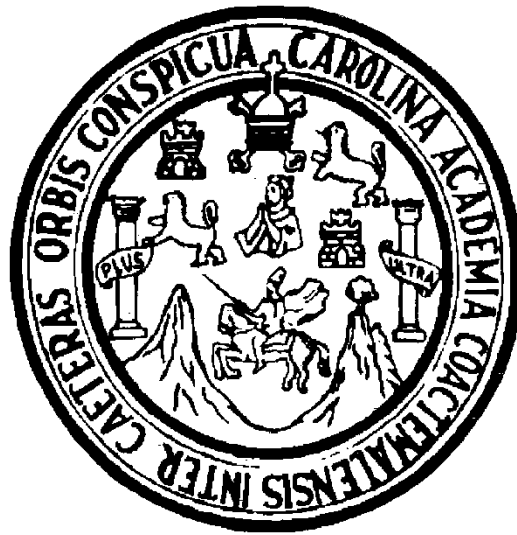


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA**

TESIS



**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO APLICABLES AL
RUBRO DE MICROCRÉDITOS DE ORGANIZACIONES SIN ÁNIMO
DE LUCRO EN COBÁN, ALTA VERAPAZ**

JORGE MARIO LEONARDO MENDOZA

COBÁN, ALTA VERAPAZ, MAYO DE 2018

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORÍA**

TESIS

**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO APLICABLES AL
RUBRO DE MICROCRÉDITOS DE ORGANIZACIONES SIN ÁNIMO
DE LUCRO EN COBÁN, ALTA VERAPAZ**

**PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DEL
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE**

POR

**JORGE MARIO LEONARDO MENDOZA
CARNÉ: 200840480**

**COMO REQUISITO PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

COBÁN, ALTA VERAPAZ, MAYO DE 2018

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR MAGNÍFICO

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

PRESIDENTE:	Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
SECRETARIA:	Lcda. T.S. Floricelda Chiquin Yoj
REPRESENTANTE DOCENTE:	Ing. Geól. César Fernando Monterroso Rey
REPRESENTANTE EGRESADOS:	Lic. Abog. Not. Edwin Alcides Barrios Sosa
REPRESENTANTESESTUDIANTILES:	Mtro. Disraely Dárin Manfredy Jom Hernández Br. Karla Vanesa Barrera Rivera

COORDINADOR ACADÉMICO

Ing. Ind. Francisco David Ruíz Herrera

COORDINADOR DE LA CARRERA

Lic. Selvin Wotzbelli Castellanos Reyes

COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

COORDINADOR:	Lic. Selvin Wotzbelli Castellanos Reyes
SECRETARIO:	Lic. José Alfonso Barrios Figueroa
VOCAL:	Lic. Julio Armando Samayoa Santiago

REVISOR DE REDACCIÓN Y ESTILO

Lic. Hary Alexander Chun Moreira

REVISOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

Lic. José Alfonso Barrios Figueroa

ASESOR

Lic. Julio Armando Samayoa Santiago

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
ADE-CPA
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7956-6600
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 27 de noviembre del 2017
Ref. No.: 15/CCPA-80-2017

Señores
Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Contaduría Pública y Auditoría
Centro Universitario del Norte (CUNOR)
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Asesoría de Tesis presentada como Trabajo de Graduación denominada con el tema PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO APLICABLES AL RUBRO DE MICROCRÉDITOS DE ORGANIZACIONES SIN ÁNIMO DE LUCRO EN COBÁN, ALTA VERAPAZ, elaborado por el estudiante de la Carrera de Contaduría Pública y Auditoría, **Jorge Mario Leonardo Mendoza, Carné No. 200840480.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

"Id y Enseñad a Todos"

Lic. Julio Armando Samayoa Santiago
Asesor



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
ADE-CPA
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7956-6600
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 08 de mayo del 2018
Ref. No.: 15/CCPA-16-2018

Señores
Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Contaduría Pública y Auditoría
Centro Universitario del Norte (CUNOR)
Cobán, A. V.

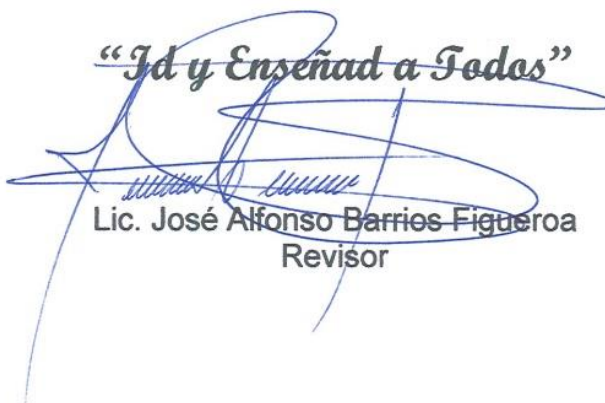
Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Revisión de Tesis presentada como Trabajo de Graduación denominada con el tema **PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO APLICABLES AL RUBRO DE MICROCRÉDITOS DE ORGANIZACIONES SIN ÁNIMO DE LUCRO EN COBÁN, ALTA VERAPAZ**, elaborado por el estudiante de la Carrera de Contaduría Pública y Auditoría, **Jorge Mario Leonardo Mendoza, Carné No. 200840480**.

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto, se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

“Id y Enseñad a Todos”


Lic. José Alfonso Barrios Figueroa
Revisor



c.c. archivo

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE –CUNOR–
ADE-CPA
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7956-6600
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 23 de mayo del 2018
Ref. No.: 15/CCPA-19-2018

Señores:
Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Contaduría Pública y Auditoría
Centro Universitario del Norte (CUNOR)
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Revisión en cuanto a Redacción y Estilo de Tesis presentada como Trabajo de Graduación denominado con el tema PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO APLICABLES AL RUBRO DE MICROCRÉDITOS DE ORGANIZACIONES SIN ÁNIMO DE LUCRO EN COBÁN, ALTA VERAPAZ, elaborado por el estudiante de la Carrera de Contaduría Pública y Auditoría, **Jorge Mario Leonardo Mendoza, Carné No. 200840480.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto, se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

“Id y Enseñad a Todos”


Lic. Hary Alexander Chun Moreira
Revisor de Redacción y Estilo



c.c. archivo



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
ADE-CPA
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7956-6600
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 24 de Mayo del 2018
Ref. No.: 15/CCPA-20-2018

Licenciado
Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
Director Centro Universitario del Norte, CUNOR.

Respetable Señor Director:

Habiendo conocido los dictámenes favorables del asesor, revisor de trabajos de graduación y revisor de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Tesis denominado PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO APLICABLES AL RUBRO DE MICROCRÉDITOS DE ORGANIZACIONES SIN ÁNIMO DE LUCRO EN COBÁN, ALTA VERAPAZ, elaborado por el estudiante de la Carrera de Contaduría Pública y Auditoría, **Jorge Mario Leonardo Mendoza, Carné No. 200840480**, previo a optar al título profesional de Licenciada en Contaduría Pública y Auditoría.

Atentamente.

“Id y Enseñad a Todos”

Lic. Julio Armando Samayoa Santiago
Vocal

Lic. José Alfonso Barrios Figueroa
Secretario

Lic. Selvin Wotzbelli Gastellanos Reyes
Coordinador de la Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Contaduría Pública y Auditoría

HONORABLE COMITÉ EXAMINADOR

En cumplimiento a lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el informe final de Graduación (TESIS) titulado: procedimientos de control interno aplicables al rubro de microcréditos de organizaciones sin ánimo de lucro en Cobán, Alta Verapaz, como requisito previo a optar al título profesional de Licenciado en Contaduría Pública y Auditoría.



Jorge Mario Leonardo Mendoza

Carné: 200840480

RESPONSABILIDAD

“La responsabilidad del contenido de los trabajos de graduación es: Del estudiante que opta al título, del asesor y del revisor; la Comisión de Redacción y Estilo de cada carrera, es la responsable de la estructura y la forma”.

Aprobado en punto SEGUNDO, inciso 2.4, subinciso 2.4.1 del Acta No. 17-2012 de Sesión extraordinaria de Consejo Directivo de fecha 18 de julio del año 2012.

DEDICATORIA A:

DIOS	Por proveerme todas las herramientas y permitirme alcanzar esta meta.
MIS PADRES	Jorge Mario Leonardo Jerez y Anabella Mendoza de Leonardo por demostrarme en cada acto su amor, ser mi ejemplo a seguir, por su apoyo incondicional y nunca dejarme solo.
MIS HERMANAS Y SOBRINA	Brígida Anabell, Natalia Felisa y Mariann Anneliese por brindarme su amor y ser empuje en la consecución de este logro.
MI FAMILIA	Tíos, primos y abuelos por siempre animarme a seguir adelante en mi vida, en especial a la familia Maltez Mendoza por estar siempre.
MIS AMIGOS	Por ser compañeros de vida.
USTED	Con aprecio.

AGRADECIMIENTOS A:

DIOS	Por su misericordia para conmigo a lo largo de mi vida y permitirme llegar a donde estoy.
MI FAMILIA	Por siempre estar en los momentos buenos y malos.
MIS CATEDRÁTICOS	Por compartir sus conocimientos y experiencias.
LA UNIVERSIDAD	Por abrirme las puertas y darme las herramientas para mi preparación como profesional en Contaduría Pública y Auditoría.
MIS ASESORES	Licenciado Edgar Oliverio Caal Tot y Julio Armando Samayoa Santiago por su paciencia y siempre estar dispuestos a ayudarme.
LICENCIADAS	Bianca Alejandra Peralta Botzoc e Irma Botzoc Chavez por su amistad, apoyo, comprensión y ayuda brindada en esta etapa de mi carrera.
ESPECIALMENTE	A las organizaciones que abrieron sus puertas y brindaron la información para llevar a cabo la presente investigación.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	Página
INTRODUCCIÓN	v
	1

CAPÍTULO 1 MARCO TEÓRICO

1.1	Organizaciones sin ánimo de lucro	3
1.1.1.	Definición de organizaciones sin ánimo de lucro	3
1.1.2.	Clasificación de las organizaciones sin ánimo de lucro	3
1.1.3.	Aspectos legales que rigen a las entidades sin ánimo de lucro	5
1.1.4.	Aspectos fiscales de las entidades sin ánimo de lucro	7
1.2	Microcréditos	9
1.2.1.	Antecedentes históricos del microcrédito	9
1.2.2.	Antecedentes históricos del microcrédito en Guatemala	10
1.2.3.	Definición de microcrédito	11
1.2.4.	Características principales del microcrédito	11
1.2.5.	Diferencias entre el crédito convencional y el microcrédito	12
1.2.6.	Definición de organizaciones que otorgan microcréditos	13
1.2.7.	Metodologías del microcrédito	13
1.3.	Control interno	17
1.3.1.	Categorías de objetivos del control interno	18
1.3.2.	Componentes del control interno	19
1.3.3.	Principios del control interno	21
1.3.4.	Métodos de evaluación del control interno	23
1.4	Planteamiento del problema	24
1.4.1	Definición del problema	24
1.4.2	Especificación del problema	25
1.4.3	Delimitación del problema	25
1.5	Hipótesis	25
1.6	Objetivos	26
1.6.1	General	26
1.6.2	Específicos	26
1.7	Justificación	26

CAPÍTULO 2 METODOLOGÍA

2.1.	Método exploratorio descriptivo	29
2.2	Sujetos	29
2.2.1	Muestreo	29
2.3.	Fuentes de información	30
2.3.1	Fuentes primarias	30
2.3.2	Fuentes secundarias	30
2.4	Técnicas de recolección	30
2.4.1	Entrevista	31
2.4.2	Observación	31
2.4.3	Revisión bibliográfica	31
2.5	Instrumentos de investigación	31
2.5.1	Cuestionario	32

CAPÍTULO 3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1	Descripción de procedimientos de control interno	33
3.2	<i>Tricke Up</i> Las Américas	33
3.2.1	Organigrama	34
3.2.2	Procedimientos de control para la elección de beneficiarios de microcréditos utilizados en <i>Trickle Up</i>	35
3.3	Asociación para el Desarrollo Rural Integral (ADRI)	38
3.3.1	Organigrama de ADRI	39
3.3.2	Procedimientos de control para la elección de beneficiarios de microcréditos utilizados por Asociación para el Desarrollo Rural Integral (ADRI)	39
3.4	SHARE de Guatemala	43
3.4.1	Organigrama	43
3.4.2	Procedimientos de control para la elección de beneficiarios de microcréditos utilizados en <i>SHARE</i> de Guatemala	44
3.5	Evaluación de procedimientos de concesión, evaluación y recuperación de las organizaciones sin ánimo de lucro que otorgan microcréditos	48
3.5.1	<i>Trickle Up</i> las Americas	48
3.5.2	Asociación para el Desarrollo Rural Integral	51
3.5.3	<i>SHARE</i> de Guatemala	52
3.6	Comparación del control interno de las organizaciones no lucrativas que otorgan microcréditos	54
3.6.1	Interpretación de resultados	57

CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES	63
BIBLIOGRAFÍA	65
ANEXOS	69
Anexo 1 Entrevista a gerentes	
Anexo 2 Cuestionario de actividades de control	

ÍNDICE DE CUADROS

1 Clasificación de organizaciones no lucrativas	4
2 Comparación del proceso de concesión	54
3 Comparación del proceso de evaluación	55
4 Comparación del proceso de recuperación	56
5 Comparación de los instrumentos de control	56
6 Comparación de los procedimientos de control	57

ÍNDICE DE IMÁGENES

1 Organigrama <i>Trickle Up</i>	35
2 Organigrama Asociación para el Desarrollo Rural Integral	40
3 Organigrama <i>SHARE</i> de Guatemala	45

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

ADRI:	Asociación para el Desarrollo Rural Integral.
ALAC:	Asociaciones locales de ahorro y crédito.
IDP:	Instrumento de determinación del nivel de pobreza.
ISR:	Impuesto sobre la renta.
IVA:	Impuesto al valor agregado.
LDB:	Línea de base.
MAP:	Monitoreo de actividades productivas.
ONG:	Organización no gubernamental.
PAP:	Plan de actividades productivas.

SAT: Superintendencia de administración tributaria.

RESUMEN

La situación económica del país de Guatemala ha contribuido al crecimiento de la necesidad de contar con financiamiento extranjero a través de las Asociaciones Civiles dedicadas a otorgar microcréditos. Estos mismos enfocados en la inversión para el desarrollo de actividades económicas por parte de las personas más pobres y que no tienen acceso a un préstamo por parte de las entidades que conforman el sistema financiero formal.

Estas organizaciones están constituidas legalmente como asociaciones, y su objetivo es brindar o posibilitar un desarrollo económico para las personas de escasos recursos de Guatemala.

A través de los microcréditos otorgados por las organizaciones se impulsa el desarrollo de un plan para ejecutar alguna actividad económica, iniciando el proyecto en una escala muy pequeña y buscando incentivar el esfuerzo en que crezca y así genere una mejora de vida del beneficiario del microcrédito.

Las organizaciones que otorgan microcréditos dentro de sus actividades, además de otorgar el capital para iniciar un proyecto, brindan asesoría financiera, técnica y psicológica al beneficiario. Así como capacitaciones continuas dependiendo de la actividad en la que se realizara la inversión del recurso financiero otorgado.

Como en cualquier actividad en la que se busque cumplir objetivos de cualquier índole, ya sean financieros, administrativos o sociales, se necesita y es muy importante realizar exámenes para evaluar el cumplimiento de los mismos. Así como supervisar que los procesos se estén realizando de manera que se puedan o se busque cumplir dichos objetivos. Este control de procesos y actividades que buscan cumplir objetivos, se puede realizar a través del control interno.

Aplicando procedimientos de control en las actividades de una asociación sin ánimo de lucro, que otorgue microcréditos se puede incrementar el porcentaje de éxito y la consecución de los objetivos de retorno y asignación de capital por parte de la entidad, y por lo tanto el éxito de la organización en el control es el éxito de los beneficiarios a los que estos microcréditos llegan o tienen como objetivo.

Como todo examen o seguimiento debe ser realizado por personas capacitadas para esto, personas que conozcan sobre las actividades que se llevan a cabo en las organizaciones y que conozca sobre finanzas, que es a lo que se refiere el tema de microcréditos.

Dentro del entorno de estas asociaciones existen algunas que requieren de sus beneficiarios el retorno del capital brindado en el microcrédito y algunas no exigen el retorno del capital. Existen algunas que reciben un monto extra al del capital otorgado, el cual se recibe por parte de los beneficiarios en forma de donación hacia la asociación para que esta pueda hacer crecer los recursos con los que cuenta para llegar con su ayuda a más personas.

El objeto de este estudio se encuentra enfocado hacia los procedimientos de control interno aplicables en las asociaciones que otorgan microcréditos, no importando si exigen o no la devolución del capital, ni si existe un aporte extra al monto del capital inicial otorgado.

INTRODUCCIÓN

Actualmente los microcréditos son una parte fundamental de la economía de nuestro país ya que permiten acceder a personas de escasos recursos a financiamiento para el inicio, desarrollo o mejoramiento de actividades económicas. Principalmente a personas del área rural y más aun a mujeres. Las organizaciones sin ánimo de lucro que se dedican a otorgar dichos microcréditos están enfocadas hacia una labor social por medio de la cual buscan mejorar la calidad de vida de las personas que participan en sus programas, a sus familias y a las comunidades en las que se desarrollan.

En el trabajo que se presenta a continuación se aborda el apartado del control interno que se lleva a cabo en estas organizaciones con el objetivo de evaluar si la manera en que se están ejecutando los procesos o procedimientos de control es la adecuada para sus actividades. Dicha evaluación fundamentada en el criterio que brinda el documento utilizado internacionalmente para el diseño e implementación de los sistemas de control interno de cualquier tipo de organización conocido como Informe COSO III 2013. Tomando como principal enfoque la verificación del manejo de las actividades de control que son el tercer componente de dicho informe.

En el capítulo uno se desarrolla la teoría necesaria para comprender todos los conceptos fundamentales concernientes a los temas de las organizaciones sin ánimo de lucro, sus aspectos legales y fiscales, los microcréditos y sus antecedentes, definición, características y metodologías que servirán de base para el desarrollo del trabajo. También se incluyen temas respecto al control interno, sus componentes, principios y formas de evaluación lo cual será fundamental para la consecución de los objetivos de la investigación. Así mismo

se plantea el problema, la hipótesis, los objetivos y la justificación del trabajo de investigación.

La metodología a utilizar en la ejecución de la investigación se detalla en el capítulo dos incluyendo las técnicas a utilizar, los instrumentos que se aplicarán y la documentación que se revisará para obtener información de las organizaciones objeto del estudio.

Dentro del capítulo tres se describen los procedimientos fundamentales que se realizan en las organizaciones objeto del estudio. Fundamentalmente estas organizaciones realizan la concesión, monitoreo y recuperación del capital por lo que se enfocó primordialmente en estas tres fases el estudio. También se presentan y analizan los resultados de la evaluación del control interno aplicado dentro de cada una de las instituciones que participaron en la investigación por medio de la utilización de un cuestionario, entrevistas, visitas a las oficinas de las organizaciones y solicitudes de información.

Por último se presentan las conclusiones obtenidas a lo largo del proceso y que derivan en las recomendaciones que se consideraron necesarias para el mejoramiento del aparato de control interno en cada una de las organizaciones estudiadas.

CAPÍTULO 1 MARCO TEÓRICO

1.1. Organizaciones sin ánimo de lucro

En Guatemala se reconocen legalmente las Asociaciones Civiles, las cuales pueden adoptar la forma de asociaciones o fundaciones y son reconocidas con personalidad jurídica.

1.1.1. Definición de organizaciones sin ánimo de lucro

Son organizaciones constituidas para brindar bienes o servicios a la sociedad, sin que la obtención y distribución de ganancias o utilidades sea su objetivo principal, sino el de proporcionar ayuda a personas en determinadas actividades.¹

1.1.2. Clasificación de las organizaciones sin ánimo de lucro

Existe una clasificación internacional que reúne en grupos a las organizaciones sin ánimo de lucro. A continuación se da a conocer la clasificación de las organizaciones no lucrativas:²

¹Gaitán Sánchez, Óscar Manuel. Guía práctica de las entidades sin ánimo de lucro y del sector solidario. Organizaciones sin ánimo de lucro. Colombia: Kimpres LTDA. Pág. 7.

² Departamento de Asuntos Económicos y Sociales. Manual sobre las instituciones sin fines de lucro en el sistema de cuentas nacionales. Distribución de las instituciones sin fines de lucro. Estados Unidos: Naciones Unidas. Pág. 12.

CUADRO 1 CLASIFICACIÓN DE ORGANIZACIONES NO LUCRATIVAS

GRUPOS	SUBGRUPOS
1. Cultura y recreación	a. Cultura y artes. b. Deportes. c. Otros clubes sociales y deportivos.
2. Enseñanza e investigación	a. Enseñanza primaria y secundaria. b. Enseñanza superior. c. Otros tipos de enseñanza. d. Investigación.
3. Salud	a. Hospitales y rehabilitación. b. Casas de salud. c. Salud mental e intervención en crisis. d. Otros servicios de salud,
4. Servicios sociales	a. Servicios sociales. b. Casos de emergencia y socorro. c. Apoyo en materia de ingresos y mantenimiento.
5. Medio ambiente	a. Medio ambiente. b. Protección de animales.
6. Desarrollo y vivienda	a. Desarrollo económico, social y comunitario. b. Vivienda. c. Empleo y capacitación.
7. Derecho, promoción y política	a. Organizaciones cívicas y de promoción. b. Derecho y servicios jurídicos. c. Organizaciones políticas.
8. Intermediación filantrópica y promoción del voluntariado	a. Fundaciones que otorgan subsidios. b. Otros tipos de intermediación filantrópica y promoción del voluntariado.
9. Internacional	a. Actividades internacionales.
10. Religión	a. Congregaciones y asociaciones religiosas.
11. Asociaciones empresariales y profesionales, sindicatos	a. Asociaciones empresariales. b. Asociaciones profesionales. c. Sindicatos.
12. No clasificados en otro grupo.	a. No clasificados en otra categoría.

Fuente: Investigación de campo. Año 2017.

De los grupos y subgrupos antes enlistados, esta investigación se enfocará en el grupo de desarrollo y vivienda, específicamente en el subgrupo desarrollo económico.

1.1.3. Aspectos legales que rigen a las entidades sin ánimo de lucro

Las organizaciones de este tipo, aunque su objetivo primordial no es el de obtener ganancias por medio de sus actividades, se encuentran regidas por las normas legales vigentes en el país. Siendo las más importantes las que se detallan a continuación.

a. Constitución Política de la República

En su artículo 34, se otorga el derecho de asociación a todos los ciudadanos guatemaltecos. Derivado de esto es posible la constitución de las organizaciones que no buscan lucrar con las operaciones que realizan.

b. Decreto Ley Número 106 Código Civil

El artículo 15, otorga a las asociaciones sin fines de lucro la personalidad jurídica para que estas puedan operar.

Según el artículo 16 del Código Civil se desliga a la personalidad jurídica otorgada a las organizaciones de la personalidad individual de quienes conforman la organización.

Dicha personalidad jurídica les es otorgada al inscribirse en el registro del municipio donde se constituyan, como lo indica el artículo 18.

Se constituyen por medio de escritura pública, de acuerdo al artículo 20, en la cual debe indicarse el patrimonio con el que funcionara y el fin para el cual está destinada.

c. Decreto Número 02-2003, Ley de Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo

Según el artículo 2, las organizaciones no gubernamentales son constituidas con fines culturales, educativos, deportivos, de beneficencia, desarrollo económico o cualquier objetivo social sin fin de lucro. Sus recursos son propios y pueden provenir de fuentes nacionales o extranjeras. Cuentan con personalidad jurídica diferente a la de sus asociados y son regidas por sus propios estatutos y las leyes que rijan las actividades a las que se dedican.

Podrán ser constituidas como asociaciones civiles, fundaciones u organizaciones no gubernamentales (ONG) propiamente dicha. La inscripción correspondiente debe ser ante el Registro Civil, como lo indica el artículo 10, asimismo el artículo 13 las obliga a registrarse ante la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) para su debido control y a operar una contabilidad completa siguiendo el sistema de partida doble. Aplicando en ella los lineamientos que se encuentren vigentes en el país.

Las organizaciones no gubernamentales funcionan mediante la captación de donaciones por las cuales deben extender un recibo en formularios autorizados por la SAT como lo indica el artículo 15.

El artículo 16 dicta que serán fiscalizadas por la Contraloría General de Cuentas.

Dichas organizaciones tienen impuesta una prohibición sobre distribución de dividendos, utilidades, excedentes o cualquier ganancia a favor de sus miembros, lo cual está contenido en el artículo 18 de la ley.

1.1.4. Aspectos fiscales de las entidades sin ánimo de lucro

Del hecho que sus objetivos son dirigidos al ámbito social, cultural, educativo, entre otros, siempre con el objetivo de realizar actividades sin el ánimo de obtener ganancias para sus asociados por medio de las mismas; estas entidades se encuentran exentas del pago de impuestos. Siempre y cuando estas mismas cumplan con todos los requerimientos que les exigen las diferentes leyes para obtener dicha exención, las cuales se describen a continuación.

a. Decreto Número 10-2012 Ley de Actualización Tributaria

En esta ley se indica que las organizaciones sin ánimo de lucro pueden incluir dentro de su funcionamiento actividades mercantiles, agropecuarias, financieras o de servicios, que sean lucrativas. Tales rentas deberán ser declaradas como gravadas por el Impuesto Sobre la Renta (ISR) como lo indica el artículo 11 de dicha ley.

Así también, en el artículo 47 se designa a las asociaciones y fundaciones como agentes retenedores del ISR.

b. Decreto Número 27-92 Ley del Impuesto al Valor Agregado

De acuerdo al artículo 6, es sujeto pasivo del impuesto toda sociedad civil constituida en el territorio nacional. En el artículo 7, se determina que los aportes y donaciones a asociaciones o

fundaciones sin ánimo de lucro están exentos del Impuesto al Valor Agregado (IVA).

c. Decreto Número 37-92 Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos

Todos los documentos y contratos gravados por esta ley que sean utilizados por asociaciones, fundaciones o instituciones de asistencia pública o de servicio social están exentos, como lo indica en su artículo número 10. En dichos documentos se debe dejar constancia de la disposición legal que las exime del pago.

d. Decreto Número 26-95 Ley del Impuesto Sobre Productos Financieros

Las entidades no lucrativas no se encuentran definidas como personas exentas de este impuesto, por lo que dichas organizaciones están afectas a la retención del mismo por los intereses bancarios que perciban.

e. Decreto Número 6-91 Código Tributario

Este código en sus artículos 3 y 63 señala a las leyes específicas de cada tributo como las encargadas de indicar las condiciones que la organización que sea apta a obtener exenciones debe cumplir para que le sean otorgadas. Definiendo también que al existir cooperación entre una parte exenta y una no exenta, la carga tributaria de la no exenta será en proporción a su participación en las actividades.

En el artículo 62, de este código se define la exención como la dispensa total o parcial de determinada carga tributaria.

Define como intransferible la condición de exento de tributar a un tercero por medio de ningún título como lo indica el artículo 65.

1.2. Microcréditos

1.2.1. Antecedentes históricos del microcrédito

El microcrédito inicio como una propuesta del catedrático y posterior premio Nobel de la Paz, el Dr. Muhammad Yunus, quien inició con el movimiento del microcrédito para luchar contra la pobreza en 1,974 en medio de la hambruna que padeció Bangladesh que en ese tiempo era uno de los países más pobres del mundo. Muhammad fundó el Banco Grameen para hacer préstamos a los más necesitados de Bangladesh en 1976, desde entonces ha otorgado más de mil millones de dólares a 2.4 millones de prestatarios.

En 1976, Muhammad Yunus fundó el Banco Grameen el cual es el proveedor de microcréditos más reconocido, los orígenes del microcrédito en su forma actual se remontan a este acontecimiento.³

Los microcréditos a nivel local son utilizados por los pequeños comercios o personas individuales. Estos fueron la sustitución del crédito rotativo, cooperativas de ahorro y las asociaciones de ahorro.

Por investigaciones se ha conocido que, desde la época de 1970, se vienen otorgando microcréditos, los pequeños préstamos a los prestatarios son parte de las estrategias de desarrollo rural adoptadas por organismos y organizaciones.

³ Torre Olmo, B.; Sainz Fernández, I.; Sanfilipo Azofra, S. y López Gutiérrez, C. Guía Sobre Microcréditos. Modelo *Grameen Bank*. España: Universidad de Cantabria. Pag. 55.

Las asociaciones sin ánimo de lucro, trabajan con un patrimonio propio que proviene de recursos nacionales o internacionales, con intereses culturales, educativos, deportivos, de servicio social, asistencia benéfica, desarrollo económico y social, sin fines de obtener ganancias.

1.2.2. Antecedentes históricos del microcrédito en Guatemala

Derivada de la degradación de la economía guatemalteca, se hace necesaria la utilización de métodos como los microcréditos para hacer frente a las necesidades monetarias y de desarrollo económico de los habitantes del país. Ya que la más afectada con la maltrecha situación es la población que no cuenta con capacidad de invertir en el inicio de alguna actividad económica que mejore su actual situación. De aquí, el hecho de que las organizaciones que se dedican a esta actividad sean de suma importancia en el sistema económico del país. Y es así como se han multiplicado los proyectos de este tipo en el territorio nacional.

El crecimiento del comercio informal por la falta de empleo generalizada es una de las principales causas del inicio de la utilización del microcrédito como herramienta de desarrollo. Ya que de esta manera las entidades dedicadas a las microfinanzas pueden suplir las necesidades de capital de los pequeños comerciantes para hacer crecer su negocio o bien a las personas que quieren iniciar alguna actividad productiva. En Guatemala funcionan diferentes tipos de organizaciones de microfinanzas tales como: organizaciones privadas para el desarrollo financiero con un 53%, cooperativas federadas 31%, cooperativas no federadas 11% y entidades bancarias con 5% del total del microcrédito. Así mismo se conoce que el destino de los microcréditos es primordialmente para el comercio, seguido de

construcción, industrialización, consumo, agrícola y otros destinos minoritarios.⁴

Por medio del microcrédito se cubren necesidades económicas que la economía formal no puede suplir principalmente ante la creciente demografía y la generación de empleo que no crece al mismo ritmo.

1.2.3. Definición de microcrédito

“Son programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados de entre los pobres para que estos puedan poner en marcha negocios que generen ingresos con los que mejoren su nivel de vida y el de su familia.”⁵

1.2.4. Características principales del microcrédito

Una de las características es que el objetivo primordial de estos instrumentos es el de la reducción de los niveles de pobreza, mejorar las condiciones de vida de los más pobres que son sus beneficiarios o clientes. Fueron creadas para las personas excluidas de los sistemas financieros formales. No es un préstamo como tal, ya que en algunos casos no debe ser devuelto el capital y en otros aunque el capital debe ser devuelto el préstamo no genera intereses. Además de esto, estos productos financieros buscan en un futuro la viabilidad financiera; evitando así, que el beneficiario no dependa eternamente del préstamo o de la ayuda.

Son operaciones muy sencillas y con pocos trámites burocráticos. Los periodos estipulados de reposición son cortos y en cada reembolso

⁴ Área de Análisis Económico y Financiero. Sector microfinanzas. Guatemala: Superintendencia de Bancos de Guatemala. Pag. 5.

⁵ Fundación Iberoamericana para el Desarrollo. Cumbre Mundial del Microcrédito. Nueva York 1997.

las cantidades son pequeñas, normalmente de manera semanal o mensual. Se conceden sin vales ni garantías sobre patrimonios. Son otorgados basados en la confianza hacia el prestatario o bien porque su proyecto de negocio constituye un aval por sí mismo. Las actividades en las que se invierten los recursos son seleccionadas de antemano por los prestatarios.⁶

1.2.5. Diferencias entre el crédito convencional y el microcrédito

Haciendo una comparación entre las dos modalidades del préstamo se considera la más importante en que el ofrecido por la banca formal tiene como objetivo principal la obtención de dividendos, al contrario del fin primordial del microcrédito que es el de la mejora de la situación de vida del beneficiario. Siendo así como se determina otra diferencia importante en la cual los primeros están dirigidos a personas o empresas que cuentan con ingresos suficientes para afrontar la obligación de pagar por el capital prestado así como los intereses que este genere; en el caso del segundo está dirigido a personas de escasos recursos y/o al sector informal del comercio.

A diferencia de los créditos que ofrece la estructura financiera formal, los microcréditos se ofrecen por importes muy pequeños, a muy corto plazo y bajos tipos de interés los cuales de existir tienen como fin el financiar los gastos que conlleva la operación de la organización y no el de lucrar con ellos.

Otra característica fundamental es el uso de garantías que respalden el monto del préstamo otorgado; en el caso de la banca formal existen éstas en forma de bienes físicos, en el caso de los

⁶ Torre Olmo, B.; Sainz Fernández, I.; Sanfilipo Azofra, S. y López Gutiérrez, C. Guía Sobre Microcréditos. El Microcrédito. España: Universidad de Cantabria. Pag. 30.

microcréditos no existen garantías, siendo el principal respaldo la confianza entre la organización y el beneficiario.⁷

1.2.6. Definición de organizaciones que otorgan microcréditos

Son instituciones que otorgan préstamos a las personas que son excluidas del sistema financiero formal. Estos son pequeños en la cantidad otorgada a cada beneficiario, por lo que son llamados microcréditos.

Los microcréditos otorgados representan altos riesgos para las entidades puesto que estas los brindan sin garantías y regularmente un alto porcentaje de los mismos se encuentran focalizados en determinado territorio geográfico.⁸

1.2.7. Metodologías del microcrédito

Las principales metodologías adoptadas por las instituciones que ofrecen microcréditos son las que han utilizado los prestamistas informales, siendo estas las adecuadas para ofrecer micro financiamientos. Dentro de las mismas podemos encontrar: grupos solidarios, préstamos individuales, bancos comunales y fondos rotatorios.

Todas estas metodologías se enfocan en la descentralización, el control y los estándares. Muchas veces las instituciones utilizan varias

⁷ Torre Olmo, B.; Sainz Fernández, I.; Sanfilipo Azofra, S. y López Gutiérrez, C. Guía Sobre Microcréditos. Diferencias entre el crédito convencional y el microcrédito. España: Universidad de Cantabria. Pag. 36.

⁸ Área de Análisis Económico y Financiero. Sector microfinanzas. Instituciones microfinancieras. Guatemala: Superintendencia de Bancos de Guatemala. Pag. 7.

metodologías dependiendo del tipo de beneficiarios o el tipo de actividades en la que estos utilizaran los recursos.⁹

a. Grupos solidarios

“El principal objetivo de esta metodología es ofrecer un servicio de crédito a los más pobres con una garantía muy especial: la presión social, y siempre con la finalidad de alcanzar la autosuficiencia financiera institucional.”¹⁰

Este método se basa en la conformación de grupos de personas con algún vínculo que los enlaza, ya sea vecindad, amistad o cualquier lazo en común que tengan. De esta manera solicitan conjuntamente su préstamo individual, una vez reunidos reciben capacitación y asistencia por parte de la entidad que les brindara el apoyo económico.

Formado el grupo y autorizados los préstamos de cada miembro, se designa un responsable que se encargara de recaudar los pagos semanales, o de acuerdo a lo estipulado, para entregarlos a la institución. Este fondo común puede ser utilizado como aval para los siguientes créditos o como red de seguridad para garantizar la devolución del préstamo en caso de ocurrir algún imprevisto con alguno de los integrantes del grupo.

Dentro de las principales características de estos grupos encontramos que basan en la garantía mutua. El grupo como tal ejerce presión en cada uno de sus miembros para que los reembolsos se efectúen correctamente. En el caso de

⁹ Torre Olmo, B.; Sainz Fernández, I.; Sanfilipo Azofra, S. y López Gutiérrez, C. Guía Sobre Microcréditos. Metodologías del microcrédito. España: Universidad de Cantabria. Pag. 43.

¹⁰ Lacalle, M.; Rico, M.; Márquez, J.; Jayo, B.; Durán, J.; Jiménez, I.; Orden, M.C.; Rodríguez, P.; Moreno, J.; Fisac, R. y González, A. (2010): “Glosario Básico sobre Microfinanzas”, Foro Nantik Lum de Microfinanzas, Cuaderno Monográfico nº 12, Madrid.

contrariedades de alguno de ellos, el resto del grupo recurre como soporte brindándole ayuda al miembro con dificultades. Los beneficiarios con estos préstamos deben demostrar capacidad de emprender alguna actividad económica efectiva, contando con un plan de ejecución de la misma. Al otorgar un préstamo en grupo los costes medios se disminuyen. Generalmente estos grupos son conformados por mujeres.¹¹

b. Prestamos individuales

Como su nombre lo indica, en este caso es una única persona quien solicita el préstamo y por lo tanto es la encargada de responder dicho préstamo. Una de las ventajas de este método es la de poder adecuar el préstamo a la capacidad de pago del cliente y sus características.¹²

c. Bancos comunales

Son utilizados mayormente en el área rural, se conforman de 30 a 50 personas, generalmente mujeres. En primer lugar la institución emisora de microcréditos debe establecer oficialmente un banco comunal, posterior a ello debe organizar y formar a los miembros del grupo, siendo estos capacitados y puestos a prueba.

Los bancos comunales cuentan con junta directiva, la cual se conforma por presidente, secretario y tesorero, dicha junta debe redactar los estatutos del banco. Una vez constituido el banco

¹¹ Torre Olmo, B.; Sainz Fernández, I.; Sanfilipo Azofra, S. y López Gutiérrez, C. Guía Sobre Microcréditos. España: Universidad de Cantabria. Pag. 44.

¹² Torre Olmo, B.; Sainz Fernández, I.; Sanfilipo Azofra, S. y López Gutiérrez, C. Guía Sobre Microcréditos. España: Universidad de Cantabria. Pag. 47.

comunal, la institución promotora del mismo traspasa el capital con el que funcionara.

Así el capital del banco se ve incrementado con las devoluciones que realizan los beneficiarios sobre los saldos de sus créditos.

Una de sus principales características es que basa en garantías mutuas, esto reduce el riesgo de los prestamistas. Además las cantidades de nuevos préstamos se limitan al monto de ahorros con los que dispone el prestatario. La finalidad con la que se conceden estos créditos es para la adquisición de capital de trabajo a corto plazo. Esta metodología busca la autosuficiencia financiera, por medio de agenciarse de capital por medio de los microcréditos otorgados por el banco comunal. Por la cercanía con los beneficiarios se ajusta a las necesidades de los mismos y tiene en cuenta su opinión para la definición de los parámetros de los créditos.¹³

d. Fondos rotatorios

En esta metodología se conforma un grupo de personas que cada cierto tiempo aporta determinada cantidad de dinero a un fondo común. Este grupo se reúne cada cierto tiempo, ya sea mensual o semanalmente. La cantidad de dinero que se reúne en cada ronda de aportes, es entregado a un integrante del grupo. Existe un responsable de recolectar y cuidar el fondo, generalmente dicho responsable es quien recibe el dinero en la primera entrega.

¹³ Torre Olmo, B.; Sainz Fernández, I.; Sanfilipo Azofra, S. y López Gutiérrez, C. Guía Sobre Microcréditos. España: Universidad de Cantabria. Pag. 49.

Gracias a la devolución de los fondos que son entregados por el grupo, la sostenibilidad de este ciclo es infinita, dependiendo de la gestión que se haga del mismo.

La desventaja más importante de este método, es el hecho de que cada prestatario no tendrá los fondos cuando los necesite o decida tenerlos sino tendrá que esperar su turno.

Principales características de los fondos rotatorios: Metodología financiera autosuficiente, existencia de un administrador de los fondos, tanto en la recolección como en la vigilancia y en esta metodología no se exige la utilización de los fondos en una actividad generadora de ingresos y tampoco se proporciona capacitación ni asistencia técnica.¹⁴

1.3. Control interno

Es un conjunto de planes diseñados y ejecutados por la administración, la dirección y demás personal que proporcionan garantías razonables en el cumplimiento de los objetivos de operación de la entidad además de mantener y mejorar su rendimiento. Es un proceso detallado que reúne características específicas, tales como:

Son acciones realizadas por todo el personal que compone una organización, las cuales incluyen planeación, dirección, ejecución y supervisión dirigidas a la gestión de las actividades.

¹⁴ Torre Olmo, B.; Sainz Fernández, I.; Sanfilipo Azofra, S. y López Gutiérrez, C. Guía Sobre Microcréditos. España: Universidad de Cantabria. Pag. 51.

Está diseñado para cumplir con los objetivos de: Economía, eficiencia y eficacia, seguridad de información, mejoras en toma de decisiones y cumplimiento de normas.

Componentes de dirección integrados a la gestión: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión.

La dirección de cada entidad debe velar por la aplicación y seguimiento de las actividades de control, las cuales deben proporcionar seguridad razonable sobre el logro de: operación organizacional metódica, económica, eficiente y eficaz, productos y bienes acordes a la calidad institucional, preservación del patrimonio, cumplimiento de leyes y normas e información financiera y de gestión completa, confiable y oportuna.¹⁵

1.3.1. Categorías de objetivos del control interno

Según el marco integrado que ofrece el informe COSO existen tres tipos de objetivos que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes apartados del control interno.¹⁶

a. Objetivos operativos

Son los relacionados a la misión y visión de la entidad. Están enfocados a la efectividad y eficiencia de las operaciones, el rendimiento financiero y la protección de los activos frente a posibles pérdidas. Estos objetivos son la base para la evaluación del riesgo

¹⁵ *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*. COSO 2013, Marco Integrado. Marco y Anexos. España: Instituto de Auditores Internos de España. Pag. 8.

¹⁶ *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*. COSO 2013, Marco Integrado. Marco y Anexos. España: Instituto de Auditores Internos de España. Pag. 11.

respecto a la protección de los activos y la selección y desarrollo de los controles necesarios para mitigar dichos riesgos.

b. Objetivos de información

Estos se refieren a la preparación de reportes que relacionan la información financiera y no financiera abarcando aspectos como la confiabilidad, oportunidad, transparencia y cualquier otro establecido por los reguladores de la entidad, organismos legales o políticas internas de la entidad.

c. Objetivos de cumplimiento

Estos están relacionadas al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la organización.

1.3.2. Componentes del control interno

Es una estructura de cinco elementos fundamentales, que permiten al auditor evaluar el funcionamiento de determinada entidad, independientemente a que se dedique la misma.¹⁷

a. Entorno de control

Se determina por medio de la comprobación de la existencia y funcionalidad de los procedimientos que conforman el conjunto de actividades de la organización.

¹⁷ *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Control Interno – Marco Integrado, Resumen Ejecutivo. España: Instituto de Auditores Internos de España. Pag. 8.*

b. Evaluación de riesgos

Es importante conocer los riesgos que generan las mismas operaciones de una entidad, tanto internos como externos. Pero más importante aún, es tener información de la manera en que afectara al funcionamiento en el caso de materializarse alguno de los riesgos y planes de respuesta para la solución de problemas derivados de dicha materialización.

c. Actividades de control

Estos son el conjunto de políticas que rigen la forma en que deben realizarse las actividades dentro de una entidad, estas mismas diseñadas con el fin de cumplir eficazmente los objetivos y mitigar riesgos. Este conjunto es tanto preventivo, de detección y corrección de problemas. Son diseñados y contemplan desde el inicio hasta el final específicamente para una actividad.

d. Sistema de información y comunicación

El intercambio de información entre los diferentes departamentos de una entidad permite generar informes útiles y oportunos para que la gerencia pueda tomar decisiones acertadas para el correcto funcionamiento de la entidad.

e. Actividades de supervisión

Los procesos de vigilancia evalúan y aseguran la eficiencia del mismo sistema de control interno a través del tiempo, evalúa si los procedimientos están diseñados adecuadamente, si se cumplen y

cuenta con procedimientos de corrección de anomalías voluntarias o involuntarias.

1.3.3. Principios del control interno

Estos principios representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente del control interno para alcanzar su efectividad.¹⁸

a. Entorno de control

La organización a través de la junta directiva y la administración demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos en todos los niveles con las instrucciones que emite, sus acciones y su comportamiento. El consejo de administración demuestra independencia para ejercer la supervisión del desempeño del sistema de control interno. La dirección establece las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad acordes a los objetivos de la organización.

La entidad demuestra compromiso con el mantenimiento de la competencia. La competencia hace referencia a la capacidad de cumplir con las responsabilidades asignadas. Definición de las responsabilidades de cada persona respecto al control interno.

b. Evaluación de riesgos

Definición de los objetivos con suficiente claridad para identificar y evaluar los riesgos. Identificación de riesgos para la consecución

¹⁸ *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Control Interno – Marco Integrado, Resumen Ejecutivo. España: Instituto de Auditores Internos de España. Pag. 6.*

de los objetivos en todos los niveles de la entidad y análisis para la determinación de su gestión. Consideración de probabilidad de fraude interno o externo que comprometa la consecución de los objetivos. Identificación y evaluación de posibles cambios que puedan afectar significativamente el sistema de control interno.

c. Actividades de control

Definición y desarrollo de actividades que contribuyan a la mitigación de riesgos hasta niveles aceptables. La organización define y desarrolla actividades de control sobre la tecnología que se encuentra integrada en los procesos y la tecnología que automatiza actividades de control. Se despliegan políticas que establecen lineamientos generales del control interno y procedimientos que las ponen en práctica.

d. Sistema de información y comunicación

La organización obtiene, genera y utiliza información de calidad y relevante para el funcionamiento del sistema de control. Comunicación efectiva de la información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades. Desarrollo e implementación de controles que faciliten la comunicación con partes externas, políticas y procedimientos para obtener información de terceras partes y compartir información internamente.

e. Actividades de supervisión

Selección, desarrollo y aplicación de evaluaciones continuas para determinar si los componentes del control interno se encuentran presentes y son efectivos. Cumplimiento de evaluación

y comunicación de las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de ejecutar medidas correctivas al componente afectado.¹⁹

1.3.4. Métodos de evaluación del control interno

Las técnicas más utilizadas son:

a. Descripciones narrativas

Indican las secuencias de las operaciones que se realizan dentro del funcionamiento de la entidad.

b. Cuestionarios

Se utilizan instrumentos de investigación en los cuales se formulan preguntas convenientes para obtener información sobre la manera en que se realizan las actividades, se combinan observaciones y entrevistas personales.

c. Flujogramas

El auditor utiliza formas gráficas para representar la información en las cuales se plasma la dinámica o secuencia de los procesos del control interno.²⁰

¹⁹ *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. COSO 2013, Marco Integrado. Marco y Anexos. España: Instituto de Auditores Internos de España. Pag. 30.*

²⁰ *Gutiérrez García, M.; Besil Bardawil, J; Colegio de Contadores Públicos de México. El control interno, sus elementos, su evaluación por el auditor externo y su efecto en el trabajo de auditoría de estados financieros. Mexico: Veritas. Pag. 7.*

1.4. Planteamiento del problema

Las asociaciones sin ánimo de lucro dedicadas a otorgar microcréditos, en su constitución deben de especificar que sus actividades no tienen como objetivo el obtener ganancias o utilidades y buscan promover políticas de desarrollo de carácter social, económico, cultural y de ambiente.

Las organizaciones no lucrativas obtienen su financiamiento y patrimonio por medio de donaciones, mayormente de origen extranjero quienes no requieren controlar el proceso de la concesión del microcrédito y no exigen el reintegro de las donaciones que otorgan. Por lo cual, los procedimientos de control interno no son aplicados en este tipo de asociaciones ya que su interés se encuentra enfocado en el beneficio social, sin embargo cada una de las organizaciones cuenta con documentación que establece lineamientos a seguir en la aplicación de control interno para favorecer la salvaguarda de los activos de la organización.

¿Cómo afecta la falta de aplicación de procedimientos de control interno en el proceso de recuperación del microcrédito otorgado por las organizaciones sin ánimo de lucro? ¿Se vulnera la capacidad de las organizaciones de continuar con sus operaciones por la falta de control interno? y ¿Cumplen las organizaciones con sus metas de concesión, monitoreo y recuperación de microcréditos?

1.4.1. Definición del problema

Las asociaciones no lucrativas por su naturaleza no pretenden obtener utilidades por medio de los microcréditos que otorgan. Por encontrarse enfocadas sus actividades al beneficio social soslayan la aplicación y ejecución de procedimientos de control interno. Por parte de las organizaciones que otorgan el microcrédito no se tiene el interés

en la aplicación de procedimientos de control interno ya que la recuperación del recurso económico no es el objetivo primordial.

1.4.2. Especificación del problema

La falta de conocimiento sobre la importancia y beneficios de la aplicación de procedimientos de control interno en las actividades operativas que realizan las organizaciones que se dedican al otorgamiento de microcréditos vulneran la capacidad de garantizar la recaudación del capital.

1.4.3. Delimitación del problema

La evaluación del control interno se realizó basados en el informe Coso III, específicamente en el componente de actividades de control. Este se realizó en las organizaciones sin ánimo de lucro que se dedican al otorgamiento de microcréditos en el municipio de Cobán, Alta Verapaz, en la época actual.

1.5. Hipótesis

En las organizaciones sin ánimo de lucro que otorgan microcréditos en el municipio de Cobán Alta Verapaz no aplican procedimientos de control interno debidamente sistematizados por lo que se vulnera su capacidad de cumplir con sus objetivos en las fases fundamentales de la concesión, evaluación y recaudación de un microcrédito. Y como consecuencia el fondo económico otorgado no cumpla con su fin primordial.

1.6. Objetivos

1.6.1. General

Verificar si las organizaciones sin ánimo de lucro dedicadas a otorgar microcréditos aplican procedimientos de control interno adecuados en la concesión, evaluación y recuperación del capital.

1.6.2. Específicos

Describir el proceso de concesión, evaluación y recuperación utilizado por las organizaciones sin ánimo de lucro para conocer los procedimientos a detalle.

Identificar la existencia de instrumentos que permitan controlar el proceso de concesión de los microcréditos.

Comprobar si los procedimientos de control interno se encuentran diseñados específicamente para cada entidad.

1.7. Justificación

La importancia del control interno dentro de las organizaciones que otorgan microcréditos radica en el propósito de resguardar los recursos económicos aplicándose a los procesos de concesión, evaluación y recuperación, detectando de forma oportuna desviaciones, fraude, negligencia o pérdidas que obstaculicen el buen funcionamiento de la organización.

Usualmente, las organizaciones no cuentan con un sistema de control interno bien definido, no se encuentra por escrito, sino se trabaja de manera empírica; solucionando problemas conforme se presentan, creando

departamentos a medida que surgen las necesidades. Todo esto puede implicar situaciones no previstas y con un impacto financiero negativo, incumplimiento de normas ya sean legales o internas. Estas situaciones podrían ser prevenidas implementando procedimientos de control interno.

La aplicación de un control interno adecuado en las organizaciones permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar un nivel alto de gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad y efectividad.

Adicionalmente, contar con un sistema de control actualizado en las áreas básicas de la organización, permitirá alimentar el sistema de información y ayudar a la adecuada toma de decisiones, generando un impacto positivo de crecimiento en las operaciones.

CAPÍTULO 2 METODOLOGÍA

2.1. Método exploratorio descriptivo

La presente investigación exploratoria descriptiva está basada en el entendimiento de las organizaciones no lucrativas y en el análisis de sus operaciones y de los controles que aplica en su funcionamiento.

Los pasos que se siguieron para llevar a cabo la investigación fueron los siguientes: investigación por medio de la indagación, observación, recopilación e inspección de documentos, conocimiento y análisis de la estructura de la organización y la aplicación de instrumentos (entrevista y cuestionario) que permitió evaluar el sistema de control interno existente.

2.2. Sujetos

La población que conforman los sujetos objeto de esta investigación son 8 organizaciones no lucrativas dedicadas a otorgar microcréditos o que tienen un rubro dedicado a esta actividad en el municipio de Cobán Alta Verapaz.

2.2.1. Muestreo

La muestra de la presente investigación está conformada por 3 organizaciones no lucrativas establecidas en Cobán, Alta Verapaz, con el objeto de obtener la información necesaria para cumplir con los objetivos propuestos, las organizaciones son: *Trickle Up* Las

Américas, *SHARE* de Guatemala y Asociación para el Desarrollo Rural Integral (ADRI).

2.3. Fuentes de información

En el desarrollo de la investigación se utilizaron dos fuentes de datos específicamente, las cuales serán:

2.3.1. Fuentes primarias

Esta fuente de información se obtuvo de la aplicación de instrumentos para la obtención de datos provenientes del conocimiento y experiencias del personal de las organizaciones no lucrativas.

Así también se utilizaron los documentos propios brindados por las entidades para la revisión, análisis y evaluación de la información que contienen.

2.3.2. Fuentes secundarias

La información histórica sobre el tema de investigación fue la segunda fuente, siendo esta la encontrada en documentos, libros, revistas, entre otros, que traten el tema de investigación.

2.4. Técnicas de recolección

Las técnicas de recolección que fueron utilizadas para el desarrollo de la investigación son las siguientes:

2.4.1. La entrevista

Por medio de esta técnica se obtuvo información más extensa sobre la manera en que se realizan las actividades por parte del personal de la organización. El principal objetivo de esta técnica es el profundizar en los temas que interesan al investigador, principalmente fue aplicada a los personal que ejecuta actividades de control en las instituciones.

2.4.2. Observación

Esta técnica se aplicó en las repetidas visitas realizadas a las entidades estudiadas. Por medio de las cuales se obtuvo un panorama general de la manera en que se realizan las actividades. Así también de las charlas con los colaboradores se obtuvo información de la forma en que interactúan entre ellos.

2.4.3. Revisión bibliográfica

Se obtuvieron documentos propios de las organizaciones, tanto elaborados localmente como brindados por las oficinas centrales de cada una. Algunos de ellos confidenciales para uso únicamente con previa autorización. Entre estos se encuentran manuales, normativos, políticas, organigramas, instructivos, entre otros.

2.5. Instrumentos de investigación

Para la obtención de datos útiles para su clasificación, análisis, y evaluación se utilizaron los siguientes instrumentos.

2.5.1. Cuestionario

Este instrumento permitió obtener, por medio de preguntas directas, información proveniente de los colaboradores internos de las organizaciones sobre los componentes que requería evaluar el fin de esta investigación. El mismo se realizó por medio de un documento breve y conciso que satisfizo las necesidades del investigador en cuanto a información puntual.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Descripción de procedimientos de control interno

De acuerdo a lo observado dentro de las organizaciones sin ánimo de lucro estudiadas, los procedimientos básicos de control interno relevantes aplicados en las instituciones que otorgan microcréditos en el municipio de Cobán, son la concesión, evaluación y recuperación del capital. Para realizar la evaluación de las actividades de control de las instituciones se tomó como muestra tres entidades dedicadas a esta actividad, estas son: *Trickle Up*, Asociación para el Desarrollo Rural Integral (ADRI) y *SHARE* de Guatemala. Generando los siguientes resultados:

3.2. *Trickle Up* Las Américas

El programa de *Trickle Up* (Empujando Hacia Arriba) inicio en Dominica en el mar caribe el año 1979, expandiéndose hasta 115 países en la actualidad. La idea central de la organización consiste en brindar a los beneficiarios el manejo de dinero en forma de subsidios o préstamos y brindando un acompañamiento efectivo en su utilización y ejecución del plan de negocio. *Trickle up* proporciona capacitación empresarial y capital semilla. Dicho capital semilla es entregado de manera individual y en grupos de ahorro comunitario.

Los fondos para la subsistencia de la organización y el otorgamiento de las concesiones de capital son obtenidos por medio de donaciones internacionales y nacionales. La organización se centra en minimizar los

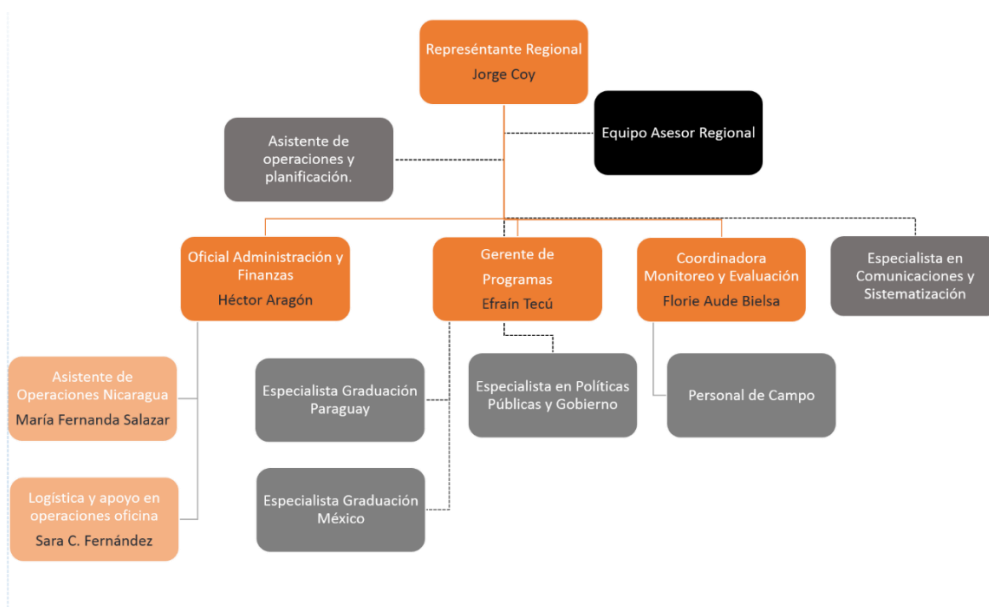
gastos operativos de toda su estructura para maximizar los montos otorgados en subsidios y préstamos.

Las oficinas en Cobán Alta Verapaz están ubicadas en 4ta. Calle A 15-14 Zona 4.

Trickle Up, tiene actividades en Alta Verapaz y El Quiché con instituciones socias como: Municipalidad de Ixcán, Fundalachua, Municipalidad de Tamahú e internacionalmente con ASOPIECAD Nicaragua y *KO´OXTAMI* en México.

3.2.1. Organigrama

IMAGEN 1
ORGANIGRAMA TRICKLE UP



Fuente: Investigación de campo. Año 2017.

3.2.2. Procedimientos de control para la elección de beneficiarios de microcréditos utilizados en *Trickle Up*:

a. Capital para beneficiarios

Los procedimientos de selección, evaluación, aprobación y desembolso de capital son:

1. Selección de la comunidad en base al conocimiento sobre en cuales viven más personas en extrema pobreza.
2. Visita de verificación de la comunidad, a cargo del socio local con orientación de *Trickle Up*.
3. Acercamiento con las autoridades locales para presentación del proyecto.
4. Conversación con líderes comunitarios para recabar información: distancias, cantidad de familias y habitantes, etnias y recursos naturales.
5. Realización de un grupo focal para estratificar a las personas de la comunidad, a esta reunión se invita a entre 10 y 15 personas que incluyan ancianos respetables, mujeres, personas en situación de extrema pobreza y líderes comunitarios.
6. Identificación de familias prioridad, definiendo tres grupos: medio pobre, pobre y muy pobre. Estos últimos son el objetivo del programa.
7. Elaboración de un mapeo social en el que se elabora un croquis de la comunidad, identificando recursos naturales, infraestructura y las viviendas.
8. Realización de una caminata por la comunidad para anotar y describir todo lo encontrado durante la misma; oportunidades, problemas, rendimiento de cultivo, plagas, recursos, animales, casas, agua, etc.

9. Revisión durante la caminata de viviendas de familias que podrían ser priorizadas y no fueron identificadas en el grupo focal o al contrario eliminar.
10. Identificación de los participantes en base al listado elaborado en la estratificación y en la caminata.
11. Verificación sobre si algún integrante de la familia ha recibido capital semilla con anterioridad.
12. Aplicación del Instrumento de Determinación del Nivel de Pobreza (IDP) el cual permite determinar si el hogar califica o no para el programa por medio de la asignación de punteos dependiendo de si se cumplen determinados aspectos.
13. En caso de calificar la familia se hará la aplicación de la Línea de Base (LDB) que consta de aproximadamente 30 preguntas que ayudan a determinar las condiciones familiares como: composición del hogar, educación, juventud, bienes, seguridad alimentaria, salud, ahorro y crédito, ingresos, migración y empoderamiento.
14. Verificación en oficina de la información contenida en los instrumentos aplicados, IDP y LDB.
15. Selección de participantes con el equipo de la organización que cumplen con los parámetros establecidos por *Trickle Up* en base a los instrumentos aplicados.
16. Conformación de grupos de ahorro y crédito conforme a los estatutos que *Trickle Up* define, conocidos como Asociaciones Locales de Ahorro y Crédito (ALAC).
17. Capacitaciones a los participantes sobre mejoramiento de las prácticas de vida, metodologías de ahorro y crédito y planificación sobre medios de vida sostenibles.
18. Elaboración del plan de actividades productivas (PAP) de los participantes donde identifica y decide el negocio que desarrollara, siempre apoyados por los técnicos. Dicho plan

debe contener información sobre la experiencia del participante en esa actividad, tiempo de duración de un ciclo de producción, los costos de implementación, cálculo de posible rentabilidad y criterios de monitoreo y evaluación.

19. Revisión y aprobación del PAP.
20. Entrega del capital semilla.
21. El participante firma el recibo y el voucher y entrega copia de su documento único de identificación.
22. Archivo de copia del PAP.

b. Monitoreo de comunidades participantes

1. Monitoreo de Actividades Productivas (MAP) cada 3 meses durante 12 meses sobre seguridad alimentaria, huertos familiares, capital de trabajo, empoderamiento y ahorros con los participantes individuales.
2. De ser la última visita a los 12 meses desde la entrega del capital se aplica el instrumento Línea de Base para registrar la situación del hogar al final de la intervención.
3. Monitoreo posterior sobre los grupos ALAC sobre seguimiento de metodologías de *Trickle Up*.
4. Revisión de registros de ahorro de los participantes.
5. Reporte de cambios o anomalías si las hubiera.
6. Elaboración de informe de visitas.
7. Revisión de informe de visitas.
8. Definición de medidas a tomar por anomalías si las hubiera.

c. Verificación de información posterior a desembolso

1. Selección aleatoria de números expedientes.
2. Verificación de recibo de entrega de capital.

3. Revisión de comprobante de cheque con información bancaria completa.
4. Comprobación del cumplimiento de plan de actividades productivas.
5. Existencia de Documento Único de Identificación.

3.3. Asociación Para El Desarrollo Rural Integral (ADRI)

Es una organización sin ánimo de lucro comprometida con la utilización de sus recursos humanos y financieros para mejorar las condiciones de vida de las familias en el área rural de Guatemala. Establecida en Alta Verapaz en Marzo del año 2010 ADRI está convencida de que para romper el ciclo de la pobreza es necesario impulsar las capacidades, facilitar la independencia económica e invertir en la juventud.

El 100% del personal que labora en la organización es local y conoce muy bien las necesidades y la cultura del país, tanto de la población rural como la urbana.

La organización proporciona semillas, fondos revolventes y asistencia técnica a los granjeros del área rural. Facilitando la habilidad de cultivar para su consumo y para generar ventas de productos en el mercado local.

Este Programa de Generación de Ingresos Económicos promueve por medio de microcréditos el inicio de una actividad generadora de ingresos que permita el mejoramiento de la alimentación, salud, educación y vestuario para grupos de mujeres, personas individuales y agricultores.

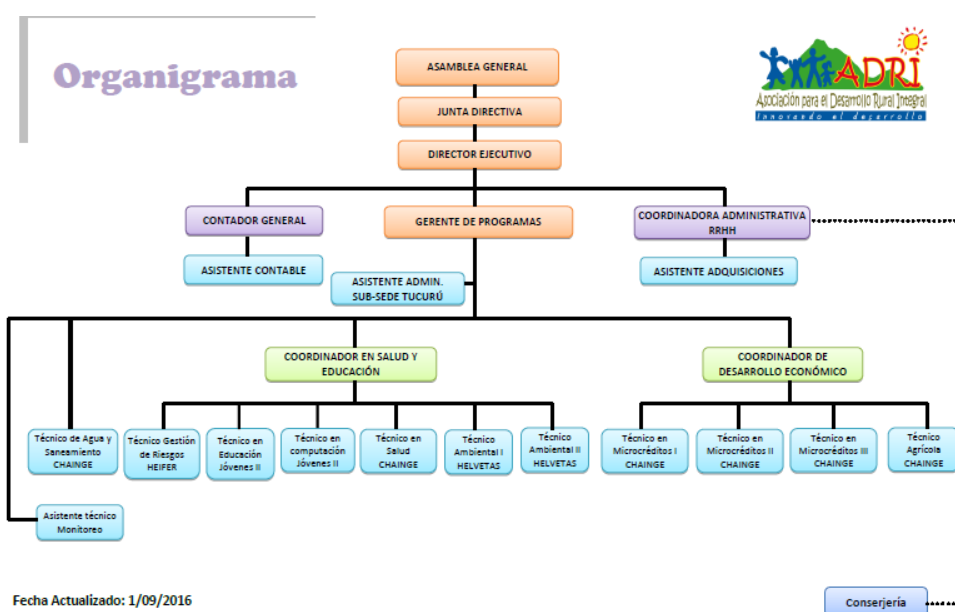
Los fondos utilizados para otorgar microcréditos son obtenidos por medio de donaciones internacionales y nacionales, así como alianzas con otras organizaciones que proporcionan fondos a ADRI para la

implementación de sus proyectos. Las oficinas de ADRI en Cobán Alta Verapaz están ubicadas en la 3ª. calle 8-43 zona 3.

En el programa se contemplan tres tipos de microcréditos, los cuales son: microcréditos por medio de grupos solidarios de mujeres, microcréditos a personas individuales y fondos revolventes para agricultores.

3.3.1. Organigrama de ADRI

IMAGEN 2 ORGANIGRAMA ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL INTEGRAL



Fuente: Investigación de campo. Año 2017.

3.3.2. Procedimientos de control para la elección de beneficiarios de microcréditos utilizados por Asociación para el Desarrollo Rural Integral –ADRI-

a. Microcréditos por medio de grupos solidarios de mujeres

Los procedimientos para elegibilidad de beneficiarios son:

1. Verificación de nacionalidad guatemalteca y residencia en el área a la que pertenece el grupo organizado. Documento Personal de Identificación.
2. Presentación de un plan de inversión claro con una actividad generadora de ingresos definida.
3. Averiguaciones en la comunidad sobre la honorabilidad y responsabilidad de las candidatas.
4. Demostración de no haber recibido fondos financieros de otras instituciones que tengan el mismo fin que ADRI.
5. Revisión de asistencia a eventos y reuniones convocados por ADRI o la junta directiva del grupo.
6. En el caso de solicitud de un ciclo de refinanciamiento deberán cumplir con: el Análisis de ahorros del beneficiario para otorgar nuevos préstamos a partir del ciclo 4 de asignación de fondos, cuota de participación activa en el ahorro proyectado por la junta directiva y presentación de estados de cuenta para su control y en la confirmación de amortizaciones de capital y donaciones comunitarias.
7. Presentación ante la comisión designada de calificación el expediente basado en los requisitos solicitados.
8. Revisión y cotejo de información por parte de la comisión calificadora.
9. Aval de la asignación de fondos.
10. Desembolso de fondos por medio de cheque a nombre de la presidenta de la junta directiva del grupo.

b. Microcréditos a personas individuales y fondos revolventes para agricultores

Los procedimientos para elegibilidad de beneficiarios son:

1. Verificación de nacionalidad guatemalteca y residencia en el área a la que pertenece el grupo organizado. Documento Personal de Identificación.
2. Establecimiento de capacidad de pago basada en productividad de la última cosecha o producción.
3. Presentación de un plan de inversión claro con una actividad generadora de ingresos definida.
4. Averiguaciones en la comunidad sobre la honorabilidad y responsabilidad del candidato. En el caso de fondos revolventes para agricultores además es necesario el aval del COCODE.
5. Análisis de antecedentes financieros para comprobar la falta de deudas con otras instituciones.
6. Revisión de participación en actividades de monitoreo sobre la inversión por parte de ADRI.
7. Confirmación de existencia de ahorro en cuenta monetaria a nombre del solicitante.
8. Para los agricultores solicitantes de fondos revolventes deberán ser propietarios del inmueble donde se realizara la actividad productiva.
9. Comisión de selección revisa el expediente, coteja requisitos y decide si avala o no el desembolso.

c. Supervisión y seguimiento realizado por asesor asignado por ADRI:

Los procedimientos de supervisión y seguimiento a los beneficiarios, posterior a la entrega de los fondos son:

1. Realización de visitas periódicas de acompañamiento y monitoreo de uso de los fondos otorgados.

2. Revisión de ejecución del plan de inversión o producción y apego al mismo.
3. Comunicación de puntos débiles encontrados en las visitas.
4. Control sobre los aportes comunitarios realizados por el beneficiario y los registros de su junta directiva.
5. En casos de morosidad el coordinador del grupo acompañara al asesor para verificar la información.
6. Toma de decisiones sobre manejo y estrategias a seguir para solucionar la situación.
7. En caso de no competirle la decisión la situación será analizada por la gerencia y dirección de ADRI.
8. El dictamen del asesor sobre la visita debe ser archivado junto al expediente de cada caso particular.

d. Recuperación de los fondos

Los procedimientos aplicables para la recuperación de los fondos entregados a los beneficiarios son:

1. La recuperación de los fondos en el caso de los grupos solidarios es responsabilidad de la junta directiva.
2. Registro de los aportes realizados por los miembros del grupo a la junta directiva o el beneficiario individual.
3. Revisión de boletas de depósito debidamente certificadas por el banco del depósito realizado.
4. Emisión de recibo a nombre de la junta directiva o persona individual que efectúa el reembolso. Este con fines de control financiero.
5. Comunicación del coordinador de grupo sobre asuntos como: movimiento de cartera, problemas de recaudación o cualquier situación que requiera toma de decisiones.

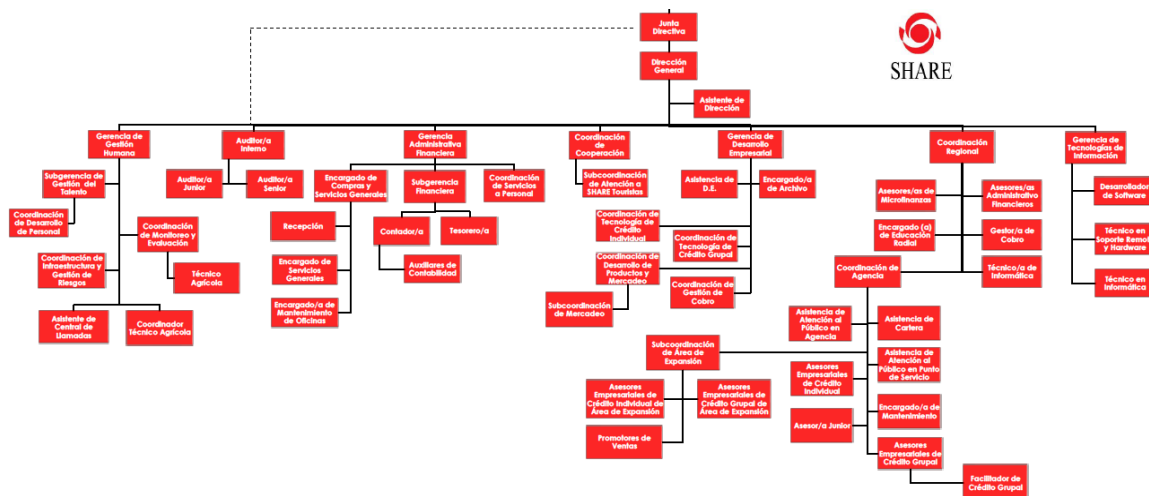
3.4. SHARE de Guatemala

La implementación de programas en el país inicio en el año 1987 fundamentado en el principio de compartir. La incursión de *SHARE* en el aporte de soluciones financieras para personas de escasos recursos empezó en el año 2001 con el Programa de Desarrollo Empresarial. Dentro de la misma actividad se desarrolla el Programa de Desarrollo Rural dentro del cual cuenta con un componente dedicado a la generación de ingresos familiares mejorados a través de la proporción de préstamos de capital para el desarrollo o mejora de actividades productivas.

Además de otorgar los microcréditos *SHARE* brinda educación empresarial y financiera. Los préstamos incluyen las siguientes clases: agropecuario, grupal, negocio, vivienda y emprendedurismo. La organización es auto sostenible por medio de los intereses que cobra sobre los microcréditos que otorga a los clientes, tanto para su operación como para la ampliación de la cartera propia.

3.4.1. Organigrama

IMAGEN 3
ORGANIGRAMA SHARE DE GUATEMALA



Fuente: Investigación de campo. Año 2017.

3.4.2. Procedimientos de control para la elección de beneficiarios de microcréditos utilizados en *SHARE* de Guatemala

a. Aprobación de microcréditos

1. Perfilamiento de clientes por parte de promoción.
2. Análisis de referencias crediticias y decisión de continuar o parar el proceso de evaluación.
3. Si el cliente aplica se le solicita la documentación completa.
4. Revisión de documentación presentada por el cliente, levantamiento de datos del cliente, negocio y garantía e integra el expediente.
5. Revisión de expediente, digitalización de ficha, solicitud de crédito y calificación de expediente físico y digital.
6. Corrección de datos en expediente.
7. Revisión de datos ingresados en solicitud de crédito.
8. Corrección de datos en solicitud de crédito.
9. Procesamiento de solicitud de crédito para generación de resolución.
10. Negociación con cliente de acuerdo a recomendación en resolución.
11. Envío de resolución para análisis del comité.
12. El asesor empresarial traslada el expediente físico o digital al comité de agencia.
13. El comité de agencia revisa y analiza el expediente.
14. Resolución sobre aprobación del crédito. Si se aprueba se traslada al asistente de cartera para inicio de operación de desembolso. Si se niega se devuelve al asesor empresarial el expediente y se comunica al cliente.
15. El asistente recibe el expediente completo con la resolución del comité.

16. Generación de número de crédito para el cliente.
17. Elaboración de solicitud de cheque en sistema.
18. Impresión y firma de solicitudes.
19. El coordinador de agencia firma solicitudes y aprueba impresión de cheques en el sistema.
20. Asistente de cartera realiza: impresión de cheques, operación de la transferencia de fondos e impresión de pagarés, recibos de desembolso, boletas de pago y planes de pago.
21. Coordinador de agencia firma cheques impresos y aprueba transferencia de fondos.
22. Asistente de cartera conforma expediente para desembolso y traslada al asesor empresarial.
23. Asesor cita al cliente y le indica proceso de pago de gastos administrativos.
24. Citación del cliente o visita por parte del asesor empresarial.
25. Realización de contrato psicológico.
26. Firma de documentos (pagaré y otros).
27. Entrega de boletas.
28. Revisión de plan de pagos (firma de recibido el plan).
29. Verificación de firmas en los documentos.
30. Revisión de coincidencia de datos en documentos con Documento Personal de Identificación.
31. Desembolso de fondos por el asesor empresarial.
32. Traslado de expediente completo de asesor empresarial al asistente de cartera.

b. Procedimiento de Seguimiento a beneficiarios posterior a desembolso

1. Visita por parte del asesor empresarial 15 días después del desembolso de los fondos.

2. Si existe desviación de inversión se genera hoja de verificación y sugiere seguimiento especial.
3. Presentación de hoja de verificación a coordinador de agencia semanalmente con hoja de ruta.
4. Coordinador de agencia revisa y aprueba hojas de verificación e indica seguimiento de desviaciones.
5. Asesor empresarial da seguimiento a observaciones.
6. Preparación de hoja de ruta mensual y presentación ante coordinador para su aprobación.
7. Coordinador de agencia elabora hoja de resumen de resultado de la agencia.
8. Coordinador regional aprueba el resumen de resultados e indica seguimiento.

c. Reprogramación de cuotas

Los procedimientos de análisis y aprobación de reprogramación de cuotas para créditos individuales son:

1. Identificación de atraso en pagos o dificultades de los clientes por parte del asesor empresarial.
2. Verificación presencial de condiciones en negocio o domicilio del cliente para identificación de alternativas.
3. Preparación de solicitud y documentación de soporte por parte del cliente. Incluye: solicitud del cliente, formulario de reprogramación de cuotas y fotografías o evidencias del caso.
4. Asesor presenta solicitud a coordinador.
5. Validación del coordinador de agencia del caso, si se valida se traslada a coordinador regional y si no valida se indica seguimiento por escrito a asesor.
6. Coordinador regional analiza, aprueba o niega el caso.

7. Si niega, traslada a asistente de cartera.
8. Si aprueba, cambio en sistema de cartera por parte de tecnologías de información.
9. Indicación por parte de tecnologías de información sobre cambio efectivo en cartera a coordinador de agencia o regional.
10. La agencia archiva los soportes y solicitudes aprobadas.

d. Recuperación de cartera por vía jurídica

Los procedimientos de recuperación de cartera de créditos por la vía jurídica son:

1. Identificación de casos que requieran cobro por vía jurídica.
2. Análisis de casos que cumplan con lo siguiente: saldo pendiente no menor a Q.2,500.00 o igual, posibilidad de ejecutar garantía, descartando cuando sea vivienda sin terreno productivo o sea propiedad única, factores externos que pudieron generar la falta de pago, cantidad de meses en mora y circunstancias del crédito: crédito novado, número de ciclos, etc.
3. Coordinador regional dictamina para proceder con demanda, en caso contrario se devuelve el caso al gestor de cobros para continuar con cobro administrativo.
4. Envío de documentación a bufete subcontratado conteniendo: memo de solicitud de cobro con todos los datos del crédito, expediente de cobro y expediente de crédito incluyendo las garantías.
5. Firma y sello de recibido el memo por parte del bufete.
6. Informe a auditoría interna en los primeros 5 días hábiles de cada mes sobre expedientes enviados al bufete.

7. Bufete presenta demanda de cobro a juzgado competente.
8. Devolución de expedientes a gestor de cobros.
9. Aviso del bufete con número de juicio y juzgado asignado a cada caso de cobro jurídico.
10. Una vez asignado número de juicio al cobro se traslada el crédito a cartera 99 por parte de tecnología de información.
11. Documentos recibidos del juicio deben distribuir por medio del coordinador de agencia: notificaciones de resolución, oficios, exhortos o despachos y edictos de remate.
12. Dictamen de pago por juzgado competente. Parcial: convenio de pago entre bufete y deudor. Total: entrega de pago a gestor de cobro.
13. Operación de pagos por parte de finanzas con la siguiente documentación: boleta de depósito a cuenta de desarrollo empresarial, memo que detalle nombre de cliente, número de crédito, si es pago parcial se indica si es capital, intereses o mora, o si es cancelación total, recibo de caja y estado de cuenta del cliente.
14. El gestor de cobros debe alimentar un formato de control de los expedientes entregados al bufete jurídico.
15. Informe mensual por parte del bufete con los avances de los casos.
16. Control permanente de pagos totales o parciales que se reciben de los casos demandados.

3.5. Evaluación de procedimientos de concesión, evaluación y recuperación de las organizaciones sin ánimo de lucro que otorgan microcréditos

3.5.1. *Trickle Up* las Américas

El diseño, la actualización y la evaluación de las actividades de control son limitados dentro de la institución, los procedimientos de

control utilizados para realizar sus actividades son básicos. La entidad cuenta con un documento denominado “Manual Financiero” y como este manual lo indica en su parte introductoria “ha sido preparado para documentar las políticas y procedimientos contables internos de Trickle Up. Y, tiene el propósito de asegurar que los activos estén salvaguardados, que los estados financieros estén de conformidad con los principios contables generalmente aceptados y que las finanzas sean administradas de manera responsable”.

Es una organización no lucrativa cuyas oficinas centrales se encuentran ubicadas en el estado de Nueva York de los Estados Unidos de Norteamérica, como consecuencia de su ubicación el Manual Financiero mencionado fue elaborado en ese país con la reglamentación y normativa de esa nación. A nuestro criterio lo anterior, es una limitante a su aplicación en la oficina regional de Cobán. En nuestra revisión no pudimos encontrar evidencia documental de que en esta la oficina se haya diseñado procedimientos de control propios o se haya actualizado y evaluado los procedimientos dados, para la implementación sistemática del control interno en ella.

De la circularización del cuestionario sobre el diseño, desarrollo y evaluación de los sistemas de información y los procedimientos de control sobre los mismos, se obtuvo una respuesta positiva en la totalidad de los cuestionamientos, sin embargo no se nos proporcionó copia del documento o los documentos en los cuales se encontraran plasmados los procedimientos de control o la autorización o aprobación de los mismos.

Se cuenta con un sistema de generación e intercambio de información propio basado en el internet que conecta a todo el

personal y a la oficina regional de Cobán, con la oficina central de los Estados Unidos de Norteamérica, por este medio la mencionada oficina central recibe información de todas las oficinas regionales lo que le permite tener el control sobre las operaciones y el quehacer diario de las oficinas de otros países y en base a este medio de información se generan los informes necesarios de toda la entidad sin individualizar la información de cada región. La oficina regional de Cobán genera información y datos estadísticos únicamente para uso y traslado a la oficina matriz.

El control sobre el sistema de información se realiza al igual por todos los usuarios pero de manera especial por el gerente de la oficina que es el que asigna las claves y los niveles de acceso al sistema de acuerdo al puesto que desempeña cada miembro del equipo. Al no contar con reglamentación específica para el área no se puede evaluar y garantizar la seguridad de la misma ni la disminución del riesgo de fuga de información del propio sistema.

La implementación de actividades de control a través de políticas, procedimientos u otros medios de naturaleza similar no se realiza de forma sistemática en la institución, a los cuestionamientos sobre este aspecto se respondió con un sí parcial, sin obtenerse evidencia necesaria para su comprobación apropiada. La implementación de las actividades de control no es parte de la política de dirección de la entidad. No existen lineamientos para la revisión o evaluación periódica de los procedimientos o actividades de control.

Existe un ambiente de control primario en las operaciones de la entidad, la implementación de actividades de control está basada en el conocimiento individual de los elementos del equipo de trabajo de la entidad y como consecuencia de ello la documentación,

autorización y respaldo de estas actividades se circunscribe al manual mencionado anteriormente.

3.5.2. Asociación para el Desarrollo Rural Integral

El diseño inicial de los procedimientos de control relacionados con los microcréditos se plasmaron en el Reglamento Interno para el Manejo de Créditos, sin embargo luego de siete años de encontrarse operando la entidad, no se obtuvo evidencia de la revisión y actualización de dichos procesos, asimismo no se obtuvo información y soporte sobre su evaluación continua y los esfuerzos realizados para su mejoramiento.

Si bien se tienen procedimientos documentados en algunos procesos y actividades, existen aún diversos procesos pendientes de elaborar y actualizar. Asimismo no se tiene la certeza de que se esté efectuando una evaluación que permita identificar si dentro de los procesos operativos, actividades y tareas que se desarrollan se cumple con una adecuada segregación de funciones o por el contrario existe incompatibilidad de funciones en la realización de actividades.

Aunque existen algunos lineamientos que permiten el control de los accesos a los recursos y a la información institucional, es necesario revisar y fortalecer las mencionadas normas considerando que la mayoría de estas tienen varios años de su emisión, de igual manera se tiene pendiente la implementación de una política de seguridad de la información, así como la determinación e implementación de controles de Tecnología de Información que permitan asegurar el control al acceso de los sistemas de información por parte de personal no autorizado.

Es imperativo cumplir con los objetivos institucionales de obtener y procesar apropiadamente la información para responder a los riesgos y contribuir a asegurar la validez, integridad, exactitud y confidencialidad de la información.

La administración ha implementado procedimientos de control a través del reglamento interno para el manejo de créditos, no obstante no se tiene ninguna política de revisión periódica de dichas actividades de control. De igual modo no se documenta la responsabilidad sobre el cumplimiento de los objetivos de los procesos, los riesgos asociados, el diseño de actividades de control, la implementación de controles y de su eficacia operativa.

3.5.3. *SHARE* de Guatemala

La administración central de la entidad ha diseñado actividades de control con el propósito de que sus actividades se realicen de forma apropiada en todas sus oficinas regionales, sin embargo en las oficinas del interior del país, estas actividades no se han actualizado ni se tiene planes o programas para desarrollar esta labor, asimismo no se realizan revisiones para determinar si estas actividades se desarrollan con eficiencia y eficacia. Dentro de las actividades de control no se ha incluido actividades de evaluación del control interno.

La entidad central ha diseñado los procedimientos de control necesarios para la realización de sus actividades, sin embargo en las oficinas regionales se muestra poco interés en el cumplimiento de las normas internas y en la corrección de los desajustes que estos procesos contengan, para garantizar la reducción los riesgos institucionales.

La oficina regional cuenta con un sistema de información diseñado por las oficinas centrales, en el existen lineamientos a seguir con el propósito de obtener una seguridad razonable de que la información se maneja de forma apropiada dentro de la organización, sin embargo al no darle seguimiento o acompañamiento a estas actividades y al no realizar la evaluación correspondiente limitan su efectividad.

La entidad cuenta con manuales de procedimientos elaborados para el manejo de los aspectos relevantes del sistema de información, sin embargo su aplicación es escasa y no se da prioridad a su cumplimiento. Por consiguiente no se puede garantizar su efectividad y la respuesta adecuada a las contingencias o eventos negativos que se materialicen.

Si bien la organización cuenta con un conjunto de lineamientos, políticas y procesos definidos y documentados, la debilidad en el sistema de control interno radica en la poca disposición o exigencia de su aplicación o implementación, ya que no se le concede la importancia que esta merece, ni se ha evaluado el impacto que tendría en el rendimiento institucional si estas fueran cumplidas y supervisadas en toda la entidad.

En la organización la respuesta a los riesgos no es suficiente para garantizar las acciones adecuadas a las contingencias. Sin la evaluación del impacto que una deficiencia pueda tener en la operatividad de la entidad no se puede desarrollar planes de respuesta efectivos.

3.6. Comparación del control interno de las organizaciones no lucrativas que otorgan microcréditos

CUADRO 2
COMPARACIÓN DEL PROCESO DE CONCESIÓN

<i>Trickle Up</i> las Américas	Asociación para el Desarrollo Rural Integral	<i>SHARE</i> de Guatemala
Concesión:		
<ul style="list-style-type: none"> – Identificación del participante. – Verificación de participación anterior. – Aplicación de instrumentos de información. – Verificación en la oficina de la información. – Selección de participantes. – Capacitación a los participantes. – Recepción del plan de actividades productivas. – Revisión y aprobación del plan. – Entrega del capital con firma de recibo y voucher. 	<ul style="list-style-type: none"> – Verificación de información personal. – Presentación de plan de inversión. – Evaluación de capacidad de pago. – Indagaciones sobre beneficiarios. – Análisis financiero. – Presentación de expediente a comisión calificadora. – Revisión y cotejo de información. – Emisión de aval. – Desembolso por medio de cheque. 	<ul style="list-style-type: none"> – Análisis de referencias crediticias. – Solicitud de documentación. – Procesamiento de solicitud de crédito. – Análisis de expediente por comité de agencia. – Resolución. – Firma de solicitudes y aprobación de impresión de cheques. – Firma de cheques y aprobación de transferencia de fondos. – Pago de gastos administrativos por parte del cliente. – Desembolso de fondos.

Fuente: Investigación de campo. Año 2017.

**CUADRO 3
COMPARACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN**

<i>Trickle Up</i> las Américas	Asociación para el Desarrollo Rural Integral	<i>SHARE</i> de Guatemala
Evaluación:		
<ul style="list-style-type: none"> – Monitoreo trimestral de participantes sobre capital de trabajo y ahorros. – Seguimiento posterior de ahorros. – Revisión de registros de ahorros. – Reporte de anomalías. – Informe de visitas. – Revisión de informes. – Aplicación de instrumento en última visita. – Selección aleatoria de expediente. – Verificación documentación de entrega de capital. – Comprobación de cumplimiento de plan. 	<ul style="list-style-type: none"> – Visitas periódicas a beneficiarios. – Monitoreo de uso de fondos según plan de inversión. – Comunicación de puntos débiles. – Verificación de aportes comunitarios. – Coordinar acciones en casos de morosidad. – Dictamen sobre visita. 	<ul style="list-style-type: none"> – Visita de asesor empresarial. – Verificación de desviaciones en inversión. – Revisión de hojas de verificación. – Seguimiento a observaciones. – Elaboración de resumen de resultados. – Procedimientos de reprogramación de cuotas.

Fuente: Investigación de campo. Año 2017.

CUADRO 4 COMPARACIÓN DEL PROCESO DE RECUPERACIÓN

<i>Trickle Up</i> las Américas	Asociación para el Desarrollo Rural Integral	<i>SHARE</i> de Guatemala
Recuperación:		
<ul style="list-style-type: none"> - La devolución del capital se realiza por medio de aportes a los grupos de ahorro para beneficiar a más personas en la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de aportes realizados a la junta del grupo. - Revisión de boletas de depósitos certificadas. - Emisión de recibo. - Comunicación del coordinador de grupo con personal de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos específicos de recuperación por vía jurídica únicamente.

Fuente: Investigación de campo. Año 2017.

CUADRO 5 COMPARACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE CONTROL

<i>Trickle Up</i> las Américas	Asociación para el Desarrollo Rural Integral	<i>SHARE</i> de Guatemala
Instrumentos de control interno:		
<ul style="list-style-type: none"> - Instrumento de determinación del nivel de pobreza. - Línea Base 1. Información de calidad de vida antes de microcrédito. - Línea Base 2. Información de calidad de vida después de microcrédito. - Plan de actividades económicas. - Manual financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reglamento interno para el manejo de créditos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Política general crédito individual. - Manual de procesos para grupos solidarios. - Guía de revisión de expedientes. - Descripción de procesos.

Fuente: Investigación de campo. Año 2017.

CUADRO 6 COMPARACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL

<i>Trickle Up</i> las Américas	Asociación para el Desarrollo Rural Integral	<i>SHARE</i> de Guatemala
Procedimientos diseñados acorde a las organizaciones:		
<ul style="list-style-type: none"> – Inexistencia de manuales específicos para microcréditos. – Lineamientos brindados por oficina central en el extranjero. 	<ul style="list-style-type: none"> – Existencia de lineamientos generales. – Inexistencia de seguimiento y actualización de los procedimientos de control. 	<ul style="list-style-type: none"> – Manuales, políticas y guías de control interno emitidas por oficina central. – Inexistencia de lineamientos de monitoreo de cumplimiento.

Fuente: Investigación de campo. Año 2017.

3.6.1. Interpretación de resultados

a. Concesión, evaluación y recuperación del microcrédito

En las tres organizaciones no lucrativas que otorgan microcréditos estudiadas se encontraron deficiencias en su sistema de control interno.

En las diferentes etapas del proceso de microcréditos se observaron debilidades de procedimientos y la inexistencia de medición, manejo y respuesta de materialización riesgos.

En las tres etapas principales; concesión, evaluación y recuperación, del microcrédito se observó una concentración de responsabilidades, ya que en ningún punto de este la comprobación de la veracidad de la información es realizada por dos o más personas.

Ninguna de las organizaciones define una concreta segregación de responsabilidades sobre la socialización, aplicación, monitoreo, evaluación y rectificación de los procedimientos de control interno.

b. Instrumentos de control interno

Los instrumentos de control interno con los que cuentan las organizaciones son escasos, básicos e inadecuados para el entorno en el que las organizaciones desarrollan sus actividades.

Dentro de las prioridades de las organizaciones no se encuentra el garantizar un ambiente de control eficaz así como tampoco el destinar esfuerzos y recursos en el mejoramiento de los instrumentos existentes.

El control de las operaciones se realiza empíricamente, a través de los conocimientos con los que cuenta cada una de las personas que conforman los equipos de trabajo. La efectividad de los mecanismos de control se vulnera al no estar homogenizados en todas las áreas de las entidades.

c. Diseño de los procedimientos de control interno

Los procedimientos de control interno con los que cuentan las entidades objeto del estudio son inoperantes. Existen procedimientos desarrollados en el extranjero que no fueron adaptados a las operaciones de la oficina regional en la que se utilizan. Los que son aplicados no cuentan con mecanismos de monitoreo de su aplicación. No se cuenta con parámetros para la evaluación de su efectividad. No existen lineamientos para la

revisión y actualización periódica de los procedimientos de control interno.

CONCLUSIONES

Se verificó en las organizaciones estudiadas que no se aplican procedimientos de control interno adecuados en la concesión, evaluación y recuperación del capital adecuados por la poca importancia otorgada a definirlos claramente y comprobar su eficiencia y aplicación.

Los procedimientos fundamentales utilizados por las organizaciones estudiadas son similares. En la concesión el proceso inicia con la identificación de los participantes, se evalúa su historial crediticio y la capacidad de pago, se analiza el expediente una vez completado y se resuelve la aprobación del microcrédito para proceder con la emisión del cheque y el posterior desembolso del capital. La evaluación se desarrolla por medio de visitas periódicas a los participantes para monitorear la utilización de los fondos entregados, se registran las anomalías si las hubiera, se comprueba el cumplimiento del plan de inversión inicial y se elaboran informes de cada una de las visitas.

En cuanto a la recuperación, esta se realiza por las junta directiva de cada grupo de ahorro, los beneficiarios realizan aportes a la misma, se realizan revisiones de cumplimiento de aportes en base a la información de respaldo y dichos aportes se realizan en diferentes plazos, cada dos semana o mensualmente. En el caso de *SHARE* de Guatemala cuenta con una política específica para la recuperación de cartera por vía jurídica para los casos de morosidad.

Se identificaron instrumentos de control muy básicos entre los cuales tenemos herramientas para la determinación de pobreza de los beneficiarios, manuales

financieros para el manejo de los fondos a otorgar y reglamentos internos, todos ellos con deficiencias de aplicación y monitoreo.

Se comprobó que los procedimientos de control interno existentes en dos de las organizaciones estudiadas no se encuentran diseñados de acuerdo a las necesidades y forma de funcionamiento de cada entidad debido a que son provistos por oficinas centrales ubicadas fuera de Cobán y fuera de Guatemala. ADRI cuenta con procedimientos de control propios, sin embargo su diseño no ha sido evaluado ni se han actualizado desde que fueron emitidos.

RECOMENDACIONES

La administración de las organizaciones sin ánimo de lucro debe emitir políticas que dicten lineamientos claros y específicos que rijan la forma de realizar las operaciones a lo largo del proceso completo del microcrédito. Así también desarrollar planes de manejo de riesgos que contemplen una evaluación de los mismos y que contenga una respuesta adecuada ante la materialización de eventos negativos por cada área involucrada con los microcréditos. Es de suma importancia la introducción de normas que definan sobre qué persona recae la responsabilidad del resultado de las actividades realizadas durante el proceso de concesión, evaluación y recuperación.

En el proceso de la concesión del microcrédito se debe obtener seguridad sobre la veracidad del expediente formado de cada beneficiario, por medio de la comprobación de información a cargo de una persona diferente a la que recaudo los datos. Para la evaluación es necesario definir los objetivos de cada una de las visitas a realizar ejecutando instrumentos de evaluación homogenizados que brinden indicadores fiables del cumplimiento del plan de inversión de cada beneficiario. La administración debe estructurar un manual sobre los pasos a seguir y las acciones a tomar en los casos de atraso en el pago o aporte al grupo de ahorro y los de morosidad.

La administración de cada una de las entidades debe diseñar e implementar políticas formales y adecuadas en sus actividades, que incluyan: perfil a cumplir por los beneficiarios, procedimiento de recaudación de información y verificación de la misma, proceso de aprobación del microcrédito y quienes lo realizan, comprobación del desembolso y verificación con los beneficiarios, parámetros a

utilizar en la evaluación posterior al desembolso y metodología del retorno del capital.

La gerencia de las organizaciones debe efectuar una adaptación de documentos que rigen las actividades y procedimientos ya que estos fueron realizados en el extranjero o diseñados para otras dependencias, así mismo la revisión y evaluación verificando la vigencia de los mismos. Realizar una actualización de los procedimientos con los que se cuenta ya que las actividades realizadas por las organizaciones evolucionan y están en constante cambio ocasionando riesgos en las operaciones.

Trickel Up de las Ámericas debe adecuar las normas con las que cuenta, provistas por una oficina en el extranjero, adaptándolas al medio en el que desarrolla sus actividades, tanto en idioma como en la forma en que se desempeñan. Asociación para el Desarrollo Rural Integral debe actualizar sus reglamentos referentes a microcréditos, especificando sus procedimientos e induciendo al personal encargado de verificar su aplicación. *SHARE* de Guatemala debe definir un plan de adaptación de sus normas, evaluar si son aplicables y adecuar las que no son compatibles con las actividades de la oficina regional.

BIBLIOGRAFÍA

Alvarado Browing, Félix. Et. Al. *Perfil de las organizaciones no gubernamentales en Guatemala*. Guatemala: snt., 1998.

Álvarez del Culvillo, Antonio. *Apuntes de derecho procesal laboral*. Universidad de Cadíz. España: Facultad de Derecho, 2008.

Asamblea Nacional Constituyente –ANC-. *Constitución política*. Guatemala: Editorial Piedra Santa, 1985.

Cashin, James. Et. Al. *Manual de auditoría tomo 3*. España: McGraw-Hill, 2001.

Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway –COSO-. *Marco integrado de control Interno, marco y anexos*. Estados Unidos de América: Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, 2013.

-----. *Marco integrado de control interno, resumen ejecutivo*. Estados Unidos de América: Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, 2013.

Congreso de la República de Guatemala. *Ley del impuesto sobre la renta*. (Decreto 26-1992) Guatemala: Ediciones Fiscales, 1992.

-----. *Ley del impuesto al valor agregado*. (Decreto 27-1992) Guatemala: Ediciones Fiscales, 1992.

-----. *Ley del impuesto de timbres fiscales y de papel sellado especial para protocolos*. (Decreto 37-1992) Guatemala: Ediciones Fiscales, 1992.

-----. *Ley del impuesto sobre productos financieros*. (Decreto 26-1995) Guatemala: Ediciones Fiscales, 1995.

-----. *Código tributario*. (Decreto 29-2001) Guatemala: Ediciones Fiscales, 1996.

- . *Ley de organizaciones no gubernamentales para el desarrollo*. (Decreto 02-2003) Guatemala: Piedra Santa Editorial, 2003.
- . *Ley de actualización tributaria*. (Decreto 10-2012) Guatemala: Ediciones Fiscales, 2012.
- Fundación Iberoamericana para el Desarrollo. *V Microfinanzas: Cumbre mundial del microcrédito*. España: Gráficas AKASA., 2012.
- Gordillo, Agustín. *Tratado de derecho administrativo y obras selectas*. Argentina: Fundación de Derecho Administrativo, 2009.
- Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores –IGCPA-. *Guías de auditoría interna*. Guatemala: IGCPA., 2002.
- . *Normas de auditoría*. Guatemala: IGCPA., 2002.
- Mansilla B., Samuel y Sandra Cante S. *Auditoría del control interno*. Colombia: Ecoe-Ediciones, 2005.
- Ministerio de Finanzas Públicas. *Reglamento del impuesto sobre la renta*. (Acuerdo 206-2004) Guatemala: Ediciones Fiscales, 2004.
- . *Reglamento del impuesto al valor agregado*. (Acuerdo 424-2006) Guatemala: Ediciones Fiscales, 2006.
- Organización de las Naciones Unidas –ONU-. *Manual sobre las instituciones sin fines de lucro en el sistema de cuentas nacionales*. Departamento de asuntos económicos y sociales. Estados Unidos de América: ONU., 2007.
- Peralta Azurdia, Enrique. *Código Civil*. (Decreto 106) Guatemala: Instituto de Investigaciones Jurídicas, 1996.
- Sáez Penoucos, Carmen. *Los procedimientos*. Universidad de Alcalá, España: Facultad de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo, 1998.
- Sandoval Morales, Hugo. *Introducción a la auditoría*. México: Red Tercer Milenio, 2012.
- Santillana, Juan Ramón. *Auditoría interna*. México: Pearson Educación, 2013.

Soriano Guzmán, Genaro. *La auditoría interna en el proceso administrativo*. México: Editorial CENAPEC., 1992.

Torre, Begoña. *Guía sobre microcréditos*. Universidad de Cantabria, España: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, 2012.

Universidad de Buenos Aires. *Manual de Procedimientos de Auditoría Interna*. Universidad de Buenos Aires. Argentina: Facultad de Ciencias Económicas, 2004.



Adán García Véliz
Licenciado en Pedagogía y Administración Educativa
BIBLIOTECARIO

ANEXOS

ANEXO 1 ENTREVISTA A GERENTES

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE –CUNOR-
CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA



Entrevista realizada a gerentes o administradores de asociaciones sin ánimo de lucro con rubro de microcréditos.

1. ¿Cuál es el nombre de la organización?
2. ¿Qué puesto ocupa dentro de la organización?
3. ¿De qué forma se encuentra constituida la organización?
4. ¿La asociación a la cual pertenece otorga microcréditos?
 - a. ¿El capital de los microcréditos es recuperado?
 - b. Si el capital es recuperado ¿Existen lineamientos que rijan su devolución?
 - c. ¿De no ser recuperado, luego de ser entregado el microcrédito, termina la relación beneficiario-asociación?
 - d. ¿Dichos microcréditos generan algún interés?
 - e. De generar interés ¿Cómo se maneja dentro de la institución?
5. ¿Cuál es el rango de montos que son entregados en el rubro de microcréditos?
6. ¿La organización brinda capacitación a los beneficiarios de los microcréditos?
7. ¿Para otorgar un microcrédito se cuentan con procedimientos específicos de evaluación de los beneficiarios?
8. ¿Existen procesos de supervisión sobre la utilización de los recursos otorgados en el microcrédito?
9. Dentro de la organización ¿Se cuenta con un departamento de auditoría interna?

10. Si su respuesta anterior es sí;
- a. ¿Quién es el encargado del departamento de auditoría interna?
 - b. ¿Cuántas personas conforman el departamento de auditoría interna?
 - c. ¿Hay personal específico para los microcréditos?
 - d. ¿Se cuenta con un plan anual de auditoría interna?
 - e. ¿Este departamento cuenta con un manual de procedimientos?
11. Describa detalladamente los procedimientos de auditoría interna aplicados por la organización, ya sea por el departamento de auditoría interna, de existir el mismo, o por el personal responsable.
12. Enumere los beneficios que obtiene la organización en la aplicación de procedimientos de auditoría interna.
13. Si en la organización no se aplican procedimientos de auditoría interna, de acuerdo a su experiencia en la misma, considere que estos procedimientos debieran aplicarse en estas organizaciones: _____ sobre qué actividades?
14. Si en la organización existe el departamento de auditoría interna y este aplica procedimientos de control qué opinión le merece el trabajo que realiza este departamento.

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE ACTIVIDADES DE CONTROL

Evaluación del componente ACTIVIDADES DE CONTROL				
Elaboro: _____ Fecha: _____ Reviso: _____ Fecha: _____				
Objetivo: Asegurar el diseño, actualización y garantizar la suficiencia e idoneidad de las actividades de control establecidas para lograr los objetivos institucionales y responder a los riesgos.				
Pregunta	Respuesta			Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
	SI	SI parcialmente	NO	
1. La Administración diseña, actualiza y garantiza la suficiencia e idoneidad de las actividades de control para alcanzar los objetivos institucionales y responder a los riesgos.				
2. La Administración diseña actividades de control en respuesta a los riesgos asociados con los objetivos institucionales, a fin de alcanzar un control interno eficaz y apropiado.				
3. La Administración diseña las actividades de control apropiadas para el control interno, las cuales ayudan al Titular y a la Administración a cumplir con sus responsabilidades y a enfrentar apropiadamente a los riesgos identificados en el control interno.				
4. La Administración identifica los logros más importantes de la institución y los compara contra los planes, objetivos y metas establecidos.				
5. La Administración compara el desempeño actual contra los resultados planeados o esperados en determinadas funciones clave de la institución, y analiza las diferencias significativas.				
6. La Administración continuamente evalúa las necesidades de conocimiento, competencias y capacidades que el personal debe tener para lograr los objetivos institucionales.				
7. La Administración realiza una supervisión calificada y continua para asegurar que los objetivos de control interno son alcanzados.				
8. La Administración establece el control físico para asegurar y salvaguardar los bienes y activos vulnerables de la institución.				
9. La Administración cuenta y compara periódicamente dichos activos para controlar los registros.				

10. La Administración establece actividades para revisar los indicadores. (Comparaciones y evaluaciones que relacionan diferentes conjuntos de datos entre sí para que se puedan efectuar los análisis de relaciones y se adopten las medidas correspondientes).			
11. La Administración diseña controles enfocados a validar la idoneidad e integridad de las normas e indicadores de desempeño, a nivel institución y a nivel individual.			
12. La Administración divide o segrega las atribuciones y funciones principales entre los diferentes servidores para reducir el riesgo de error, mal uso, corrupción, fraude, abuso, desperdicio y otras irregularidades.			
13. Las transacciones son autorizadas y ejecutadas sólo por los funcionarios que actúan dentro del alcance de su autoridad.			
14. La Administración asegura de que las transacciones se registran puntualmente para conservar su relevancia y valor para el control de las operaciones y la toma de decisiones.			
15. La Administración limita el acceso a los recursos y registros solamente al personal autorizado.			
16. La Administración asigna y mantiene la responsabilidad de su custodia y uso.			
17. La Administración documenta claramente el control interno y todas las transacciones y demás eventos significativos.			
18. Las actividades de control incluyen actividades tendientes a evitar que la institución falle en alcanzar un objetivo o enfrentar un riesgo.			
19. La Administración evalúa el propósito de las actividades de control, así como el efecto que una deficiencia tiene en el logro de los objetivos institucionales.			
20. Las actividades de control están implementadas para realizarse de forma automatizada o manual.			
21. La Administración diseña actividades de control en los niveles adecuados de la estructura organizacional.			
22. La Administración diseña actividades de control para asegurar la adecuada cobertura de los objetivos y los riesgos en las operaciones.			

23. Los controles a nivel institución son controles que tienen un efecto generalizado en el control interno y pueden relacionarse con varios componentes.			
24. Las actividades de control a nivel transacción son acciones integradas directamente en los procesos operativos para contribuir al logro de los objetivos y enfrentar los riesgos asociados.			
25. Al elegir entre actividades de control a nivel institución o de transacción, la Administración evalúa el nivel de precisión necesario para que la institución cumpla con sus objetivos y enfrente los riesgos relacionados.			
26. La Administración considera la segregación de funciones en el diseño de las responsabilidades de las actividades de control y, cuando dicha segregación no es práctica, diseña actividades de control alternativas para enfrentar los riesgos asociados.			
27. La segregación de funciones contribuye a prevenir corrupción, fraudes, desperdicio y abusos en el control interno.			
28. Si la segregación de funciones no es práctica en un proceso operativo debido a personal limitado u otros factores, la Administración diseña actividades de control alternativas para enfrentar el riesgo de corrupción, fraude, desperdicio o abuso en los procesos operativos.			

Evaluación del componente ACTIVIDADES DE CONTROL

Objetivo: Verificar el diseño de los sistemas de información institucional y las actividades de control asociadas, a fin de alcanzar los objetivos y responder a los riesgos.

Pregunta	Respuesta			Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
	SI	SI parcialmente	NO	
1. La Administración diseña los sistemas de información institucional y las actividades de control asociadas, a fin de alcanzar los objetivos y responder a los riesgos.				
2. La Administración desarrolla los sistemas de información de manera tal que se cumplan los objetivos institucionales y se responda apropiadamente a los riesgos asociados.				
3. La Administración desarrolla los sistemas de información de la institución para obtener y procesar apropiadamente la información relativa a cada uno de los procesos operativos.				

4. La Administración desarrolla los sistemas de información y el uso de las TIC (Tecnología de Información y Comunicación) considerando las necesidades de información definidas para los procesos operativos de la institución.			
5. La Administración evalúa los objetivos de procesamiento de información para satisfacer las necesidades de información definidas. Los objetivos de procesamiento de información incluyen: Integridad, Exactitud y Validez.			
6. La Administración diseña actividades de control apropiados en los sistemas información para garantizar la cobertura de los objetivos de procesamiento de la información en los procesos operativos.			
7. Los controles generales fomentan el buen funcionamiento de los sistemas de información mediante la creación de un entorno apropiado para el correcto funcionamiento de los controles de aplicación.			
8. Los controles de aplicación, (controles de procesos de operación), contribuyen a asegurar la validez, integridad, exactitud y confidencialidad de las transacciones y los datos durante el proceso de las aplicaciones.			
9. La Administración diseña las actividades de control sobre la infraestructura de las TIC para soportar la integridad, exactitud y validez del procesamiento de la información.			
10. La Administración mantiene la evaluación de los cambios en el uso de las TIC y diseña nuevas actividades de control cuando estos cambios se incorporan en la infraestructura de las TIC.			
11. La Administración diseña actividades de control para la gestión de la seguridad sobre los sistemas de información con el fin de garantizar el acceso adecuado, de fuentes internas y externas a éstos.			
12. La gestión de la seguridad incluye los procesos de información y las actividades de control relacionadas con los permisos de acceso a las TIC, incluyendo quién tiene la capacidad de ejecutar transacciones.			
13. La Administración evalúa las amenazas de seguridad a las TIC, tanto de fuentes internas como externas.			

14. La Administración diseña actividades de control para limitar el acceso de los usuarios a las TIC a través de controles como la asignación de claves de acceso y dispositivos de seguridad para autorización de usuarios.				
15. La Administración diseña las actividades de control para la adquisición, desarrollo y mantenimiento de las TIC.				
16. La Administración al adquirir software de TIC, diseña actividades de control sobre su selección, desarrollo continuo y mantenimiento.				
Evaluación del componente ACTIVIDADES DE CONTROL				
Objetivo: Verificar la implementación de las actividades de control a través de políticas, procedimiento y otros medios de similar naturaleza, las cuales deben estar documentadas y formalmente establecidas.				
Pregunta	Respuesta			Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
	SI	SI parcialmente	NO	
1. La Administración implementa las actividades de control a través de políticas, procedimientos y otros medios de similar naturaleza.				
2. La Administración documenta, a través de políticas, manuales, lineamientos y otros documentos de naturaleza similar las responsabilidades de control interno en la institución.				
3. La Administración documenta mediante políticas para cada unidad su responsabilidad sobre el cumplimiento de los objetivos de los procesos, de sus riesgos asociados, del diseño de actividades de control, de la implementación de los controles y de su eficacia operativa.				
4. El personal de las unidades que ocupa puestos clave define con mayor amplitud las políticas a través de los procedimientos del día a día.				
5. La Administración revisa periódicamente las políticas, procedimientos y actividades de control asociadas para mantener la relevancia y eficacia en el logro de los objetivos o en el enfrentamiento de sus riesgos.				
PREGUNTAS ADICIONALES				
Cantidad en quetzales presupuestado para el 2016.				
Porcentaje ejecutado durante el año.				

Cantidad de créditos concedidos, grupales e individuales.				
Cantidad de créditos recuperados.				
Cantidad de créditos en proceso de recuperación.				
Cantidad de créditos con problemas de recuperación.				
Cantidad de créditos considerados incobrables.				

**USAC
CUNOR**

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario del Norte



No. 138-2018

El Director del Centro Universitario del Norte de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer los dictámenes de la Comisión de Trabajos de Graduación de la carrera de:

CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA

Al trabajo titulado:

**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO APLICABLES AL RUBRO DE
MICROCRÉDITOS DE ORGANIZACIONES SIN ÁNIMO DE LUCRO EN COBÁN,
ALTA VERAPAZ**

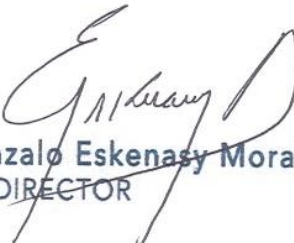
Presentado por el (la) estudiante:

JORGE MARIO LEONARDO MENDOZA

Autoriza el

IMPRIMASE

Cobán, Alta Verapaz 28 de Mayo de 2018.


Lic. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
DIRECTOR

