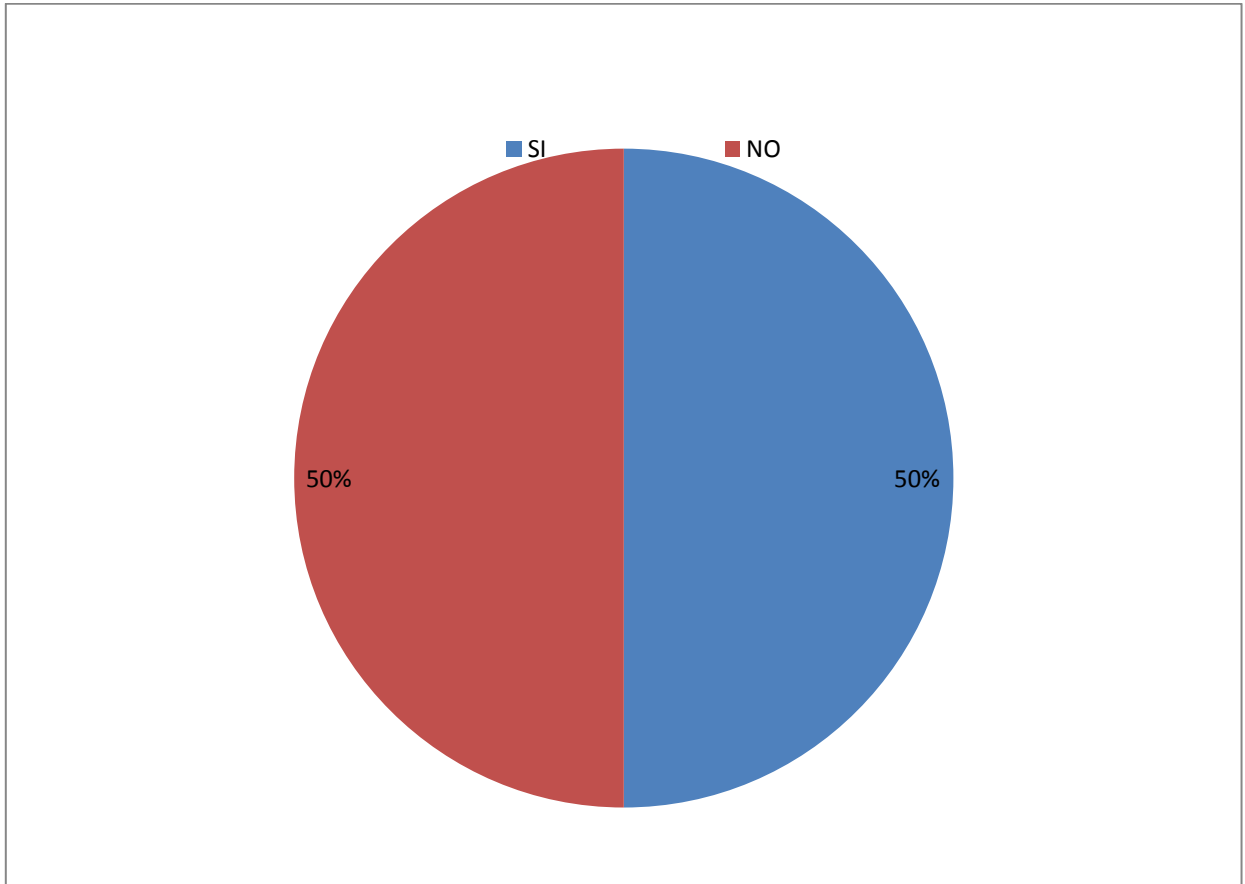
## Gráfica 8

Sugerencias para mejorar la colocación crediticia de bancredit



## Gráfica 9

Bancredit debe mejorar sus controles de riesgo crediticio



Gráfica 10

Las políticas, normas y procedimientos de Bancredit, facilitan el alcance de las metas establecidas.

