



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

**TEMA: “LEVANTAMIENTO DE PROCESOS FINANCIEROS Y
FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD EN
LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “CINCO
GRADA DE RUINA INCAICA” DE LA PARROQUIA
GUANGAJE, PROVINCIA DE COTOPAXI.”**

AUTORA: GABRIELA ELIZABETH CUACÉS ZUMBA.

DIRECTOR: ECON. MARCO VELOZ.

CODIRECTORA: DRA. SILVIA ALTAMIRANO.

LATACUNGA

2015

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE
CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

CERTIFICADO

Econ. Marco Veloz (Director)
Dra. Silvia Altamirano (Codirectora)

CERTIFICAN

El trabajo titulado **“LEVANTAMIENTO DE PROCESOS FINANCIEROS Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD EN LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “CINCO GRADA DE RUINA INCAICA” DE LA PARROQUIA GUANGAJE, PROVINCIA DE COTOPAXI.”**, realizado por la Sra. Gabriela Elizabeth Cuacés Zumba, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, en el reglamento de Estudiantes.

Debido a que constituye un trabajo de excelente contenido científico que coadyuvará a la aplicación de conocimientos y al desarrollo profesional, SI recomiendan su publicación.

El mencionado trabajo consta de un empastado y disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat.

Autorizan a la Sra. Gabriela Elizabeth Cuacés Zumba, que lo entregue al Ing. Julio Tapia, en su calidad de Director de la Carrera de Finanzas y Auditoría.

Latacunga, agosto 2015

Econ. Marco Veloz.

DIRECTOR

Dra. Silvia Altamirano.

CODIRECTOR

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE
CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, GABRIELA ELIZABETH CUACÉS ZUMBA.

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado **“LEVANTAMIENTO DE PROCESOS FINANCIEROS Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD EN LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “CINCO GRADA DE RUINA INCAICA” DE LA PARROQUIA GUANGAJE, PROVINCIA DE COTOPAXI.”**. Ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el pie de las páginas correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Latacunga, agosto 2015

Gabriela Elizabeth Cuacés Zumba

C.C.: 050324963-3

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE
CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

AUTORIZACIÓN

Yo,

Gabriela Elizabeth Cuacés Zumba

Autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo **“Levantamiento de procesos financieros y fortalecimiento del sistema de contabilidad en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” de la parroquia Guangaje, provincia de Cotopaxi.”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Latacunga, agosto 2015

Gabriela Elizabeth Cuacés Zumba

C.C.: 050324963-3

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre, Rosita Zumba, por estar siempre en los momentos importantes de mi vida, por ser ejemplo para salir adelante y por los consejos que han sido de gran ayuda para mi vida y crecimiento.

Este logro es el resultado de lo que me has enseñado en la vida, a que siempre has sido una persona honesta, y nunca te has dejado vencer por nada ni nadie, por haberme inscrito en esta carrera y por creer en mí... Te amo mamita.

A mi lindo y querido esposo Wladimir Pallo por estar a mi lado en las buenas y en las malas y ser mi apoyo incondicional en toda mi carrera, Dios nos ha bendecido ya con 10 años de amor y una hermosa hija, por la paciencia y por tu amor.

“La posibilidad de realizar un sueño es lo que hace que la vida sea interesante”

P. Coelho.

AGRADECIMIENTOS

A Dios:

Por haberme regalado nuevamente la vida y con ella la oportunidad de vivirla junto a mi familia.

A mi madre Rosa Ana Zumba Veintimilla:

Por el gran amor y la devoción que tienes por tus hijos, por todo el apoyo ilimitado e incondicional que siempre me has brindado, por tener siempre la fortaleza de salir adelante sin importar los obstáculos, por haberme formado como una mujer de bien, y por ser quien me dio la vida y me enseñó a vivirla.

A mi padre Fabián Isael Cuacés Valencia:

Por ser el hombre que me dio la vida, por tu ejemplo de perseverancia y superación, por el valor que demuestras por salir adelante y por tu amor.

A mi amado esposo Diego Wladimir Pallo Moreno:

Por todo tu amor, apoyo y comprensión, por estar junto a mí en los momentos en que más te he necesitado, por tener la paciencia de caminar a mi lado todos los días de nuestra vida. TE AMO.

A mi hija Betzabé Alejandra Pallo Cuacés:

Porque cuando naciste supe que eres el mejor regalo que Dios me pudo haber dado y gracias a tus pequeñas palabras siempre he logrado superar las adversidades.

A mis hermanos: Anita y Jordy Cuacés Zumba:

Por haber sido mi compañía en la niñez y adolescencia, por sus palabras de apoyo y por todo su cariño.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
CERTIFICADO	ii
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	iii
AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
RESUMEN	xix
ABSTRACT	xx
CAPÍTULO I	1
1. EL PROBLEMA	1
1.1 Contextualización Macro	1
1.2 Contextualización Meso	3
1.3 Contextualización Micro	5
1.4 Formulación del Problema	11
1.4.1 Antecedentes	11
1.5 Justificación	12
1.6 Objetivos	13
1.6.1 Objetivo general	13
1.6.2 Objetivos específicos	13
CAPÍTULO II	14
2. MARCO TEÓRICO	14
2.1 Antecedentes Investigativos	14
2.2 Fundamentación Legal	15
2.2.1 Constitución Política de la República del Ecuador	15
2.2.2 Código Orgánico Monetario y Financiero	16

2.2.3	Código Orgánico de la Producción comercio e inversiones.	16
2.2.4	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.....	17
2.2.5	Ley Orgánica de la economía Popular y solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.	18
2.2.6	Ley Orgánica de la regulación y Control del Poder del mercado	19
2.2.7	Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria.....	20
2.2.8	Reglamento a la Ley Orgánica de la economía Popular y solidaria.....	20
2.3.	Estatutos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco grada de ruina Incaica”	21
2.3.1	Constitución, domicilio y duración.....	21
2.3.2	De Los Fines Y Objetivos:.....	22
2.3.3	De Los Socios	24
2.4	Fundamentación Teórica	24
2.4.1	Economía Social y Solidaria	24
2.4.2	Historia de la ESS Y EPS	29
2.4.3	Concepto de la economía social	31
2.4.4	Actores de la economía social y solidaria	33
2.4.5	Características principales de la economía social y solidaria.....	38
2.4.5.a.	Efectos	39
2.4.5.b.	En lo laboral	40
2.4.5.c.	En lo mercantil	41
2.4.5.d	En lo civil	42
2.4.5.e.	En lo tributario	42
2.4.6	Principios de la economía social y solidaria.....	43
2.4.7	Economía social y solidaria y economía popular y solidaria en el Ecuador.....	43
2.4.8	Instituciones públicas de la ESS en el Ecuador.	47
2.4.9.	La economía popular y solidaria	47

2.4.10	Instrumentos de la Política Pública de Economía Solidaria	51
2.4.11	Formas de organización de la EPS.....	52
2.4.12	Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria	52
2.5.	Procesos Administrativos.....	54
2.5.1	Concepto.....	55
2.5.2	Concepto de Administración	56
2.5.3	Importancia de la Administración	58
2.5.4	Principios generales de la Administración.....	58
2.5.5	Elementos Básicos de la Administración	59
2.5.6	Planeación	60
2.5.6.a.	Importancia de la Planificación	60
2.5.7	Propósito de la Planeación	61
2.5.8	Organización.....	62
2.5.8.a.	Principios De Organización.....	63
2.5.9	Dirección	63
2.5.10	Control	63
2.5.10.a.	Propósito Y Función Del Control.....	64
2.5.10.b	La Esencia Del Control Administrativo	65
2.6.	Organización.....	66
2.6.1.	Concepto de Organización.....	66
2.6.2.	Estructura de la Organización.....	68
2.6.3.	Metas u objetivos de la organización	71
2.7	Organigramas	73
2.7.1	Tipos de organigramas	73
2.7.2	Flujo gramas	77
2.7.3	Manuales Administrativos	78
2.7.3.a	Tipos de manuales.....	78
2.8	Procesos en la Organización	80
2.8.1	Concepto.....	80
2.8.2	Características	80

2.8.3	Macroprocesos	81
2.8.4	Cadena de Valor	81
2.8.5	Clasificación de los procesos	82
2.8.6	Tipos de procesos.....	85
2.9	Sistema Contable.....	88
2.9.1	Contabilidad	88
2.9.2	Objetivos y Alcance de la Contabilidad	88
2.9.3	Tipos de contabilidad	89
2.9.4	Proceso de registro de la información contable	93
2.9.5	Cuenta contable	93
2.9.6	Plan general de cuentas	94
2.9.7	Ciclo contable	95
2.9.8	Estados financieros.....	95
2.9.9	Principios de contabilidad generalmente aceptados	96
2.9.10	Sistemas contables manuales	100
2.9.10.a	Conceptualización.....	100
2.9.11	Sistemas contables en software	101
2.9.11.a	Conceptualización.....	101
2.9.11.b	Importancia	102
2.9.12	Características	103
2.9.13	Sistemas contables utilizados en el sector financiero	103
2.10	Sistema Contable Generación de Empresas	
	Organizadas GEO.....	104
2.10.1	Características y especificaciones del sistema contable.....	104
2.10.2	Características Generales.....	105
2.10.3	Módulos contables	106
2.10.3.a.	Módulo de Contabilidad	106
2.10.3.b.	Módulo de Tesorería	107
	CAPÍTULO III.....	108
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	108
3.1.	Enfoque.....	108

3.2.	Modalidad Básica de la Investigación	108
3.2.1.	Investigación de campo	108
3.2.2.	Investigación bibliográfica-documental	109
3.3.	Nivel o Tipo de Investigación	109
3.3.1.	Investigación exploratoria	109
3.3.2.	Investigación descriptiva	109
3.3.3.	Técnicas de Investigación	109
3.3.4.	Método de Investigación	110
3.4.	Población y Muestra.....	110
3.4.1.	Población	110
3.4.2.	Muestra	111
3.5.	Operacionalización de los Procesos	112
3.5.1.	Proceso administrativo.....	112
3.5.2.	Proceso Financiero	114
3.5.3.	Proceso Contable.....	116
3.6.	Recolección de la información	117
3.6.1.	Plan para la recolección de la información.....	117
3.7.	Procesamiento y análisis	117
3.7.1.	Plan Para el Procesamiento de la Información	118
3.7.2.	Análisis de la información	118
3.8	Análisis e Interpretación de datos	118
3.8.1	Encuesta a los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”	119
3.8.2	Encuesta a los Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”	133
CAPÍTULO IV		176
4.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	176
4.1.	Levantamiento de Procesos Administrativos	176
4.1.1.	Planeación	176
4.1.2.	Organización.....	178
4.1.3.	Dirección	181

4.1.4.	Control	183
4.2.	Levantamiento de Procesos Financieros	186
4.2.1.	Crédito	186
4.2.2.	Cobranza	189
4.3.	Levantamiento de Procesos Contables.....	193
CAPÍTULO V		197
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	197
5.1.	Conclusiones	197
5.2.	Recomendaciones	199
CAPÍTULO VI		201
6.	PROPUESTA.....	201
BIBLIOGRAFÍA.....		205
ANEXOS		207

Anexo 1. Formato de Encuesta

Anexo 2. Fotografías Primera Visita

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2. 1.	Antecedentes Investigativo	14
Tabla 3. 1.	Técnicas de Investigación.....	110
Tabla 3. 2.	Población.....	110
Tabla 3. 3.	Matriz de operacionalización del Proceso administrativo.....	112
Tabla 3. 4.	Matriz de operacionalización del Proceso Financiero	114
Tabla 3. 5.	Matriz de Operacionalización Proceso Contable	116
Tabla 3. 6.	Plan para la recolección de la Información	117
Tabla 3. 7.	Motivo para asociarse a la caja de ahorro y crédito.....	119
Tabla 3. 8.	Conocen servicios que ofrecen.....	120
Tabla 3. 9.	Calidad del servicio.....	121
Tabla 3. 10.	Presencia del servicio	122
Tabla 3. 11.	Conocimiento para la apertura de una cuenta bancaria	123
Tabla 3. 12.	Conocimiento de la tasa de interés.....	124
Tabla 3. 13.	Conocimientos	125
Tabla 3. 14.	Préstamos solicitados	126
Tabla 3. 15.	Tipo de Créditos	127
Tabla 3. 16.	Créditos Solicitados	128
Tabla 3. 17.	Frecuencia de préstamos	129
Tabla 3. 18.	Cantidad Solicitada.....	130
Tabla 3. 19.	Conocimientos de los intereses	131
Tabla 3. 20.	Dificultad en préstamos	132
Tabla 3. 21.	Manual de procedimientos de crédito y cobranza.....	133
Tabla 3. 22.	Control de los cobros a los socios de la Caja Solidaria	134
Tabla 3. 23.	Notificación a los socios en mora de la Caja Solidaria.....	135
Tabla 3. 24.	Gestiones de cobro fuera de la Caja Solidaria.....	136
Tabla 3. 25.	Revisión de saldos mensualmente de los socios de la Caja Solidaria.....	137
Tabla 3. 26.	Registro de los informes de cobro en la Caja Solidaria	138
Tabla 3. 27.	Cierres de caja en la Caja Solidaria.....	139
Tabla 3. 28.	Faltante de caja en la Caja Solidaria	140

Tabla 3. 29. Tabla de amortización del préstamo	141
Tabla 3. 30. Personal encargado de cartera vencida	142
Tabla 3. 31. Análisis crediticio	143
Tabla 3. 32. Comité de Crédito en la Caja de Ahorro y Crédito.....	144
Tabla 3. 33. Personal encargado en el otorgamiento de un crédito	145
Tabla 3. 34. Personal encargado en el seguimiento de los créditos.....	146
Tabla 3. 35. Límites de crédito para los socios.....	147
Tabla 3. 36. Garantías que acepta la Caja Solidaria	148
Tabla 3. 37. Tipos de créditos	149
Tabla 3. 38. Requisitos para otorgar un crédito.....	150
Tabla 3. 39. Ingreso de solicitudes de crédito	151
Tabla 3. 40. Documento sustentable del pago de cuota.....	152
Tabla 3. 41. Manual de procedimientos administrativos	153
Tabla 3. 42. Organigrama actualizado.....	154
Tabla 3. 43. Decisiones de acuerdo a la estructura organizativa	155
Tabla 3. 44. Planificación estratégica para actividades	156
Tabla 3. 45. Frecuencia de las planificaciones	157
Tabla 3. 46. Plan operativo anual.....	158
Tabla 3. 47. Plan operativo anual ejecutado en su totalidad	159
Tabla 3. 48. Correcta designación de funciones.....	160
Tabla 3. 49. Frecuencia de asambleas entre socios.....	161
Tabla 3. 50. Manual de procedimientos contables	162
Tabla 3. 51. Personal encargado en realizar la Contabilidad	163
Tabla 3. 52. Contador de la Caja Solidaria	164
Tabla 3. 53. Plan de Cuentas en la Caja Solidaria	165
Tabla 3. 54. Archivo para los socios	166
Tabla 3. 55. Informes Financieros de la Caja Solidaria	167
Tabla 3. 56. Frecuencia de los Informes.....	168
Tabla 3. 57. Estados Contables y Análisis.....	169
Tabla 3. 58. Control de los costos y gastos	170
Tabla 3. 59. Obligaciones Tributarias	171
Tabla 3. 60. Incumplimiento de Obligaciones Tributarias	172

Tabla 3. 61. Registro de la Información Contable en la Caja Solidaria.....	173
Tabla 3. 62. Personal encargado del Sistema Contable.....	174
Tabla 3. 63. Sistema Contable es adecuado	175
Tabla 4. 1. Guía de observación del proceso de planeación	177
Tabla 4. 2. Guía de observación del proceso de organización	179
Tabla 4. 3. Guía de observación del proceso de dirección	182
Tabla 4. 4. Guía de observación del proceso de control.....	184
Tabla 4. 5. Guía de observación del proceso de crédito.....	187
Tabla 4. 6. Guía de observación del proceso de crédito.....	190
Tabla 4. 7. Guía de observación del proceso de contabilidad	193
Tabla 4. 8. Guía de observación del proceso de tributación	196
Tabla 6. 1. Manual y Reglamento Operativo de Crédito	203

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. 1.	Árbol del Problema	10
Figura 2. 1.	Sectores que conforman el sector social y solidario.....	53
Figura 2. 2.	Organigrama Clásico.....	74
Figura 2. 3.	Organigrama Radial	75
Figura 2. 4.	Organigrama circular	76
Figura 2. 5.	Simbología de los diagramas de flujo.....	77
Figura 2. 6.	Cadena de Valor.....	82
Figura 2. 7.	Módulo de Contabilidad	106
Figura 2. 8.	Módulo de Tesorería	107
Figura 3. 1.	Motivo para asociarse a la caja de ahorro y crédito	119
Figura 3. 2.	Conocen servicios que ofrecen	120
Figura 3. 3.	Calidad del servicio	121
Figura 3. 4.	Presencia del servicio.....	122
Figura 3. 5.	Conocimiento para la apertura de una cuenta bancaria ...	123
Figura 3. 6.	Conocimiento de la tasa de interés	124
Figura 3. 7.	Conocimientos	125
Figura 3. 8.	Préstamos solicitados.....	126
Figura 3. 9.	Tipo de Créditos	127
Figura 3. 10.	Créditos Solicitados	128
Figura 3. 11.	Frecuencia de préstamos	129
Figura 3. 12.	Cantidad Solicitada.....	130
Figura 3. 13.	Conocimientos de los intereses.....	131
Figura 3. 14.	Dificultad en préstamos	132
Figura 3. 15.	Manual de procedimientos de crédito y cobranza	133
Figura 3. 16.	Control de los cobros a los socios de la Caja Solidaria	134
Figura 3. 17.	Notificación a los socios en mora de la Caja Solidaria	135
Figura 3. 18.	Gestiones de cobro fuera de la Caja Solidaria	136
Figura 3. 19.	Revisión de saldos mensualmente de los socios de la Caja Solidaria	137
Figura 3. 20.	Registro de los informes de cobro en la Caja Solidaria	138

Figura 3. 21.	Cierres de caja en la Caja Solidaria	139
Figura 3. 22.	Faltante de caja en la Caja Solidaria	140
Figura 3. 23.	Tabla de amortización del préstamo.....	141
Figura 3. 24.	Personal encargado de cartera vencida	142
Figura 3. 25.	Análisis crediticio	143
Figura 3. 26.	Comité de Crédito en la Caja de Ahorro y Crédito.....	144
Figura 3. 27.	Personal encargado en el otorgamiento de un crédito	145
Figura 3. 28.	Personal encargado en el seguimiento de los créditos	146
Figura 3. 29.	Límites de crédito para los socios	147
Figura 3. 30.	Garantías que acepta la Caja Solidaria	148
Figura 3. 31.	Tipos de créditos	149
Figura 3. 32.	Requisitos para otorgar un crédito.....	150
Figura 3. 33.	Ingreso de solicitudes de crédito	151
Figura 3. 34.	Documento sustentable del pago de cuota.....	152
Figura 3. 35.	Manual de procedimientos administrativos.....	153
Figura 3. 36.	Organigrama actualizado.....	154
Figura 3. 37.	Decisiones de acuerdo a la estructura organizativa	155
Figura 3. 38.	Planificación estratégica para actividades	156
Figura 3. 39.	Frecuencia de las planificaciones	157
Figura 3. 40.	Plan operativo anual	158
Figura 3. 41.	Plan operativo anual ejecutado en su totalidad	159
Figura 3. 42.	Correcta designación de funciones	160
Figura 3. 43.	Frecuencia de asambleas entre socios	161
Figura 3. 44.	Manual de procedimientos contables	162
Figura 3. 45.	Personal encargado en realizar la Contabilidad	163
Figura 3. 46.	Personal encargado en realizar la Contabilidad	164
Figura 3. 47.	Plan de Cuentas en la Caja Solidaria	165
Figura 3. 48.	Archivo para los socios.....	166
Figura 3. 49.	Informes Financieros de la Caja Solidaria	167
Figura 3. 50.	Frecuencia de los Informes	168
Figura 3. 51.	Estados Contables y Análisis	169
Figura 3. 52.	Control de costos y gastos	170

Figura 3. 53.	Obligaciones Tributarias	171
Figura 3. 54.	Incumplimiento de Obligaciones Tributarias	172
Figura 3. 55.	Registro de la Información Contable en la Caja Solidaria	173
Figura 3. 56.	Personal Encargado del Sistema Contable	174
Figura 3. 57.	Sistema Contable es adecuado	175

RESUMEN

El presente trabajo investigativo hace referencia al análisis del Sector Popular Financiero en especial a trabajo desarrollado por las Cajas Solidarias que existen en la provincia de Cotopaxi.

Este proyecto propone realizar el levantamiento de procesos administrativos, financieros y fortalecimiento del sistema de contabilidad en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” de la parroquia Guangaje, provincia de Cotopaxi. Por lo que fue necesario partir de un análisis situacional de la entidad, se buscó información de la problemática en un entorno macro, meso y micro los mismos que determinaros la deficiencia de dichos procedimientos que son necesarios para el desarrollo basados en la Economía Popular y Solidaria, sector al que pertenece la Caja Solidaria.

Continuando con el desarrollo de esta investigación se recolectó información en torno a los procesos financieros, administrativos y contables que maneja la caja solidaria, a través de la observación directa de los mismos; de este modo se pudo identificar características importantes de dichos procesos, así como deficiencias que estos presentan y que afectan al desarrollo de todo el funcionamiento de la Caja.

Con toda la información que se logró recolectar se propone un manual de crédito y cobranza integral que contengan procedimientos administrativos, financieros y contables en función a las necesidades de este sector solidario sin descuidar los lineamientos propuestos y exigidos por las entidades de control.

PALABRAS CLAVE:

- ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
- CRÉDITO,
- COBRANZA
- CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “CINCO GRADA DE RUINA INCAICA”

ABSTRACT

This research work relates to the analysis of Popular Financial Sector especially work done by solidarity funds that exist in the province of Cotopaxi.

This project proposes to survey administrative, financial and accounting system strengthening in the Solidarity Savings and Credit "Five harrow Inca ruin" of the parish Guangaje province of Cotopaxi. So it was necessary to start with a situational analysis of the company, information of the problem was sought in an environment macro, meso and micro the same as determinaros deficiency of these procedures that are necessary for development based on the Popular Solidarity Economy , economic sector of the Solidarity Fund.

Continuing development of this research was collected information about the financial, administrative and accounting processes that manages the joint box, through direct observation thereof; thus it could identify important features of these processes and problems that these present and affecting the development of the entire operation of the Fund.

With all the information that is able to collect a manual credit and comprehensive collection containing administrative, financial and accounting procedures according to the needs of this solidarity sector without neglecting the proposed guidelines and required by the control agencies is proposed.

KEYWORDS:

- POPULAR AND SOLIDARITY ECONOMY
- CREDIT
- COLLECTION
- SOLIDARITY SAVING CASH AND CREDIT "CINCO GRADA DE RUINA INCAICA".

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 Contextualización Macro

Según (2011), José Luis Coraggio, autor del libro Economía Social y Solidaria que sintetiza sus aportes más lúcidos en este debate que tiene mucha historia acumulada indica que el ser humano, al ser el centro de la atención, según mandato constitucional, es el factor fundamental de la economía. El mundo del trabajo en el Buen Vivir forma parte fundamental de la economía solidaria, entendida también como la economía del trabajo.

La economía popular y solidaria en el Ecuador, desempeña un papel importante para mejorar las condiciones de varios sectores donde las finanzas formales poseen restricciones para el alcance de servicios, por esta razón es que dentro del grado de impacto de la innovación la forma de ayuda social producida por la comunidad misma, es necesario que se fortalezca con técnicas y estrategias formales de finanzas y administración para que se pueda permanecer en el mercado consumista complaciendo las necesidades de los ecuatorianos.

Es necesario crear un diseño de opiniones, para que con esto se pueda llegar a un enfoque más claro y ordenado de la economía, y la Economía Popular y Solidaria desempeña un rol fundamental para que pueda ser representada y que no solo sea visible para los aspectos cognitivos, sino que además que se fijen los alcances económicos, políticos, culturales, institucionales para que tengan un funcionamiento de “sentido común” y se ajusten en forma sustentable e integral para que el buen vivir incremente las oportunidades que ofrece el modelo de Economía Popular y Solidaria.

La manera en la que las personas observan el desarrollo que se genera se puede dar en los sectores que son rurales y es cada vez con mucho más interés por parte de las personas, porque gracias a ésta característica el ámbito productivo es el que ayuda a que el talento humano sea considerado primordial y de esta forma venga a ser eficiente.

De una manera muy particular se ha reconocido que existe una manera de colaboración y de ayuda mutua que hay en estos sectores y cuya actividad es reconocida como “minga”, esta manera de colaboración mutua se ha venido llevando a cabo desde tiempos remotos en donde las diferentes comunidades ecuatorianas, únicamente manejan un concepto fundamental y es el de la colaboración entre las comunidades aledañas de tal manera que se pueda servir como agilitador y finalizar de manera más ágil alguna labor de esfuerzo físico.

Es fundamental llegar a poder formar una buena Economía Popular y Solidaria con la que se pueda brindar una manera diferente de ver las políticas de la formación de la misma.

En el mes de octubre del 2012 se instauró la Unión de Cajas Solidarias y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador - “UCABANPE”, como una entidad social de los pueblos y nacionalidades indígenas del Ecuador, con personal jurídico otorgado por el CODENPE el 7 de marzo del 2013, para que se impulse la afirmación de una directiva nacional con la espera de efectos para tener una representación nacional que les guíe y fortalezca, con el fin de brindar servicios financieros, de asistencia técnica, capacitación y acompañamiento, orientados al progreso socioeconómico de las organizaciones que son miembros, frente a la disolución del CODENPE.

En la actualidad la UCABANPE agrupa a 78 cajas solidarias y 7 bancos comunales de sectores rurales y urbano marginales de las provincias de

Cotopaxi, Bolívar, Imbabura, Manabí, Pichincha, Napo, Tungurahua, Azuay, Chimborazo, Santa Elena, Loja, Sucumbíos y Esmeraldas con un total de aproximadamente 2500 socias/os.

Las instituciones que conforman la UCABANPE son pertenecientes a los diferentes pueblos con territorio, idioma y una espiritualidad propia, con miles de años de anterior existencia.

1.2 Contextualización Meso

En la provincia de Cotopaxi, uno de los principales problemas es la ausencia de aplicación de nuevas ideas administrativas que mantengan las cajas solidarias para poder lograr una expansión en el mercado y que se pueda entender de una mejor manera de que es lo que se trata esta forma de economía la misma que es tomada en cuenta como Economía Popular y Solidaria, de la misma forma hay que saber de qué se trata el tema y saber quiénes son parte de la organización y pueden tomar las buenas y malas decisiones los beneficios y los problemas etc.

No ha existido forma en la cual se pueda explicar las causas por las que existen problemas económicos y sociales dentro de Cotopaxi pero se necesita maneras en las cuales el dinero o la economía del país sean dirigidas a ciertos puntos de las comunidades dando así desigualdades en estas comunidades.

Así también, enmarcados en la constitución ecuatoriana 2008, mediante el artículo 311 se señala que el sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y

preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Además que, en base a la ley orgánica de economía popular y solidaria enmarcados en la búsqueda del SUMAK KAUSAY, es decir del buen vivir, considerando a través de dicha ley la posibilidad de asociarse y vincularse con la finalidad de mejorar las condiciones sociales y económicas de los pueblos y nacionalidades a través del impulso del desarrollo productivo.

En la provincia necesita la realización de un análisis administrativo y financiero de las cajas solidarias conformadas por mujeres y hombres emprendedores.

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario que fue aprobada por la Asamblea Nacional, el 13 de abril, con 88 votos de las diversas agrupaciones políticas.

La nueva ley tiene por objetivo fomentar y fortalecer a esta rama de la economía en el país, que comprende actividades basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, donde se privilegia al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su gestión, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital pero en donde las cajas solidarias necesitan fortalecimiento estatal, dentro de su formación cognitiva como financiamiento.

Las cajas de solidarias necesitan propiciar la concesión de créditos de liquidez y proteger los depósitos de la gente, estableciendo mecanismos para promover y fortalecer al sector económico popular, mediante la creación de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, que tendrá como misión brindar créditos y servicios financieros.

La Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS) es una entidad pública que canaliza recursos a través de las

organizaciones del sector Financiero Popular y Solidario para el financiamiento de emprendimientos desarrollados por la economía popular y solidaria en los territorios, facilitando el acceso a créditos y otros servicios financieros a población tradicionalmente excluida. Como parte de su directorio, el Ministerio Coordinador de Desarrollo Social promueve la implementación de una línea de crédito adecuada y específica para combatir la usura en los territorios y localidades de incidencia, permitiendo una oportuna respuesta a los requerimientos de crédito de la población, pero las cajas solidarias deben buscar un coadyuvante administrativo y financiero para hacer realidad la misión y visión de la CONAFIPIS.

Por otro lado los pueblos indígenas a través de la Unión de Cajas Solidarias y Bancos Comunales de Las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador – UCABANPE cuestionan el uso del término “pobreza” como calificador de su situación frente a otros sectores de la sociedad. Más bien, suelen enfatizar la “riqueza” que constituyen sus territorios, recursos naturales y su patrimonio cultural.

Esto no significa que los pueblos indígenas no quisieran mejorar su condición socio-económica, al contrario demandan acceso a mejores servicios de educación y salud, a oportunidades para mejorar su producción e ingreso, a una participación equitativa en los procesos de definición de políticas y programas a nivel nacional y la Economía Popular y Solidaria ayuda a cristalizar estas condiciones.

1.3 Contextualización Micro

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” se encuentra ubicada en la Provincia de Cotopaxi, en la Parroquia de Guangaje en la comunidad Tingo Pucara, a dos horas y media de la ciudad de Latacunga, la misma que se halla con manejo administrativo y financiero empírico, presentando algunas falencias de funciones y delegación de

funciones, las mismas que se enmarcan en alto grado de desconocimiento de organización, proyecciones, inversión, manejo adecuado de las finanzas populares; constituyendo un alto riesgo en el mercado financiero, por lo que al no existir funcionalidades definidas, no existe corresponsabilidad con la caja solidaria, creando cuentas incobrables por falta de seguimiento e incrementando la iliquidez de la caja.

El capital que utiliza la caja solidaria dentro de su manejo financiero en sus aportaciones iniciales bordea los \$15,850, los mismos que se utilizó para créditos a corto plazo, en donde se realiza un estudio básico del sujeto de crédito, en donde, no se detalla el historial crediticio como en otras entidades financieras, sino más bien, en las referencias personales que emitan vecinos o familiares del beneficiario; incurriendo en una gravísima falta de procesos de control crediticio en donde se coloca en riesgo el capital de trabajo.

Al no existir estados financieros excepto los arrojados por el sistema informático contable GEO, que emite datos que no corresponden a la realidad de la empresa por el deficiente ingreso de información dentro de la caja solidaria se conlleva a un terrible problema puesto que no se sabe cómo se encuentran las inversiones y la recuperación de capital y a través de los indicadores financieros determinar el correcto ciclo de vida de los servicios que se oferta dentro de la caja generando un desconocimiento de la liquidez de la misma.

Es inherente reconocer que dentro de los estatutos firmados y registrados en la CODEMPE existen autoridades, con funciones estatutarias que no son aplicables para el incremento y seguimiento de inversiones así como créditos; puesto que, las mismas deberían enfocarse no sólo a la dirigencia de reuniones si no como el veedor de las estrategias orientadas a la misión y visión de la caja que no poseen, agravando esta manera sus necesidades.

Al buscar dentro de la caja solidaria en sus archivos no se puede hallar un proyecto de vinculación, mejora, o estrategias corporativas de alianzas para sustentar la liquidez.

Amortización de capital dentro de los préstamos generados poseen plazos excesivamente grandes en donde la recuperación del mismo no se llevado a cabo se puede observar en sus registros de ingresos y egresos que posee la caja solidaria.

El sistema contable que posee la caja solidaria es extremadamente deficiente puesto que, no tiene los parámetros básicos para poder interpretar si existen utilidades o pérdidas para los miembros de la caja solidaria dando entender una ineficiencia de la información obtenida a través de los registros que manejan.

Dentro de la caja solidaria “Cinco Grada de Ruina Incaica”, se puede observar un deficiente control periódico de las actividades que se realizan dentro del ámbito contable, por lo que no existe auditorías que son necesarias para conocer la fidelidad de los datos obtenidos en los asientos contables frente a la realidad que está viviendo la caja solidaria, dando por entendido que no existe procedimientos de control contable.

Es inherente la necesidad de contar con manuales que manejen todos los procedimientos y actividades que se realizan dentro de la caja solidaria, pero es una falencia que la caja no los posea, porque se evade una serie de redundancia de actividades que generan tiempos holgura y desperdicio de recursos, siendo este un costo productivo muy elevado que en la percepción del tiempo de inversión genera problemas que se van a ir acumulando en las finanzas de la entidad.

No existe una correcta identificación del orgánico funcional de la caja solidaria de acuerdo a las necesidades reales que vive, deslindando a través de una brecha financiera y administrativa la competitividad que debe adquirir

la Caja “Cinco Grada de Ruina Incaica” en el mercado financiero, y cada vez se incrementa el riesgo frente a otro tipo de entidades que pueden desplazarlas con facilidad y llevarles a una potencial quiebra.

Dentro de la contabilidad que maneja la entidad se encuentra administrada por un asesor externo, el mismo que emite los resultados de los balances y se encarga de las declaraciones tributarias, no existe registros de auditorías de control dirigidas al asesor contable, generando un riesgo de supervisión al trabajo realizado, ya que los miembros de la caja carecen de conocimientos académicos en el tema contable.

El manejo de cartera vencida dentro de la caja solidaria “Cinco Grada de Ruina Incaica”, no posee un adecuado control de procesos, dando como resultado un deficiente sistema de recuperación de capitales, llevando paulatinamente a tener dinero amortizado evitando el correcto círculo de inversión para la captación de capitales.

Los títulos de crédito a favor de entidad son las letras de cambio y no pagarés aumentando cada vez los problemas de cobro de las letras de cambio integrando los elementos o partidas que representan efectivo y los convertibles en efectivo, en un lapso no mayor de un año, o en el ciclo financiero a corto plazo.

La caja solidaria, extiende crédito sobre las ventas de sus servicios financieros, y sus máximos créditos son de ocho mil dólares a sus clientes fuertes, en donde se tiene cuentas malas con pocos gastos por operar sin un departamento de crédito; al hacer esto probablemente estaría perdiendo en la recuperación de capital, en donde las utilidades que se abandonaron sobre estas ventas pérdidas podrían ser mucho mayores a los costos implícitos en la extensión del crédito necesarias para hacer ventas a clientes más débiles.

La Caja Solidaria necesita determinar normas óptimas de crédito para igualar los costos incrementales asociados con una política activa de crédito con las utilidades incrementales provenientes del aumento en ventas de los servicios financieros.

Los costos incrementales incluyen costos de comercialización y de ventas de los productos financieros, así como aquellos costos asociados con la calidad de las cuentas marginales, o costos de crédito. Estos costos de crédito incluyen los establecidos en las cuentas incobrables.

Árbol de problemas.

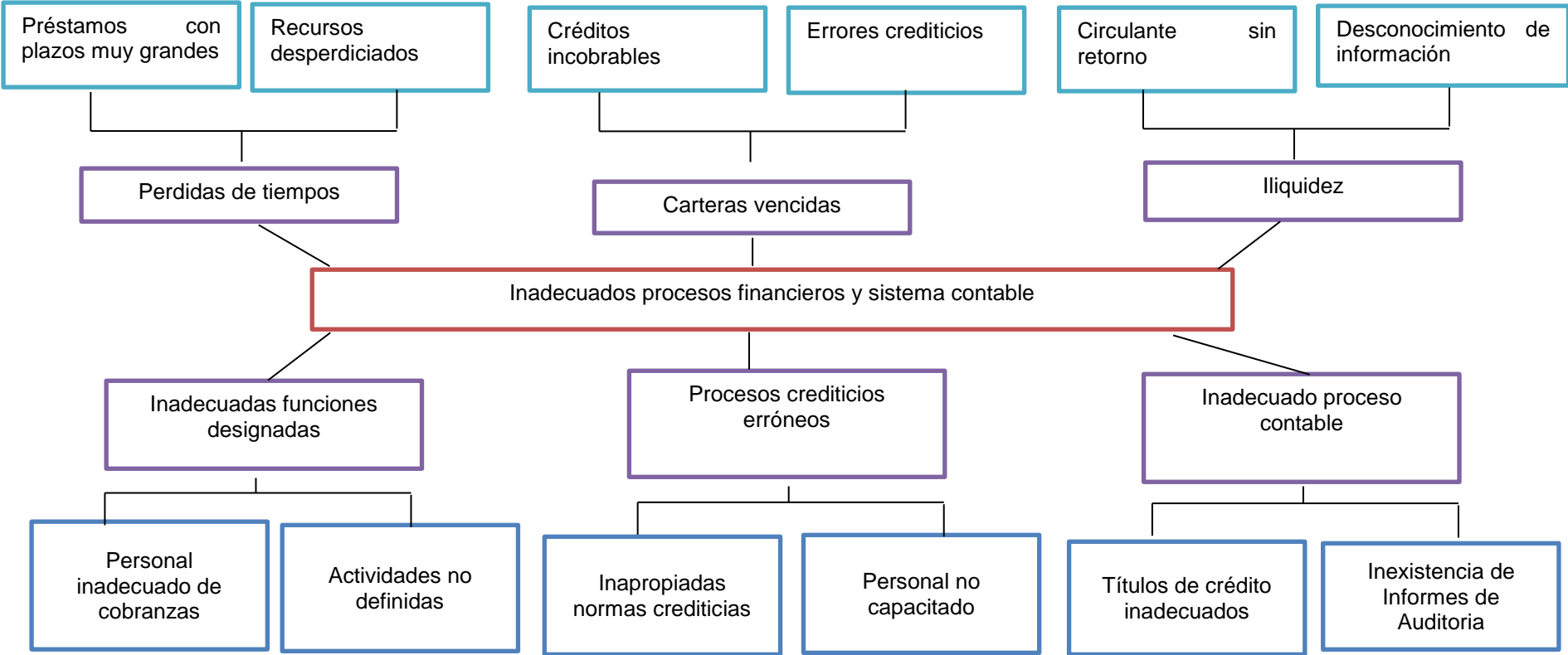


Figura 1. 1. Árbol del Problema

Fuente: Investigación de Campo

1.4 Formulación del Problema

¿Cómo incide los inadecuados procesos financieros en el fortalecimiento del sistema contable de la caja solidaria “Cinco Grada de Ruina Incaica” de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi?

1.4.1 Antecedentes

La investigación objeto de estudio, se realizará en la Caja Solidaria “Cinco Grada de Ruina Incaica”, con integrantes de 27 socios que querían formar parte de esta caja.

La caja solidaria “Cinco Grada de Ruina Incaica” es una institución financiera, que ofrece servicios financieros a personas emprendedoras que viven en condiciones de pobreza y que puedan realizar alguna actividad económica, productiva, que estén dispuestas asumir responsabilidades y de esta manera mejoren sus condiciones de vida.

Al ser una institución financiera con personería Jurídica y que según la Ley de Régimen Tributario Interno debe cumplir con las obligaciones como: declaración del impuesto a la renta, declaración de retenciones en la fuente, declaración del IVA, control de ingresos y gastos y demás establecido por la Ley.

Por lo que al no existir un sistema contable en la caja solidaria nace la necesidad de implementar un sistema contable adecuado para la caja solidaria “CINCO GRADA DE RUINA INCAICA”, este permitirá ofrecer una herramienta fundamental e importante para el manejo contable de la institución.

Puesto que esta proporcionará material informativo sobre su desenvolvimiento económico y financiero, lo que permitirá una mejor gestión financiera y toma de decisiones adecuadas y oportunas.

1.5 Justificación

El presente trabajo de investigación se justifica, por cuanto la caja solidaria “Cinco Grada de Ruina Incaica”, es una institución financiera y en los actuales momentos no cuenta con un sistema contable que le permita tener una información adecuada, además debe sujetarse a las disposiciones establecidas por el Servicio de Rentas Internas. Es así que por medio de la investigación, a través de las encuestas se podrá determinar que esta institución financiera tiene un deficiente proceso contable que no permite a su contador y otros funcionarios obtener la información financiera en su momento oportuno.

La relevancia científica radica en que todo tipo de empresa u organización lleve un control contable, para que de esta manera puedan establecer sus ingresos, egresos, costos y gastos.

Por lo indicado anteriormente la factibilidad del presente proyecto consiste en aplicar un sistema contable adecuado a los requerimientos de la caja solidaria va permitir un buen desarrollo de las actividades diarias, de esta manera se hará posible evitar errores e irregularidades y si se presenta debilidades insistir en su mejoramiento de tal manera que esas debilidades se transformen en fortalezas ya que se cuenta con el apoyo de la entidad

Este tema es pertinente por su jerarquía y representatividad, ya que ayudará considerablemente a obtener la información financiera adecuada, con el objeto de verificar el cumplimiento de leyes y reglamentos relacionados con los estados financieros de la caja solidaria “CINCO GRADA DE RUINA INCAICA”

La investigación va permitir establecer un sistema contable que ayudará a fortalecer el control de sus ingresos, egresos y utilidades lo que permitirá estar al día con el cumplimiento de leyes y reglamentos que establece el Estado Ecuatoriano, a través del Servicios de Rentas Internas y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Los principales beneficiarios del proyecto propuesto son los socios de la caja solidaria “Cinco Grada de Ruina Incaica”

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general.

- Determinar el levantamiento de procesos financieros y el fortalecimiento de sistema contable en la caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” para establecer estrategias de mejora continua.

1.6.2 Objetivos específicos.

- Conocer la situación actual de los procesos financieros que se realizan en la caja solidaria para determinar las falencias y necesidades.
- Determinar la información coherente contable que posee la Caja Solidaria para establecer inconsistencias potenciales.
- Elaborar alternativas de solución a través manuales que ayuden al mejoramiento de los procesos financieros, contables para el mejoramiento de sus procesos internos

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

El presente trabajo tiene como antecedentes investigativos los siguientes:

Tabla 2. 1.

Antecedentes Investigativo

TEMA	AUTOR (ES)	UNIVERSIDAD / AÑO
Análisis del impacto socio económico de la caja solidaria unión y progreso administrada por las mujeres indígenas de la parroquia Chugchilán, cantón Sigchos, provincia de Cotopaxi periodo 2010 - 2011	Bautista Caicedo, Mariana Elizabeth Guanoluisa Lema, Doris Adriana	LATACUNGA / UTC / 2013
Proyecto de factibilidad para la creación de una caja solidaria para las nacionalidades y pueblos de mujeres que laboran en el mercado mayorista en el sur del DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO	FLORES LARA, EDGAR ANDRES	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA QUITO 2012
Propuesta de reestructuración de la caja solidaria sisan en la comunidad morales chupa parroquia san francisco cantón Cotacachi provincia de Imbabura	Diana Carolina Narváez Caicedo María Piedad Narváez Celín	UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR MARZO DEL 2012
“Diseño de un modelo administrativo y financiero para la creación de cajas de ahorro y crédito comunitarias”	Juan Pablo Ruilova Astudillo Segundo Aurelio Paguay	UNIVERSIDAD DE CUENCA 2013
“Sistema contable para mejorar la gestión financiera de la caja solidaria kulki wasi, de la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, año 2012”	Maricela Eleonora Bermeo Pazmiño Beatriz Johanna Rea Chimborazo	UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR 2012

2.2 Fundamentación Legal

2.2.1 Constitución Política de la República del Ecuador

En la Constitución Política de la República del Ecuador los siguientes artículos sustentan el presente proyecto:

Art. 66, numeral 15, se reconoce y garantiza a las personas. El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual, colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.

Art. 283.-El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

Art. 311.- El Sector Financiero Popular y Solidario se compondrá de Cooperativas de Ahorro y Crédito, Entidades Asociativas o Solidarias, Cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del Sector Financiero Popular y Solidario, y de las: micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la Economía Popular y Solidaria.

Art. 312.- Las Entidades o Grupos Financieros no podrán poseer participaciones permanentes, totales o parciales, en empresas ajenas a la actividad financiera.

Cada entidad integrante del Sistema Financiero Nacional tendrá una defensoría del Consumidor, que será independiente de la Institución y designado de acuerdo con la Ley.

2.2.2 Código Orgánico Monetario y Financiero

En el código Monetario se establece un macro de políticas, regulaciones, supervisión, control y rendición de cuentas que rige los sistemas monetario y financiero y en las cajas solidarias se toman en cuenta en el

Art. 163.- El sector financiero popular y solidario está compuesto por: Cooperativas de ahorro y crédito; cajas centrales; entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y, de servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia, así también las asociaciones se establecen

2.2.3 Código Orgánico de la Producción comercio e inversiones.

Del presente código se infiere la importancia de los siguientes artículos.

Art. 4.- Fines.- La presente legislación tiene, como principales, los siguientes fines:

- a. Transformar la Matriz Productiva, para que esta sea de mayor valor agregado, potenciadora de servicios, basada en el conocimiento y la innovación; así como ambientalmente sostenible y eco eficiente;
- b. Democratizar el acceso a los factores de producción, con especial énfasis en las micro, pequeñas y medianas empresas, así como de los actores de la economía popular y solidaria;
- c. Fomentar la producción nacional, comercio y consumo sustentable de bienes y servicios, con responsabilidad social y ambiental, así como

su comercialización y uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas.

Ámbito.- Se rigen por la presente normativa todas las personas naturales y jurídicas y demás formas asociativas que desarrollen una actividad productiva, en cualquier parte del territorio nacional. El ámbito de esta normativa abarcará en su aplicación el proceso productivo en su conjunto, desde el aprovechamiento de los factores de producción, la transformación productiva, la distribución y el intercambio comercial, el consumo, el aprovechamiento de las externalidades positivas y políticas que desincentiven las externalidades negativas. Así también impulsará toda la actividad productiva a nivel nacional, en todos sus niveles de desarrollo y a los actores de la economía popular y solidaria; así como la producción de bienes y servicios realizada por las diversas formas de organización de la producción en la economía, reconocidas en la Constitución de la República. De igual manera, se regirá por los principios que permitan una articulación internacional estratégica, a través de la política comercial, incluyendo sus instrumentos de aplicación y aquellos que facilitan el comercio exterior, a través de un régimen aduanero moderno transparente y eficiente.

2.2.4 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

Según este Código se infiere el poder de toma de decisiones que ayudan a fortalecer el sector financiero por la transparencia y rendición de cuentas importantes para la toma de decisiones.

g) Participación ciudadana.- La participación es un derecho cuya titularidad y ejercicio corresponde a la ciudadanía. El ejercicio de este derecho será respetado, promovido y facilitado por todos los órganos del Estado de manera obligatoria, con el fin de garantizar la elaboración y adopción compartida de decisiones, entre los diferentes niveles de gobierno y la

ciudadanía, así como la gestión compartida y el control social de planes, políticas, programas y proyectos públicos, el diseño y ejecución de presupuestos participativos de los gobiernos. En virtud de este principio, se garantizan además la transparencia y la rendición de cuentas, de acuerdo con la Constitución y la ley.

Art 54, literal h, promover los procesos de desarrollo económico local en su jurisdicción, poniendo una atención especial en el sector de la economía social y solidaria, para lo cual coordinará con los otros niveles de gobierno.

Art 64, literal g, fomentar la inversión y el desarrollo económico especialmente de la economía popular y solidaria, en sectores como la agricultura, ganadería, artesanía y turismo, entre otros, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados.

2.2.5 Ley Orgánica de la economía Popular y solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

La Ley y su reglamento favorecerá la inclusión económica y social de millones de ecuatorianos que por años, estuvieron excluidos de las política públicas, posibilitando que hoy, en Ecuador se visibilice jurídicamente a las organizaciones de economía popular y solidaria en que los poderes públicos se comprometan con su fomento, promoción y fortalecimiento, pues su desarrollo es de interés general, se visualiza los artículos más relevantes para la investigación:

Art. 104.- Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro, son organizaciones que se forman por voluntad de sus socios y con aportes económicos que, en calidad de ahorros, sirven para el otorgamiento de créditos a sus miembros, dentro de los límites señalados por la Superintendencia de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley.

También se consideran como parte de estas entidades, aquellas organizaciones de similar naturaleza y actividad económica, cuya existencia haya sido reconocida por otras instituciones del Estado.

Art. 105.- Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro, tendrán su propia estructura de gobierno, administración, representación, control interno y rendición de cuentas, de acuerdo a sus necesidades y prácticas organizativas.

Art. 106.- La Superintendencia, dispondrá la transformación de las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro, en cooperativas de ahorro y crédito, cuando por su crecimiento en monto de activos, socios, volumen de operaciones y cobertura geográfica, superen los límites fijados por la Superintendencia para esas organizaciones.

Art. 107.- Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro podrán servir como medios de canalización de recursos públicos para el desarrollo e implementación de proyectos sociales y productivos, en sus respectivos territorios.

Art. 108.- Las organizaciones además del ahorro y crédito, promoverán el uso de metodologías financieras participativas como grupos solidarios, ruedas, fondos productivos, fondos mortuorios, seguros productivos o cualquier otra forma financiera destinados a dinamizar fondos y capital de trabajo.

2.2.6 Ley Orgánica de la regulación y Control del Poder del mercado

La Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado protege a los consumidores, a los empresarios, pero sobre todo a los pequeños y medianos productores, de los abusos derivados de la alta concentración

económica y las prácticas monopólicas. El Poder de Mercado es la capacidad que tiene un operador económico (empresa, industria, etc.) de incidir en el comportamiento del mercado. La ley garantiza a las empresas reglas claras y transparentes para competir en condiciones justas, y que sus logros puedan darse por eficiencia y no por prácticas tramposas o desleales.

2.2.7 Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria

Esta Ley tiene por objeto establecer los mecanismos mediante los cuales el Estado cumpla con su obligación y objetivo estratégico de garantizar a las personas, comunidades y pueblos la autosuficiencia de alimentos sanos, nutritivos y culturalmente apropiados de forma permanente; los mismos que se rigen en el siguiente artículo:

Art. 3, literal c manifiesta que se debe impulsar, en el marco de la economía social y solidaria, la asociación de los microempresarios, microempresa o micro, pequeños y medianos productores para su participación en mejores condiciones en el proceso de producción, almacenamiento, transformación, conservación y comercialización de alimentos.

Aquí se puede inferir como el Estado ecuatoriano impulsa la economía social y solidaria para mover a los emprendedores hacia una mejor productividad.

2.2.8 Reglamento a la Ley Orgánica de la economía Popular y solidaria.

Define a las Cajas solidarias como:

Art. 90.- Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, son organizaciones que pertenecen al Sector Financiero Popular y Solidario, que realizan sus actividades, exclusivamente, en los recintos, comunidades,

barrios o localidades en donde se constituyen y se pueden financiar, con sus propios recursos o con fondos provenientes de programas o proyectos ligados al desarrollo de sus integrantes.

Ejercerán su actividad exclusivamente en un área de influencia que no afecte a otras entidades financieras con estos fines o propósitos.

Art. 91.- Cajas de ahorro.- Son las organizaciones integradas por miembros de un mismo gremio o institución; por grupos de trabajadores con un empleador común, grupos familiares, barriales; o, por socios de cooperativas distintas a las de ahorro y crédito.

Art. 92.- Constitución, organización y funcionamiento.- La constitución y organización de las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro, se registrará por lo dispuesto para las organizaciones comunitarias.

2.3. Estatutos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco grada de ruina Incaica”

Se toma en cuenta los artículos referentes a la constitución de la entidad y su naturaleza de actividades:

2.3.1 Constitución, domicilio y duración

Art. 1.- Constituye la Caja Solidaria "CINCO GRADA DE RUINA INCAICA", de mujeres indígena* en la comunidad de Tingo Pucara, parroquia Guangaje, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, como una entidad financiera popular, solidaria y alternativa de las nacionalidades y pueblos indígenas, amparada en las disposiciones constantes en los artículos 57 numerales 9 y 15; y el Art. 311 de la Constitución de la República del Ecuador.

Art. 2.- La Caja Solidaria, se regirá por la Constitución de la República del Ecuador, el presente estatuto, reglamentos internos, resoluciones de la asamblea general de socios y/o el derecho propio o consuetudinario de las nacionalidades, pueblos y comunidades indígenas del Ecuador.

Art. 3.- La Caja Solidaria "CINCO GRADA DE RUINA INCAICA" de mujeres indígenas con domicilio, en la comunidad de Tingo Pucara, parroquia Guangaje, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi

Art. 4.- La duración de la Caja Solidaria será indefinida; sin embargo podrá disolverse o liquidarse, por decisión de los socios reunidos en asamblea general y de conformidad con el presente Estatuto por la ley.

Art. 5.- La caja solidaria por su naturaleza no intervendrá en asuntos políticos partidista y otras

2.3.2 De Los Fines Y Objetivos:

Art. 6.-La Caja Solidaria tendrá los siguientes fines y objetivos:

1. Promover la cooperación económica y social SUMAK KAWSAY -

BUEN VIVIR de las comunidades y pueblos indígenas miembros de la Caja Solidaria, mediante el fortalecimiento de las prácticas ancestrales, comercio y reciprocidad, mecanismos de distribución, minga, trabajo colectivo y solidario para la unidad comunitaria con autonomía la administrativa y financiera;

b) Garantizar la participación democrática y la libre determinación organización de las socias, como fundamento de trabajo solidario y labor común

- c) Mejorar las condiciones socio económicas de asociados de las mujeres y la comunidades aledañas, mediante la presentación de servicios de ahorro y crédito
- d) Recibir ahorros y aportes de los socios /as de la Caja Solidaria:
- e) Conceder préstamos solidarios a intereses solidarios, recaudar el capital y los intereses correspondientes de conformidad con el presente Estatuto y su Reglamento Interno;
- f) Apoyar con procesos de capacitación y emprendimientos de constitución de empresas o microempresas individuales y/o comunitarias. Sean estas productivas o de comercialización, de productos propios de la zona,
- g) Promover el fortalecimiento de la identidad cultural de las comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, en el marco del ejercicio de los derechos colectivos reconocidos por la Constitución e instrumentos internacionales;
- h) fortalecer, como fundamento o principio del SUMAK KAWSAY - BIEN VIVIR de las comunidades, pueblos y organizaciones indígenas;
- i) Mantener relaciones de solidaridad, reciprocidad y apoyo con otros organismos públicos y privados, locales, nacionales e internacionales, que desarrollan similares actividades para obtener la asistencia técnica, créditos y otros beneficios para sus miembros; y la comunidad
- j) Impulsar proyectos y programas de capacitación para el mejoramiento socio económico de sus asociados. Clientes
- k) Coordinar programas de capacitación para el buen manejo administrativo, y contable
- l) Trabajar dando prioridades a los medianos empresarios agricultores educación de los sectores rurales marginales, mediante la condición de crédito a personas naturales productivo mejorados
- m) Realizar otras actividades en beneficio de caja solidaria y asociados de la comunidad en general, dentro de las normas legales y reglamentarias.

2.3.3 De Los Socios

Art. 7,- Son miembros de la Caja Solidaria toda las personas que voluntariamente hayan manifestado formar parte de esta entidad.

2.4 Fundamentación Teórica

2.4.1 Economía Social y Solidaria

HOLMES, A. W. (2010), muestra que “La economía solidaria abarca las distintas formas de organización para las que optan los ciudadanos y ciudadanas con el objetivo de crear sus propias fuentes de trabajo o para acceder a bienes y servicios de calidad al costo más bajo posible, en una dinámica de reciprocidad y solidaridad que articula los intereses individuales y el interés colectivo”, p. 76.

Según GRAY, R., BEBBINGTON, J., WALTERS, D., & BLANCO, S. A. M. (2011), indica que, “La economía solidaria, de un punto de vista descriptivo, se relaciona con actividades principalmente de tipo “servicios personales” e iniciativas locales, cuyo objetivo es reforzar la cohesión social y la creación de empleos”, p. 143.

La economía social agrupa el conjunto de las actividades y organismos, generados desde el empresariado colectivo y que se ordenan en torno a los principios y reglas de funcionamiento siguientes:

1. Servicio para los miembros o para la colectividad más que búsqueda de beneficios o de rentabilidad financiera;
2. Autonomía de gestión en relación con el Estado;
3. Estatutos y procesos de decisión democráticos que involucran a los usuarios y trabajadores.
4. Primacía de las personas y del trabajo sobre el capital en la distribución de los excedentes e ingresos;

5. Actividades basadas en los principios de la participación y de la responsabilidad individual y colectiva.

Las iniciativas de la economía solidaria comparten los rasgos siguientes:

1. colocan la reciprocidad en el inicio de su pasaje a la acción económica. Las personas adhieren a ello en una base voluntaria con el objetivo de satisfacer sus necesidades sociales y culturales.
2. la voluntad de emprender es colectiva. No se busca un cualquier “retorno sobre la inversión” individual.
3. Estas iniciativas se estabilizan combinando recursos mercantiles, no mercantiles y no monetarios (financiamiento híbrido : estatal, ingresos autogenerados y contribuciones voluntarias)
4. Estas experiencias se organizan en una dinámica ciudadana, la que favorece la instalación de “espaces públicos de proximité ”, o sea la creación de instancias locales en las que se combinan actividades económicas y políticas.

Según, GARCÍA CASELLA, C. L. (2012). “La economía solidaria no está desvinculada ni del mercado ni del sector de los servicios públicos. Se articula a ellos la mayoría del tiempo, a pesar de que ciertas experiencias (las redes de trueque y de intercambio local por ejemplo) apuntan explícitamente a disociarse de ellos”, p. 89.

La economía mercantil está ocupando una posición hegemónica en la sociedad actual; debido a ello, los aportes de la economía solidaria y, más generalmente, los de la economía doméstica, de la economía informal y de la economía popular tienden a permanecer invisibles, e incluso a verse instrumentalizados a favor de los que poseen el capital. Sin embargo, la economía solidaria es creadora de valor y de lazos sociales, una consecuencia no material muy pocas veces tomada en cuenta por el Estado, que incita invertir en una producción social difícilmente mensurable.

A pesar de una riqueza en crecimiento tendencial, cuyo nivel absoluto nunca fue tan elevado, las sociedades de economía de mercado no logran impulsar una dinámica de progreso capaz de ser aprovechada por todos.

Mientras que durante las “treinta gloriosas” el aumento del PIB (Producto Interior Bruto) se traducía en los países industrializados, no sólo por la elevación del nivel medio de vida, sino también por una compresión del abanico de los salarios, o al menos por una progresión del poder adquisitivo de casi todos, el principio de los años 1970 marca el comienzo de un fenómeno de profundización de las desigualdades, proceso iniciado en los Estados Unidos que se propagará al conjunto de las economías avanzadas.

Los países del Norte se percatan entonces que el crecimiento ya no se traduce mecánicamente por un fenómeno de desarrollo, es decir en pocas palabras, por una mejoría general de las condiciones de vida. Lejos de reabsorberse, esta tendencia va acentuándose y la agravación de las desigualdades puede verse entre miembros de una misma profesión, entre profesiones, entre grupos sociales y (lo que no es nuevo) entre los países del Norte y los del Sur.

Sin embargo la revolución de la información auguraba promesas fantásticas.

Promesas de un mundo en el cual la técnica liberaría el ser humano de una parte cada vez mayor de las tareas de producción, gracias al fenómeno de la automatización.

Promesa también de un mundo en el cual el medio ambiente sería respetado gracias a procesos de producción más económicos de las materias primas y de las energías.

Pero si bien la tecnología acarrea enormes esperanzas, para que se concreten, ésta debe responder a un proyecto humanista. Desgraciadamente, lejos de haber logrado una repartición más equitativa de la riqueza generada, la actual mutación tecnológica se ha acoplado con un mercado cada vez más libre y más extenso. Más libre en la medida en que los intereses privados enfrentan cada vez menos las reglas de la intervención estatal, y más extenso en el sentido en que la lógica de la oferta y la demanda coloniza sectores que tradicionalmente habían escapado a su dominio. Este doble fenómeno se manifiesta obviamente tanto en el plano nacional como internacional, dos niveles cada vez más interdependientes hasta tal punto que a veces es difícil distinguir entre ellos.

En el seno de las economías nacionales, se observa (según los países) el abandono del control de los precios, la abrogación de la autorización administrativa previa a los despidos, la supresión de tal o cual protección social o aún la privatización de ciertos servicios de salud. En el plano internacional, este movimiento de mercantilización se manifiesta, para sólo dar algunos ejemplos, por la desregulación del transporte aéreo (iniciado en los Estados Unidos en 1978), la libertad de circulación de los capitales, la tentativa de apropiación por parte de las multinacionales del Norte de los recursos genéticos del Sur, todos ellos fenómenos que Maurice Halláis popularizó y denunció con la expresión “librecambismo mundialista”.

Entre otros rasgos sobresalientes, la tercerización es uno de los mayores fenómenos que caracterizan la economía contemporánea. Se observa en particular en el aumento de servicios inmateriales, entre los cuales se cuentan los servicios a las personas, la educación, la salud, la acción social y el medio ambiente. En la mayoría de estas actividades, que durante décadas fueron organizadas dentro de la esfera de la familia y del Estado social, grandes grupos privados tratan ahora de encontrar nuevas oportunidades.

Según, ALEJANDRA, P. (2013). Muestra que, “El mercado tiende así a invadir la intimidad de la vida privada Si, como lo sostienen algunos, “la soledad y el contacto humano se están volviendo los grandes mercados de mañana”, entonces no podrán eludirse cuestionamientos antropológicos”, p. 83.

Efectivamente la concretización de esta hipótesis significaría que seríamos la primera sociedad humana a entregarle al mercado las relaciones entre generaciones.

Es precisamente contra este mercantilización, este unidimensionismo de la vida cotidiana que numerosas redes de economía solidaria se han constituido.

Si bien todas tienen por característica el querer democratizar la economía desde el compromiso de los ciudadanos, sus estrategias para ello se despliegan en los siguientes ejes:

La incorporación de reglas de protección de los productores, de los consumidores y del medio ambiente en los intercambios internacionales es la preocupación propia del comercio equitativo. Su objeto es incorporar las reglas sociales y ambientales en el funcionamiento de la economía de mercado;

GUBBA, H. (2012). Muestra que, “La creación de redes de intercambio no monetario o de intercambio que descansa sobre otros tipos de moneda es la preocupación prioritaria de los actores de la autoproducción, así como de los promotores de las redes de intercambios recíprocos de saberes y de sistemas de intercambios locales. Tiene por origen la crítica de los riesgos inherentes a una extensión cada vez más invasora de los intercambios monetarios”, p. 127.

2.4.2 Historia de la ESS Y EPS

Según, GARCÍA CASELLA, C. L. (2012). Manifiesta que, “La historia del cooperativismo, mutualismo, asociativismo y, en definitiva, de la unión libre de grupos de personas que, motivados por una repulsa al sistema socio-económico basado en el individualismo, en la búsqueda de la satisfacción de sus necesidades y por las ganas e interés por vivir en sociedad, posee unos valores y principios rectores que pueden considerarse como universales y que perfectamente reflejó K. Polanyi: solidaridad, reciprocidad, redistribución bajo simetría o centralidad, unidad doméstica y planificación”, p. 92.

El primero de ellos, la solidaridad, es analizado por Carlos Naranjo en un artículo en el cual se centra en el acto solidario intrínseco y característico de las experiencias cooperativas y de su legalidad en el Ecuador. Para Naranjo, este acto posee una serie de componentes o características como que ha de ser: voluntario e igualitario, para todos los integrantes de la organización; unilateral, pues se produce entre iguales y sin contraparte (ocurre solo entre los socios); colectivo, al ser los propios integrantes de las experiencias quienes deciden qué, cómo y para qué hacer; solidario, ya que actúan bajo este principio para satisfacer sus necesidades; y, no lucrativo, pues no persigue la acumulación, sino la satisfacción de necesidades.

Así mismo, nos hace referencia en diversas ocasiones a diferencias existentes entre la cooperativa (como empresa o entidad representativa de la economía social) y la compañía (como empresa representativa de la economía de capital). De este modo nos comenta cómo actúan una y otra en relación con este acto solidario para: su constitución como entidades, la composición de su capital, los socios, la finalidad, etc.

En definitiva, diferencias entre una entidad de la economía popular y solidaria, o economía social, y una de la economía de capital, argumento, este último, que pasa a convertirse en el eje central y sobre el cual diserta el artículo que nos aporta este autor solo que el autor le incorpora la

particularidad de estar centrado éste en una comparativa entre las finanzas convencionales y las que ella ubica como solidarias.

Para esta autora, las finanzas solidarias están compuestas por un amplio espectro de experiencias (populares, comunitarias, cooperativas, microfinanzas, éticas, de intercambio sin moneda...), mientras que las convencionales aparecen de una forma mucho más compacta y homogénea.

Así pues, y tras unas aclaraciones metodológicas en la cuales queda patente que no tiene sesgo hacia ninguna de ellas, Muñoz nos resalta las relaciones dinámicas que existen entre ambas formas de ejercer las finanzas, para finalmente, compararlas tomando como referencia diez ejes:

- 1) Racionalidad económica y sus valores.
- 2) Estructura organizativa, propiedad, gestión y tamaño de las entidades,
- 3) Brecha de ingresos entre trabajadores y directivos de las entidades financieras,
- 4) Transparencia y rendición de cuentas,
- 5) Perfil de los usuarios, 6) productos y servicios financieros ofrecidos,
- 6) Servicios no financieros y lineamientos de la práctica ex post,
- 7) Relación con el sobreendeudamiento,
- 8) Eficiencia, costos operativos y relación con las tecnologías,
- 9) Comportamiento en situaciones de crisis.

Si bien es cierto, la forma empresarial cooperativista es comúnmente aceptada como mayoritaria dentro de la economía social o economía popular y solidaria, ésta no es su única forma de expresión o componente, aunque sí el que más se ha adaptado e integrado en el sistema socio-económico imperante en la actualidad. Si observamos los estudios de Sobre las sociedades ancestrales, podemos ver cómo éstas se regían por aquellos valores que posteriormente serían detallados, pero de un modo tal que la asociación de personas nunca sintió, ni tuvo necesidad de organizarse bajo

una forma empresarial, sino que, dichas personas, simplemente trataban de cubrir sus necesidades en colectividad y a través de no muy complejos sistema de protección, hechos que originan todo lo que hoy conocemos como economía comunitaria, popular, solidaria, etc., todas ellas incluidas, para el caso ecuatoriano, y por Ley, bajo la formalidad de la economía popular y solidaria.

Ha de mencionarse que, tanto la economía social en el plano internacional, como la economía popular y solidaria en el nacional, han sido sectores que tradicionalmente, se han mantenido en continua relación e interacción con los diferentes Estados, pues estos con bastante normalidad han mantenido una actitud que puede calificarse de paternalista y asistencial hacia el sector, tanto en su vertiente formal como en la informal.

2.4.3 Concepto de la economía social

***Economía:** según, SUÁREZ KIMURA, E. B. (2012). Muestra que, “En su expresión más profunda y abarcadora para cualquier sistema social o comunitario; la economía de mercado es sólo una posibilidad que se dio a partir del Siglo XX”, p. 83.*

De tal manera que, es el sistema de principios e instituciones, normas y prácticas, que se da no ocurre por evolución natural, es una construcción histórica una comunidad o una sociedad de comunidades e individuos para definir ¿son lo humano y la naturaleza recursos? En la India no lo son las vacas, movilizar o generar, distribuir y organizar combinaciones de recursos no necesariamente escasos, con el fin de producir, distribuir, intercambiar y utilizar bienes y servicios que sean útiles para satisfacer, de la mejor manera posible y a través de las generaciones no decimos que sean mercancías, sólo deben ser útiles, como el alimento producido para el autoconsumo las necesidades que se establecen como legítimas; tóxicos, drogas destructoras, bombas atómicas están al menos en cuestión de todos sus miembros no sólo de los que tienen éxito.

Economía Social es una forma específica de hacer empresas, que tiene comportamientos dinámicos y ágiles, así como una incuestionable presencia en la sociedad. En CEPES se ha trabajado en una nueva definición del concepto de "Economía Social", que finalmente, se aprobó en Asamblea Extraordinaria a principios del año 2001.

Según la tesis aprobada, el concepto, comprende cualquier forma empresarial que integre a todas las novedades organizativas y sus correspondientes figuras jurídicas, surgidos como respuesta a las diversas necesidades que plantea la cohesión social.

La Empresa de la Economía Social, es una forma de emprender que integra los siguientes valores:

- Primacía de las personas y del Objeto social sobre el capital.
- Organización y cultura empresarial con vocación de gestión participativa y democrática.
- Conjunción de los intereses miembros usuarios y del interés general.
- Defensa y aplicación de los principios de solidaridad y responsabilidad entre sus miembros.
- Autonomía de gestión e independencia respecto de los poderes públicos.
- Aplicación de la mayor parte de los excedentes a la consecución de objetivos a favor del interés general, de los servicios a los miembros y el desarrollo sostenible.

El compendio de valores expresados supone el fondo y la forma en que las organizaciones de la Economía Social materializan la responsabilidad social, en tanto que:

- Se fundamenta sobre los principios de solidaridad y en el compromiso de las personas en un proceso de ciudadanía activa e implicación en la Comunidad.

- Genera empleo de calidad así como una mejor calidad de vida, y propone un marco adaptado a las nuevas formas de empresa y de trabajo.
- Desempeña un papel importante en el desarrollo local y la cohesión social.
- Es un factor de democracia y de generación de Capital Social.
- Contribuye a la estabilidad y al pluralismo de los mercados económicos.

2.4.4 Actores de la economía social y solidaria

La economía popular es el conjunto de actividades económicas y prácticas sociales desarrolladas por los sectores populares con miras a garantizar, a través de la utilización de su propia fuerza de trabajo y de los recursos disponibles, la satisfacción de las necesidades básicas, tanto materiales como inmateriales”. Por lo general la conforman quienes nunca pudieron ingresar al mundo del trabajo asalariado, quienes enfrentan un desempleo estructural o los trabajadores que debido a sus bajos salarios, buscan en el trabajo por cuenta propia (individual o asociativa) el complemento de sus ingresos. Se cuenta únicamente con la propia fuerza laboral, la cual no es intercambiada por un salario. Incluye trabajadores familiares, domésticos y autónomos.

La célula organizativa básica de la economía popular es la unidad doméstica (hogares), que incluye:

Las familias y comunidades, que organizan su trabajo en función de sus necesidades, dando prioridad al trabajo para el autoconsumo.

Las extensiones de la unidad doméstica, que incluye los micro-empresarios por cuenta propia, familiar o asociativa, que producen para la venta en el mercado. Además de diversas asociaciones entre unidades domésticas o algunos miembros de las mismas para resolver mejor la producción, comercialización, crédito, infraestructura productiva, hábitat, etc.

Esto quiere decir, que todas las formas de organización de la economía popular tienen como sentido la producción de bienes y servicios para el propio consumo de sus miembros o familiares, la obtención de ingresos para el gasto de consumo mediante la contratación directa de su fuerza de trabajo o la producción de bienes y servicios para su venta en el mercado.

Según, SUÁREZ KIMURA, E. B. (2012). Muestra que, “La Economía Popular es la principal prioridad y la base socioeconómica para avanzar hacia un subsector de Economía Popular y Solidaria (EPS), piso socioeconómico de una Economía Social y Solidaria (ESS). ¿Por qué motivo? Una ESS pretende un desarrollo económico en una sociedad justa y equilibrada, basada en principios de solidaridad, valores humanos, y accionar colectivo”, p. 83.

Más allá de las iniciativas económicas cuyo objetivo inmediato es la creación de ingresos, en las actividades de la economía popular se encuentran las acciones espontáneas de solidaridad entre familiares, vecinos y amigos; además de las acciones colectivas organizadas en el ámbito de la comunidad, que tienen como meta una mejor calidad de vida.” Recogiendo estas acciones espontáneas de solidaridad, se busca que los actores de la economía popular se agrupen en formas de organizaciones cooperativas, asociativas y comunitarias. Y que de esta manera, resuelvan sus necesidades a partir de su propio trabajo.

La mayoría de países latinoamericanos no tienen una sociedad justa, lo que se ve reflejado en los altos desequilibrios sociales que presentan. Estudios realizados por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), indican que América Latina y el Caribe “conforman la región más desigual del mundo”. De acuerdo al último estudio realizado en el 2010, 10 de los 15 países más desiguales del mundo pertenecen a la región. La ESS busca reducir dichas brechas y erradicar los niveles de

pobreza a través de la economía popular, y específicamente por medio de la EPS.

La ESS busca lograr una inserción económica y social de los excluidos de la economía, sobre todo de los más pobres. Desde la gente que vive en extrema pobreza, el pequeño agricultor que siembra para el autoconsumo de su familia, el trabajador autónomo que utiliza su propia fuerza laboral para satisfacer las necesidades básicas de su hogar, etc. Se busca lograr esta inserción a través de su propia fuerza de trabajo, generando ellos mismos los bienes que satisfagan sus necesidades primordiales, y el excedente para que sea vendido en el mercado. Pero esta inserción no sería de forma individual, sino de manera colectiva; logrando una transición progresiva de los productores de la economía popular a las formas de organización solidaria. Mediante estas asociaciones se busca que sus miembros potencien sus capacidades, socialicen sus conocimientos, logren mejores niveles de eficiencia productiva y especialización.

El Estado tiene un rol fundamental en las etapas iniciales del desarrollo de la EPS, debiendo crear un adecuado marco legal y estableciendo los lineamientos respectivos para su constitución. Es por esto que a mediados del 2011, la Asamblea Nacional aprobó la “Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidario”, cuyo reglamento se expidió en Febrero del 2012. Adicionalmente, en días pasados fue nombrado el primer Superintendente de la Economía Popular y Solidaria; por lo que podemos observar que de a poco se va forjando una debida institucionalidad para su desarrollo. El Estado, a través de sus ministerios o instituciones encargadas, “busca impulsar las iniciativas de organización cooperativa, asociativa y comunitaria sinérgica de los propios recursos y capacidades de los actores de la EPS, para resolver sus necesidades mediante la producción social y ecológicamente responsable de bienes y servicios necesarios para la convivencia social, comercializados a precios justos y generando excedentes económicos que sean reinvertidos en la sociedad y en su localidad”.

Según, LÓPEZ, D. B., y VILLAGÓMEZ, O. C. (2012). Muestra que “En el país existe el Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria, entidad adscrita al Ministerio de Inclusión Económica y Social, cuya misión es: proponer y ejecutar políticas, impulsar programas y proyectos, desarrollar estudios y articular los circuitos económicos que fortalezcan las capacidades de las organizaciones y actores de la Economía Popular y Solidaria”. Dentro de sus objetivos estratégicos se encuentran”, p. 112.

Crear capacidades para que los actores de la Economía Popular y Solidaria se consoliden como sujetos económicos-sociales-políticos que participan en el nuevo régimen del Buen Vivir.

Crear las condiciones para el desarrollo de los actores de la Economía Popular y Solidaria facilitando su acceso a los factores productivos, mediante la articulación de políticas, normas y acciones que impulsan y ejecutan las Instituciones del Estado, los Gobiernos Autónomos Descentralizados, las Organizaciones Sociales, las Universidades y la Comunidad.

Generar oportunidades y espacios para el fortalecimiento y dinamización de los procesos de producción, distribución, circulación, financiamiento, comercialización y consumo de bienes y servicios de los actores de la Economía Popular y Solidaria.

Esta institución busca materializar sus políticas públicas y estrategias de acción mediante “Programas Emblemáticos”. Los mecanismos de fomento y desarrollo de los sectores y subsectores priorizados, se encuentran condensados en estos Programas Emblemáticos. El sector de la agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca conforma el Buen Alimento. El sector de turismo compone el programa del Buen Turismo. El sector de la manufactura compone el programa de La Buena Manufactura. El sector de la construcción, el programa del Buen Hábitat. El sector de los servicios, el Buen Servicio. A su vez cada uno de estos programas cuenta con subsectores priorizados, sobre los cuales se enfocan estos programas.

Los Programas Emblemáticos buscan fortalecer cada tramo del proceso productivo: producción, agregación de valor, comercialización, financiamiento y consumo, con la finalidad de garantizar la realización integral del proceso productivo en cada territorio; y así, dinamizar y desarrollar el aparato productivo local y nacional mediante el impulso de las vocaciones productivas, la reducción de los márgenes de intermediación especulativa de insumos, productos y servicios, el comercio justo, el fortalecimiento de patrones y hábitos de consumo saludables de los actores de la EPS.

Es de suma importancia el involucramiento del Estado en las fases de despliegue, generando las bases adecuadas para que los actores de la EPS puedan llegar a realizar cualquier proceso productivo con eficiencia, calidad y competitividad sistemática, para que posteriormente logren interactuar en condiciones dinámicas y equilibradas con la economía pública y privada. El apoyo técnico (fomento asociativo y organizativo, capacitación técnica-administrativa) y el apoyo financiero (a través de la banca pública) son fundamentales para la consecución de los objetivos planteados.

No es cuestión de que el Estado mantenga o subsidie a través de bonos o ayudas a los más pobres. Esto sólo sirve de paliativo en el corto plazo, generando dependencia, e incluso conformismo. No los sacará de su condición ni a ellos ni a sus futuras generaciones. El Estado debe otorgar las condiciones y herramientas necesarias para que estas personas puedan valerse por sí mismas, se integren al sistema económico del país, sean autosuficientes, y en un mediano plazo, generen excedente económico que pueda ser vendido en el mercado y así contribuir al desarrollo del país. Un tema fundamental: la capacitación, y la socialización del conocimiento en las comunidades o asociaciones.

2.4.5 Características principales de la economía social y solidaria

Según, BARONA, B., y RIVERA, J. (2012). Muestra que, “El Acto Económico Solidario, en primer lugar, es VOLUNTARIO, porque no solo se produce cuando el asociado o socio utiliza el beneficio que todos los integrantes buscaron auto brindarse al constituir la asociación o cooperativa, sino también porque es voluntario el ingreso a la misma, porque nada ni nadie obliga a nadie a pertenecer a una de estas entidades”. P. 168.

En segundo lugar, el Acto Económico Solidario es IGUALITARIO, porque se ejecuta en igualdad de condiciones para todos los integrantes de la organización bajo las condiciones resueltas en asamblea general de los mismos asociados o socios, sin preferencias, ni privilegios, ni aún a pretexto de directivos o fundadores, como lo determina nuestra legislación.

El Acto Económico Solidario es también UNILATERAL, porque no existe contraparte, porque no hay oposición de intereses, pues son los mismos asociados o socios los que establecen la relación jurídica entre ellos y no pueden ser contraparte de sí mismos, porque esa es la esencia de la mutualidad.

El Acto Económico Solidario, se caracteriza también por ser COLECTIVO, porque son los mismos cooperadores, asociados o socios, los propietarios de la asociación o cooperativa, quienes en forma colegiada, en su asamblea general, deciden las condiciones en que ha de efectuarse la relación jurídica, es decir, son varios los sujetos, pero orientados hacia un mismo fin que es el de comprar o vender juntos, por ejemplo.

El Acto Económico Solidario, tiene esta última calidad, es decir, es también SOLIDARIO, porque los socios actúan solidariamente, mutuamente, en comunidad, para satisfacer sus necesidades. Como se ha dicho, compran en común, venden en común, ahorran en común, sin fin de lucro, sino de servirse mutuamente.

Finalmente, el Acto Solidario NO ES LUCRATIVO, no genera ganancia o utilidad, sino excedente, que no tiene la misma naturaleza ni el mismo origen, pues la utilidad resulta de operar con terceros y no con sus propios socios, como ocurre en la cooperativa, por ejemplo.

Siguiendo el ejemplo, el excedente se diferencia de la utilidad porque es una contingencia, porque nadie puede saber el costo real de los gastos administrativos en la cooperativa, que son los cobrados a manera de una tasa en los bienes o servicios que ella brinda a sus socios, es decir, es una previsión que se retiene o cobra por anticipado y que puede ser igual, inferior o mayor, a lo efectivamente requerido por la cooperativa para su subsistencia; mientras que la utilidad en las sociedades de capital, se presupuesta, es el objetivo principal.

Tan cierto es lo señalado que el excedente, es decir, lo cobrado en exceso al socio por los servicios recibidos de la cooperativa, se le devuelve al final del ejercicio económico, así lo determina nuestra Ley. Pues en ese momento, cada socio sabe cuánto pagó o recibió y cuál es la diferencia a su favor, pero solo el socio que ha operado con la cooperativa, pues, solo él pagó demás o recibió de menos por el servicio brindado por la cooperativa.

Este excedente, de acuerdo con la doctrina, puede ser capitalizado o revertido en servicios para beneficio de los socios.

2.4.5.a. Efectos

El Acto Económico Solidario, como es lógico, tiene causas y efectos. Las causas ya han sido señaladas, ahora nos vamos a referir a sus efectos en las distintas áreas del derecho.

2.4.5.b. En lo laboral

El primer efecto importante se produce en el Derecho Laboral, pues entre los socios y la Cooperativa de Producción o Trabajo Asociados (donde los socios trabajan en común) no existe relación laboral ya que ellos tienen simultáneamente la calidad de propietarios y trabajadores. Como ocurre en una Cooperativa de Producción de Muebles formada por carpinteros, donde todos trabajan en ella sin perjuicio de la obligación de afiliación al Seguro Social, figurando la Cooperativa como patrono, lo cual, no genera relación laboral pero si una protección para el cooperado-trabajador.

Según, ESTIVILL, J. (2010). “No debe confundirse el trabajador de una Cooperativa que no sea de trabajo asociado, con el de una cooperativa donde no sea requisito para ser socio trabajar en ella, aunque sea socio de la misma. Por ejemplo, el caso del trabajador de una Cooperativa de Ahorro y Crédito que aunque sea socio, mantiene relación laboral si trabaja en la misma cooperativa y su relación laboral se regula por el Código de Trabajo”, p. 92.

En este caso también se configura claramente el excedente, pues constituye lo que se dejó de pagar al socio-trabajador por su trabajo y que se le cancela al fin del ejercicio económico; de modo que éste recibe mensualmente como remuneración un anticipo a dichos excedentes, al tiempo que es también un punto para el análisis y maduración de la teoría del acto solidario en su relación, no solo con el derecho laboral, sino también con el tributario.

2.4.5.c. En lo mercantil

Según, RAZETO, L. (2012). “Importante efecto del Acto Solidario se produce también sobre el Derecho Mercantil, pues cuando la Cooperativa “vende” sus productos a sus socios, o “compra” la producción de ellos para comercializarla a terceros, no existe Acto de Comercio ya que no hay compra-venta, sino distribución, partición, adjudicación o asignación, según sea el caso. Así cuando una Cooperativa de Consumo “vende” artículos de primera necesidad a sus socios, en realidad les está entregando o distribuyendo lo que dichos socios encargaron a la Cooperativa que adquiriera a sus nombres”, p. 176.

Debemos admitir que el Acto Solidario está incompleto, o no está lo suficientemente maduro como para generar una figura jurídica distinta a la de la compra venta, y por ello, es decir, por razones prácticas, se acude a este tipo de contrato, lo cual, no quita el hecho de que su incumplimiento sea sancionado según las normas estatutarias, incluso, con la separación del socio sin impedimento del ejercicio de las acciones judiciales comunes, por lo menos hasta que se generen acciones propias del derecho de la economía solidaria, hoy en gestación. Idéntica situación encontramos en la ejecución de las letras de cambio o pagarés girados a favor de las cooperativas de ahorro y crédito por parte de los socios beneficiarios de préstamos.

Caso en el cual se mantienen estos instrumentos de pago que necesariamente deben ejecutarse en el marco del Código de Comercio: primero por la autonomía jurídica de que gozan los indicados documentos; segundo porque el derecho económico solidario aún está en proceso de construcción y no tiene la totalidad de normas jurídicas para su desarrollo individual, y por ello, acude al derecho mercantil, como en muchos casos en el campo jurídico; y tercero, porque a pretexto de acto económico solidario no se podría permitir el perjuicio a la totalidad de socios que aportan con sus ahorros, sea bajo la figura de beneficencia o picardía, pues la una y la otra

son reñidas con la economía solidaria en general, y con el cooperativismo en particular.

2.4.5.d En lo civil

Cuando una Cooperativa de Vivienda compra y urbaniza un terreno con el aporte de sus socios, al entregar los lotes en propiedad individual tampoco podemos decir que vende, sino que adjudica por la partición de un terreno hasta entonces de propiedad común de los socios. Por eso, entre las cooperativas y sus socios, se suscriben escrituras de adjudicación a título individual y no de compraventa.

2.4.5.e. En lo tributario

El efecto más importante del Acto Solidario ocurre en el Derecho Tributario, pues las transacciones entre las organizaciones comunitarias, las asociaciones o las cooperativas y sus socios, no siendo Actos de Comercio, no constituyen hecho generador de tributos como lo mandan los artículos 5 y 139 de la Ley de Economía Solidaria. Por consiguiente, hay claridad absoluta en cuanto a la inexistencia de ingreso gravado con impuesto a la renta, siendo esto importante recalcar, pues indebidamente se piensa que a favor de las organizaciones de la economía solidaria se han concedido o se conceden, exoneraciones de impuestos, apreciación errada ya que como queda dicho y como está normado, no es que se exonera impuesto alguno, sino que NO EXISTE EL HECHO GENERADOR DEL TRIBUTO salvo en el caso de las utilidades, ya entendidas como beneficios obtenidos por las Cooperativas en actos ajenos a su objeto social, o en operaciones con terceros no socios, los cuales si están gravados con el Impuesto a la Renta ya que ellos si constituyen utilidades.

2.4.6 Principios de la economía social y solidaria

Entre los principios de la economía popular y solidaria establecidos en la ley se destacan las siguientes fases:

- La búsqueda del Buen Vivir y el bienestar común.
- La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales.
- El comercio justo y el comercio ético y responsable.
- La equidad de género.
- El respeto a la identidad cultural.
- La autogestión.
- La responsabilidad social y ambiental.
- La solidaridad y rendición de cuentas.
- La distribución equitativa y solidaria de los excedentes.

2.4.7 Economía social y solidaria y economía popular y solidaria en el Ecuador.

Según, FEIST, J., & MALDONADO, C. F. (2010). Si los gobiernos más progresistas que podemos pensar no avanzan en superar el asistencialismo clientelar y en cuestionar la economía como un todo, porque aunque cambien de lenguaje en realidad siguen intentando ajustarse a las leyes de la que consideran la “verdadera economía”, p. 83.

La del mercado capitalista globalizado con dominio del capital financiero; si, a su modo, la sabiduría popular lo reafirma, compartiendo nociones constitutivas del pensamiento del bloque en el poder (en esto, precisamente reside la hegemonía) ¿podrán agentes públicos no estatales y pretendidamente a-políticos como las ONG “dar la voz a la gente” (una tarea poco clara), contribuir al desarrollo de nuevos poderes, de nuevos imaginarios, acompañar la reapropiación y movilización de la cantidad y

calidad de recursos requeridos para obtener sinergia, el replanteo de la valoración y reglas de gestión de las necesidades, desnaturalizar la economía y volver nuevamente plausible que el sentido de la Política (con mayúscula) no es gestionar la reproducción del mundo que tenemos sino cambiarlo en un sentido progresivo, popular? Parecería que, al menos en esta región, para tal tarea no será posible prescindir de un Estado democratizado y de actores colectivos sociales así como actores expresamente políticos como agentes de transformación estructural. Y ello requiere transformar, antes que ignorar, la política y los partidos políticos, y por tanto su relación con los movimientos sociales.

Por supuesto, cuando hablamos de política es imposible hablar de “América Latina” en general. México, Chile, Brasil, Ecuador, Perú, Uruguay, Argentina, Colombia, Venezuela, Nicaragua...

Aunque todos hayan sido expuestos a la aplanadora de las políticas neoliberales uniformizantes, cada país tiene su propia historia política y social, combinación de culturas, una coyuntura política concreta y un futuro abierto que depende del juego de fuerzas y proyectos.

Pero podríamos afirmar que, más allá de la retórica, predomina la pérdida de vocación por la transformación progresiva de la sociedad que caracterizaba a los partidos políticos de la modernidad, particularmente a la social democracia o a nuestros populismos, pero también a la izquierda radicalmente crítica pero sin disposición para proponer un proyecto de país plausible y una transición viable. Cuando llega el momento electoral, las mayorías sociales son masa de maniobra antes que ciudadanía. Y los dirigentes sociales están continuamente tentados a ser los grandes punteros de la política electoral con sus masas adscriptas. La pregunta que reiteramos es si, aun siendo esto así, al proponer la generación de nuevas formas económicas debemos y podemos excluir todo contacto con lo estatal y la política realmente existente.

Es necesario recordar que el estado no es monolítico ni hay tanta coherencia entre sus políticas sectoriales o sus instancias (nacional, provincial, municipal). Es difícil reducirlo a mero instrumento de una clase. Hasta en democracias formales e imperfectas como las nuestras, la emergencia social obliga al Estado y al sector público paraestatal a masificar las políticas de asistencia como respuesta inmediateista, sea en nombre de la gobernabilidad funcionalista o de una moral mínima. Pero es tal la magnitud de las necesidades básicas no reconocidas por el mercado capitalista que por razones políticas o por razones económicas resulta imposible sostener el régimen de acumulación vigente y a la vez hacer una redistribución masiva como la que se requeriría.

Según, PIATTINI M., DEL PESO, E. (2010). Indica que, “Se gestiona el oído político ante la posibilidad de que los trabajadores excluidos autogestionen sus propias iniciativas productivas, pasándoles la responsabilidad de organizar su reinserción social con recursos inicialmente subsidiados en la confianza de que, en el horizonte utópico, finalmente devendrán empresarios autosustentables sobre la base de sus propios resultados en el mercado”, p. 149.

Esto abre una brecha para introducir otras concepciones de la economía solidaria en la agenda pública y tratar de movilizar las capacidades del Estado en sus diversos niveles hacia la creación de bases materiales y subjetivas para la transformación, capacidades que pueden aprovecharse, potenciarse y redirigirse mediante instancias de democracia y gestión participativa.

En todo caso, si se pretende superar el asistencialismo clientelar, restaurando y profundizando los derechos más básicos de la población recientemente empobrecida o de los pobres estructurales por varias generaciones, esto no se logrará desde secretarías sectoriales de economía social o solidaria pues se requieren re formas profundas de la relación entre

economía y política. Es decir, se requiere constituir y sostener, mediante el accionar de fuerzas sociales y políticas, un sistema de políticas públicas que crean condiciones para la acción de múltiples actores que comparten el objetivo estratégico de construir otra economía.

Eso requiere también una transición del Estado.

Según, SUÁREZ KIMURA, E. B. (2012). "A veces se exige de las políticas públicas exactitud y coherencia, que se superen los sectorialismos y la fragmentación de los programas y las intervenciones. Es obvio, para cualquier observador inteligente, que hay dispersión, fragmentación, superposición, insuficiencia y agujeros negros en la intervención estatal", p. 157.

Pero aunque se diseñe una política coherente en el cerebelo estatal, durante buena parte de la transición el cuerpo del Estado seguirá estando en desequilibrio, pues los servidores públicos no obedecen ni por reflejos ni por órdenes burocráticas al tipo de cambios que se requieren, pues son parte de una cultura del trabajador público que resultaría incomprensible sin tener en cuenta los mecanismos de la hegemonía.

No son ajenas a estas contradicciones las ONG que, por ejemplo, pretenden balancear su papel de intermediarias de las políticas sociales asistencialistas y, a la vez, ampliar la autonomía de los sectores populares.

La lucha por la conciencia de los agentes efectores de las políticas públicas es, entonces, otro desafío político que nos espera. En esto, no sólo un individuo o una familia, sino una ONG, una organización social o las instituciones del Estado pueden estar sumidas en la inmediatez, reaccionando ante demandas y ofertas sociales dentro de un habitus que debe ser tensionado por una estrategia compartida de transformación social.

Por eso no es en realidad tan grave, en este presente tan dramático e incierto, que las políticas del Estado sean ambiguas y lábiles, que no sean instrumentalmente "racionales", como pretende Kliksberg, ni tampoco sean

racionales “de acuerdo a valores”. Porque al ser ambiguas, al contradecirse su discurso (más progresista y plural) con su práctica (más manipuladora y sectaria), se abre en las bases de la sociedad un espacio de legalidad para acciones de creación, de innovación, de búsqueda de opciones, con los recursos y los márgenes que habilita el Estado y en contacto directo con los presuntos receptores pasivos. En esos espacios de libertad de acción, de autonomía por ausencia y vaciamiento de las instituciones, las personas, los profesionales, los técnicos, los ciudadanos sin derechos, las ONG “históricas”, pueden comenzar a construir otras formas, porque las viejas ya no pueden contenerlos: ni las empresas, ni los partidos políticos, ni los sindicatos nacionales... En este devenir, la sociedad puede reflexionar sobre sus propias prácticas y comenzar a pensarse reconstruyendo sus propias bases materiales y de organización.

2.4.8 Instituciones públicas de la ESS en el Ecuador.

Según, GARCÍA CASELLA, C. L. (2012). “Es una forma de organización económica en la que sus integrantes se unen para producir, intercambiar, comercializar, financiar, y consumir bienes y servicios que les permitan satisfacer sus necesidades y generar ingresos”, p. 167.

El sistema económico es popular y solidario. Propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

2.4.9. La economía popular y solidaria

Entre los principios de la economía popular y solidaria establecidos en la ley se destacan:

- La búsqueda del Buen Vivir y el bienestar común.

- La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales.
- El comercio justo y el comercio ético y responsable.
- La equidad de género.
- El respeto a la identidad cultural.
- La autogestión.
- La responsabilidad social y ambiental.
- La solidaridad y rendición de cuentas.
- La distribución equitativa y solidaria de los excedentes.

Políticas públicas para la EPS en el Ecuador.

Según, BARONA, B., y RIVERA, J. (2012). “Políticas públicas de “Economía Solidaria” La llamada “economía solidaria” se constituye, tal como el cooperativismo popular, en un movimiento de superación a modo capitalista de organizar las relaciones socio-económicas formado por individuos marginalizados en el mercado de trabajo”, p. 176.

Asociada a la pobreza y a la necesidad de que los trabajadores sobrevivieran al desempleo, el origen del movimiento de “economía solidaria” en Brasil también se confunde con el surgimiento de emprendimientos considerados “solidarios”, esto es, un conjunto de iniciativas y emprendimientos de trabajadores que tienen en común la idea de que organizaciones económicas basadas en principios de igualdad pueden ser instrumentos de combate a la pobreza y el desempleo.

La categoría “solidaria” que cuando relacionada a la economía procura enfatizar el carácter fundamentalmente cooperativo de esos “otros tipos” de organizaciones económicas, refuerza la idea de que la asociación de personas que produzcan o consuman es la forma más ventajosa para todos los involucrados. Se defiende, en otras palabras, que la solidaridad es lo

mejor para todos, especialmente para los que se encuentran en situación de exclusión socio-económica.

La economía popular solidaria, en el país es una estrategia surgida en el centro de las resistencias y luchas sociales contra el desempleo y la pobreza, compuesta por actividades socio-económicas, de carácter asociativo y autogestionable, cuyo primado es el trabajo sobre el capital. ESTIVILL, J. (2010). Muestra que, “Las actividades de Economía Solidaria han garantizado la reproducción de la vida de centenas de personas marginadas del mercado de trabajo, promoviendo la inclusión y el desarrollo económico, social y cultural con mayor sustentabilidad, equidad y democratización”, p. 168.

Así, el establecimiento de políticas públicas de fomento a la economía solidaria puede ser pensado como parte de la construcción de un Estado Republicano y Democrático, puesto que reconoce la existencia de estos sujetos sociales, de nuevos derechos de ciudadanía y de nuevas formas de producción, reproducción y distribución social, además de propiciar el acceso a los bienes y recursos públicos para su desarrollo, tal cual permite a otros segmentos. El papel del Estado frente a la economía solidaria es dar propulsión por medio de políticas públicas que dispongan de instrumentos y mecanismos adecuados para el reconocimiento y fortalecimiento de este segmento.

Una política de apoyo a la economía popular solidaria no debe, por lo tanto, ser comprendida como una política de asistencia o compensatoria, se trata antes de todo, de una avalancha emancipadora integrada a las políticas de transferencia de renta, constituyéndose en una política para el desarrollo y orientándose para una parte de la población históricamente excluida, como así también para las víctimas de la reestructuración productiva y de la flexibilización de las relaciones de trabajo. Por un lado, esa política demanda acciones transversales que articulen instrumentos de varias áreas

(educación, salud, trabajo, habitación, salud y tecnología, crédito y financiamiento, entre otras) para crear un ambiente propulsor de emancipación y sustentabilidad. Por otro lado, es fundamental que se lleve en consideración la heterogeneidad de las formas de organización y de los sujetos integrantes de esta economía, así como de la diversidad de sus demandas y necesidades. De esta forma, toda la política debe ser estructurada de forma que permita el acceso integrado, múltiple y escalonado a sus instrumentos y mecanismos, buscando alcanzar niveles cada vez más sustentables de desarrollo social.

Finalmente, la Política de fomento a la economía popular solidaria debe reconocer y fortalecer la organización social de estos trabajadores y su protagonismo político, premisa fundamental para la institucionalización de derechos, para la interlocución con el Estado, fortaleciendo las esferas públicas democráticas en el país. En este sentido, el control social de la Política Pública es cuestión de principio, medio (procesal-permanente) y fin.

Objetivos de la Política Pública de fomento a la Economía Solidaria

Una política Pública de fomento a la economía popular solidaria debe perseguir los siguientes objetivos:

- Contribuir para la concretización de los preceptos constitucionales que garanten a los ciudadanos (as) el derecho de una vida digna;
- Contribuir para la erradicación de la pobreza, para la inclusión social y para la equidad de género y etnia;
- Contribuir para la promoción, la ampliación de las oportunidades y a la mejoría de las condiciones de trabajo y renta;
- Reconocer y fomentar las diferentes formas organizacionales de la economía popular solidaria;
- Reconocer y fomentar las diferentes formas organizacionales de la economía popular solidaria;

- Contribuir para dar visibilidad y ampliar la legitimidad de la economía popular solidaria;
- Crear mecanismos legales que de condiciones al acceso de la economía popular solidaria y a los instrumentos de fomento;
- Promover la integración y la intersectorialidad de las variadas políticas públicas que puedan fomentar la economía popular solidaria en ellos y entre los entes federales del Estado;
- Fortalecer y estimular la organización y participación social y política de los actores sociales, priorizando los trabajadores de la economía popular solidaria.

2.4.10 Instrumentos de la Política Pública de Economía Solidaria

La economía popular solidaria demanda instrumentos apropiados en los siguientes puntos:

Educación básica – aumento en la escolaridad y alfabetización de jóvenes y adultos; formación social y profesional;

Inversión social – constitución de redes sociales y articulación en el territorio, inclusive logística y de infra-estructura;

Constituir instrumentos de información de la realidad de las actividades y de sus dinámicas, incluyéndolas en las informaciones oficiales;

Asesoría y asistencia técnica para la constitución, incubación y consolidación de los emprendimientos populares solidarios, como también la articulación de arreglos productivos solidarios para estrategias de desarrollo territorial; Desarrollo de tecnologías aplicadas y democratización del acceso;

Constitución de fondos para el capital de giro, financiamiento para medio y largo plazo para inversiones, inclusive con derecho al ahorro local,

capaces de garantizar la rentabilidad económica – fondos rotativos y cooperativismo de crédito;

Acceso a compras públicas y al comercio ético y solidario – constitución u organización de la demanda y de la oferta de bienes, productos y servicios;

2.4.11 Formas de organización de la EPS.

Según, GRAY, R., BEBBINGTON, J., WALTERS, D., & BLANCO, S. A. M. (2011), Se entiende por economía popular y solidaria, al conjunto de formas y prácticas económicas, individuales o colectivas, auto gestionadas por sus propietarios que, en el caso de las colectivas, tienen, simultáneamente, la calidad de trabajadores, proveedores, consumidores o usuarios de las mismas, privilegiando al ser humano, como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre el lucro y la acumulación de capital”, p. 96.

2.4.12 Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria



Figura 2. 1. Sectores que conforman el sector social y solidario**Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria**

Son formas de organización de la economía popular y solidaria y, por tanto, se sujetan a la presente ley, las siguientes:

Las Unidades Socioeconómicas Populares, tales como, los emprendimientos unipersonales, familiares, vecinales, las micro unidades productivas, los trabajadores a domicilio, los comerciantes minoristas, los talleres y pequeños negocios, entre otros, dedicados a la producción de bienes y servicios destinados al autoconsumo o a su venta en el mercado, con el fin de, mediante el autoempleo, generar ingresos para su auto subsistencia;

Las organizaciones constituidas por familias, grupos humanos o pequeñas comunidades fundadas en identidades étnicas, culturales y territoriales, urbanas o rurales, dedicadas a la producción de bienes o de servicios, orientados a satisfacer sus necesidades de consumo y reproducir las condiciones de su entorno próximo, tales como, los comedores populares, las organizaciones de turismo comunitario, las comunidades campesinas, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias, entre otras, que constituyen el Sector Comunitario;

Las organizaciones económicas constituidas por agricultores, artesanos o prestadores de servicios de idéntica o complementaria naturaleza, que fusionan sus escasos recursos y factores individualmente insuficientes, con el fin de producir o comercializar en común y distribuir entre sus asociados los beneficios obtenidos, tales como, microempresas asociativas, asociaciones de producción de bienes o de servicios, entre otras, que constituyen el Sector Asociativo;

Las organizaciones cooperativas de todas las clases y actividades económicas, que constituyen el Sector Cooperativista;

Los organismos de integración constituidos por las formas de organización económica detalladas en el presente artículo.

Las fundaciones y corporaciones civiles que tengan como objeto social principal, la promoción, asesoramiento, capacitación, asistencia técnica o financiera de las Formas de Organización de los Sectores Comunitario, Asociativo y Cooperativista.

Las cooperativas de ahorro y crédito, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias y otras entidades asociativas formadas para la captación de ahorros, la concesión de préstamos y la prestación de otros servicios financieros en común, constituyen el Sector Financiero Popular y Solidario, el mismo que se regulará por lo dispuesto en la Segunda Parte de la presente ley.

Se excluyen de la economía popular y solidaria, las formas asociativas gremiales, profesionales, laborales, culturales, deportivas, religiosas, entre otras, cuyo objeto social principal, no sea la realización de actividades económicas de producción de bienes y servicios o no cumplan con los valores, principios y características que sustenta la economía popular y solidaria.

Se excluyen también las empresas que integran el sector privado, sean individuales o constituidas como sociedades de personas o de capital, que tengan como objeto principal la realización de actividades económicas o actos de comercio con terceros, con fines lucrativos y de acumulación de capital.

2.5. Procesos Administrativos

2.5.1 Concepto

Según, GARCÍA CASELLA, C. L. (2012). “Desde finales del siglo XIX se acostumbra definir la administración en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes: la planificación, la organización, la dirección y el control. Aunque este marco ha sido sujeto a cierto escrutinio, en términos generales sigue siendo el aceptado”, p. 158.

Por tanto, cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean. En la parte restante de esta sección, describiremos brevemente estas cuatro actividades administrativas básicas, así como las relaciones y el tiempo que involucran.

Planificar implica para los administradores pensar con antelación en sus metas y acciones, y basar sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Además, los planes son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar sus objetivos; los miembros de la organización desempeñan actividades congruentes con los objetivos y los procedimientos elegidos, y el avance hacia los objetivos pueda ser controlado y medido de tal manera que, cuando no sean satisfactorios, se puedan tomar medidas correctivas.

El siguiente elemento del proceso administrativo, es la organización, la cual consiste en ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos

entre los miembros de la organización, de tal manera que éstos puedan alcanzar las metas de ésta.

Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la empresa, lo cual requiere de una buena organización que produzca una estructura de relaciones lo suficientemente sanas que coadyuven al logro de los planes futuros. Otro aspecto que es parte del proceso de organizar, consiste en buscar a personal nuevo para que se una a la estructura de las relaciones. A esta búsqueda se conoce como integración de personal.

En relación al concepto de dirección, se puede decir que entre otras cosas, implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos.

Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se unan para lograr las metas empresariales, las cuales surgen de los pasos anteriores de este proceso, es decir, de la planificación y la organización. Así pues, los gerentes al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo.

Por último, el gerente debe estar seguro de que los actos de los miembros de la organización estén ejecutándose de acuerdo a las metas establecidas previamente. A ésta función administrativa se le llama control, la cual entraña los siguientes elementos básicos: Establecer estándares de desempeño; medir los resultados presentes; comparar estos resultados con las normas establecidas, y tomar medidas correctivas cuando se detecten desviaciones. El gerente, gracias a la función de control, es que puede mantener a la organización por un buen camino.

2.5.2 Concepto de Administración

Dentro de los principales pioneros de la administración, encontramos a los siguientes, los cuales definen a la administración como:

- 1.- Henry Sisk Mario, (2011), “Es la coordinación de todos los recursos a través del proceso de planeación, dirección y control, a fin de lograr los objetivos establecidos”, p. 59.
- 2.- José A. Fernández Arena, (2012) “Es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo coordinado”, p. 76.
- 3.- George R. Terry, (2010) “Consiste en lograr un objetivo predeterminado mediante el esfuerzo ajeno”, p. 148.

La administración es ciencia y técnica.

La administración es una disciplina que tiene por finalidad dar una explicación acerca del comportamiento de las organizaciones, además de referirse al proceso de conducción de las mismas.

La administración es una ciencia fáctica, que tiene un objeto real (las organizaciones).

La técnica de la administración implica aceptar la existencia de unos medios específicos utilizables en la búsqueda del funcionamiento eficaz y eficiente de las organizaciones. Incluye principios, normas y procedimientos para la conducción racional de las organizaciones.

La administración no solo busca explicar el comportamiento de las organizaciones, sino que comprende un conjunto de reglas, normas y procedimientos para operar y transformar esa realidad que son las organizaciones.

La administración ha sido una necesidad natural, obvia y latente de todo tipo de organización humana. Desde siempre, cada tipo de organización ha requerido de control de actividades (contables, financieras o de marketing) y de toma de decisiones acertadas para alcanzar sus objetivos - cualesquiera que sean estos- de manera eficiente, es por esto que han creado estrategias y métodos que lo permitan

2.5.3 Importancia de la Administración

Es necesario mencionar algunos de los argumentos más relevantes que fundamenta la importancia de esta disciplina:

Universalidad: Con la universalidad de la administración se demuestra que ésta es imprescindible para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social.

Simplificación del Trabajo: Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad.

Productividad y Eficiencia: La productividad y eficiencia de cualquier empresa están en relación directa con la aplicación de una buena administración.

Bien común: A través de los principios de administración se contribuye al bienestar de la comunidad, ya que proporciona lineamientos para optimizar el aprovechamiento de los recursos, para mejorar las relaciones humanas y generar empleos.

2.5.4 Principios generales de la Administración

Según, LÓPEZ, D. B., y VILLAGÓMEZ, O. C. (2012). “Se caracteriza por la racionalización de la mano de obra y ahorro de materiales a fin de incrementar las utilidades”, p. 168.

Sus técnicas están enfocadas a:

Técnicas de producción, tiempo y movimiento y sistemas de incentivos.

Las aportaciones: métodos más perfectos de estudio y organización de los procesos de trabajo en la producción, especialización e instrucción de los obreros, así como el sistema de salarios por pieza.

Representantes:

- Henry R. Towne
- Frederic W. Taylor
- Henry L. Gantt
- Frank B. Gilbarto
- Charles Babbage
- Henry Metcaff

Escuela administración empírica:

Fundamentos: orientación francamente práctica de la administración, se fundamenta la toma de decisiones en la experiencia.

Técnicas; son la intuición, experiencia y costumbre.

2.5.5 Elementos Básicos de la Administración

La definición de SUÁREZ KIMURA, E. B. (2012), de los papeles y de las acciones de la gestión distingue entre cinco elementos, p. 86:

- Planificar. (Pronóstico y plan). Examinando el futuro y elaborando un plan de la acción. Los elementos de la estrategia.

- Organizar. Definir la estructura, material y humana, de la empresa.
- Dirigir. Mantener fluidas las actividades del personal.
- Coordinar. Unificar y armonizando toda la actividad y el esfuerzo.
- Controlar. Ver que todo ocurra conforme a la regla establecida y a las órdenes impartidas.

Estos son los elementos de la administración que constituyen el llamado proceso administrativo y que son localizables en cualquier trabajo de administrador en cualquier nivel o área de actividad de la empresa o institución.

2.5.6 Planeación

Según, ALEJANDRA, P. (2013). “Es esencial para que las organizaciones logren óptimos niveles de rendimiento, estando directamente relacionada con ella, la capacidad de una empresa para adaptarse al cambio. La planificación incluye elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros”, p. 186.

2.5.6.a. Importancia de la Planificación

En las organización, la planificación es el proceso de establece metas y elegir los medio para alcanzar dichas metas. Sin planes los gerentes no pueden saber cómo organizar su personal ni sus recursos debidamente. Quizás incluso ni siquiera tengan una idea clara de que deben organizar, sin un plan no pueden dirigir con confianza ni esperar que los demás le sigan. Sin un plan, los gerentes y sus seguidores no tienen muchas posibilidades de alcanzar sus metas ni de saber cuándo ni dónde se desvían del camino.

El control se convierte en un ejercicio fútil. Con mucha frecuencia los planes eficientes afectan el futuro de toda la organización. La planificación es fundamental, ya que esta:

- 1.- Permite que la empresa esté orientada al futuro
- 2.- Facilita la coordinación de decisiones
- 3.- Resalta los objetivos organizacionales
- 4.- Se determina anticipadamente qué recursos se van a necesitar para que la empresa opere eficientemente.
- 5.- Permite diseñar métodos y procedimientos de operación.
- 6.- Evita operaciones inútiles y se logran mejores sistemas de trabajo
- 7.- La planeación es la etapa básica del proceso administrativo: precede a la organización, dirección y control, y es su fundamento.
- 8.- Establece un sistema racional para la toma de decisiones, evitando las corazonadas o empirismo.
- 9.- Facilita el control la permitir medir la eficiencia de la empresa.

2.5.7 Propósito de la Planeación

Según, FEIST, J., & MALDONADO, C. F. (2010). "La planeación reduce el impacto del cambio, minimiza el desperdicio y la redundancia y fija los estándares para facilitar el control", p. 76.

La planeación establece un esfuerzo coordinado. Da dirección tanto a los administradores como a lo que no lo son. Cuando todos los interesados saben a dónde va la organización y con que deben contribuir para lograr el objetivo, pueden empezar a coordinar sus actividades, a cooperar unos con otros, y a trabajar en equipo. La falta de planeación puede dar lugar a un zigzagueo y así evitar que una organización se mueva con eficiencia hacia sus objetivos.

La planeación reduce la incertidumbre. También aclara la consecuencia de las acciones que podrían tomar los administradores en respuesta al

cambio. La planeación también reduce la superposición y desperdicios de actividades. La coordinación antes del hecho probablemente descubra desperdicios y redundancia. Además cuando los medios y los fines están claros, las ineficiencias son obvias. En resumen los propósitos son:

1. Disminuir el riesgo del fracaso
2. Evitar los errores y asegurar el éxito de la empresa.
3. Administrar con eficiencia los recursos de la empresa.
4. Asegurar el éxito en el futuro

2.5.8 Organización

Según, RAZETO, L. (2012). "Es la estructura intencional de papeles en una empresa organizada formalmente. Cuando se dice que una organización es formal, no hay en ello nada inherentemente inflexible o demasiado limitante. Para que el gerente organice bien, la estructura debe proporcionar un ambiente en el cual el desempeño individual, tanto presente como futuro, contribuya con más eficiencia a las metas del grupo", p. 197.

La organización formal debe ser flexible. Deberá darse cabida a la discreción para aprovechar los talentos creativos, y para el reconocimiento de los gustos y capacidades individuales en la más formal de las organizaciones. Sin embargo el esfuerzo individual en una situación de grupo debe canalizarse hacia metas del grupo y de la organización.

Organización Informal: La organización informal es cualquier actividad personal conjunta sin un propósito consciente conjunto, aun cuando contribuya a resultados conjuntos. El ejemplo de una organización informal son las personas que juegan ajedrez.

Como conclusiones podemos decir que aunque la ciencia de la organización no se ha desarrollado todavía hasta un punto donde los

principios sean leyes infalibles, hay un gran consenso entre los estudiosos de la administración respecto a cierto número de ellos. Estos principios son verdades de aplicación general, aunque su aplicabilidad no está tan rigurosa como para darles el carácter exacto de leyes de ciencia pura. Se trata más bien de criterios esenciales para la organización eficaz.

2.5.8.a. Principios De Organización

Unidad de mando

Un subordinado sólo deberá recibir órdenes de un solo jefe, cuando no se respeta este principio se generan fugas de responsabilidad, se da la confusión y se produce una serie de conflictos entre las personas.

2.5.9 Dirección

Para, RAZETO, L. (2012). “Es la capacidad de influir en las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo. Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales”, p. 286.

Las relaciones y el tiempo son fundamentales para la tarea de dirección, de hecho la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización, los gerentes al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo. La dirección incluye motivación, enfoque de liderazgo, equipos y trabajo en equipo y comunicación.

2.5.10 Control

Según, LÓPEZ, D. B., y VILLAGÓMEZ, O. C. (2012). “Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los

hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas”, p. 249.

Implica medir el desempeño contra las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas. El control facilita el logro de los planes, aunque la planeación debe preceder del control. Los planes no se logran por si solos, éstos orientan a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con metas específicas, después se verifican las actividades para determinar si se ajustan a los planes.

2.5.10.a. Propósito Y Función Del Control

Según, BARONA, B., y RIVERA, J. (2012). El propósito y la naturaleza del control es fundamentalmente, “Garantizar que los planes tengan éxito al detectar desviaciones de los mismos al ofrecer una base para adoptar acciones, a fin de corregir desviaciones indeseadas reales o potenciales”, p. 311.

La función de control le proporciona al gerente medios adecuados para checar que los planes trazados se implanten en forma correcta.

La función de control consta de cuatro pasos básicos:

Señalar niveles medios de cumplimiento; establecer niveles aceptables de producción de los empleados, tales como cuotas mensuales de ventas para los vendedores.

Chequear el desempeño a intervalos regulares (cada hora, día, semana, mes, año.)

Determinar si existe alguna variación de los niveles medios.

Si existiera alguna variación, tomar medidas o una mayor instrucción, tales como una nueva capacitación o una mayor instrucción. Si no existe ninguna variación, continuar con la actividad.

2.5.10.b La Esencia Del Control Administrativo

Para, ESTIVILL, J. (2010). “El control es la cuarta, y última función en el proceso administrativo. Al igual que la planificación, el control se ejerce continuamente. Por lo tanto, hay procesos de control que deben siempre estar funcionando en una empresa”, p. 155.

2.6. Organización

2.6.1. Concepto de Organización

Según, ESTIVILL, J. (2010). “Se trata de determinar que recursos y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe de diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa”, p. 168.

De la estructura establecida necesaria la asignación de responsabilidades y la autoridad formal asignada a cada puesto. Podemos decir que el resultado a que se llegue con esta función es el establecimiento de una estructura organizativa.

- **Organización Formal**

Para, ESTIVILL, J. (2010). “Organización formal se basa en una división del trabajo racional, mediante la diferenciación e integración de los participantes, de acuerdo con algún criterio establecido por aquellos que manejan el proceso de toma de decisiones”.

Es la organización planeada, la que está en el papel, generalmente aprobada por la dirección y explicada a todos a través de manuales de organización, de descripción de cargos, de organigramas, de reglas y procedimientos, etc. Es la organización formalizada oficialmente

- **Organización informal**

CHIAVENATO I (2011) dice que “la organización informal es la que emerge espontánea y naturalmente entre las personas que ocupan posiciones en la organización formal, a partir de las relaciones que establecen entre sí como ocupantes de cargos”, p. 86.

De tal forma se dice que, se forma a partir de las relaciones de amistad (o antagonismo) o del surgimiento de grupos informales que no aparecen en el organigrama o en cualquier otro documento formal. De esta manera, la organización informal está constituida por interacciones y relaciones sociales entre las personas situadas en ciertas posiciones de la organización formal. La organización surge a partir de las relaciones e interacciones impuestas por la organización formal para el desempeño de cargos.

- **Organización Social**

Según, ESTIVILL, J. (2010). "Se entiende por organización social a toda aquella agrupación de personas que se establece a partir de elementos compartidos, ideas en común, formas similares de ver al mundo", p. 76.

Además, es importante para que tal grupo de personas sea considerado una organización social que exista un objetivo a realizar, sea este solidario o particular. Esto es así ya que una organización social debe existir siempre por una razón y no por espontáneas variables causales en cuyo caso no estaríamos hablando de organizaciones sociales sino más bien de expresiones comunes de ciertos grupos sociales.

Las organizaciones sociales en la actualidad son algunas de las formas más importantes en lo que respecta a tratar de construir un mundo mejor. Muchas veces, las organizaciones sociales de tipo no gubernamental (también llamadas ONG) se establecen en los espacios donde el Estado no llega y deja huecos de atención y cuidado para aquellos que más lo necesitan.

2.6.2. Estructura de la Organización

Para, FEIST, J., & MALDONADO, C. F. (2010). "La Estructura de la Organización, o las estructuras, debe ser ante todo, de naturaleza social y colectiva, por lo que se constituye en un medio para alcanzar altos niveles de efectividad del sistema de dirección de la organización", p. 186.

Comprender y aprehender esta idea, es esencial, para establecer una filosofía organizacional propia y los principios organizativos generales.

Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y no estructurado.

Departamentalización

Según, FEIST, J., & MALDONADO, C. F. (2010). "Es la base para agrupar las tareas. Se trata que después de dividir las tareas mediante la especialización, hay que agruparlas de modo que se puedan coordinar aquellas que sean muy comunes", p. 186.

Formas de agruparse en la departamentalización:

- a) Por funciones realizadas, cambiando estas por objetivos y actividades. Se trata de alcanzar economías de escala al situar en unidades comunes a personas con habilidades e inclinaciones semejantes.
- b) Por el producto de la organización, resultando mayor responsabilidad por el desempeño del producto puesto que todas las actividades relacionadas están regidas por el mismo gerente.

- c) Por la geografía o territorio, funciona cuando los clientes de la organización están dispersos en una región extensa y tienen necesidades similares por su localización.
- d) Por procesos, cuando cada departamento se especializa en una etapa de la producción. Sirve tanto al cliente como para los productos y se divide en etapas el servicio.
- e) Al tipo de cliente que la organización quiere llegar, lo que resulta que cada departamento tiene en común varios problemas y necesidades que satisfacen mejor con especialistas de cada área.

Cadena de mando

Según, PIATTINI M., DEL PESO, E. (2010). “Se refiere a la jerarquía de una empresa de relaciones de información, desde la parte inferior hasta la parte superior de una organización, que debe responder a quién”, p. 248.

La cadena de mando no sólo establece la rendición de cuentas, establece las líneas de una empresa de autoridad y poder de toma de decisiones. Una cadena de mando asegura que cada tarea, puesto de trabajo y departamento tiene una persona que asume la responsabilidad del desempeño.

Tramo de control

Se refiere al número de trabajadores que un gerente puede dirigir de manera eficaz y eficiente. Esto determina principalmente, el número de niveles y gerentes que una organización posee.

A medida que más grande sea este tramo de control, más eficaz será la organización, en términos de costos. No obstante, se puede encontrar que en ciertos aspectos un tramo de control demasiado amplio afecta el

desempeño de los trabajadores, esto porque los supervisores no poseen tiempo para brindar el liderazgo y la ayuda que se requieren.

Los tramos de control reducidos, permiten que un gerente pueda mantener un control estricto. Pero además posee ciertas desventajas, entre las que se pueden considerar:

1. Posee un costo elevado, ya que aumenta los niveles de gerencia,
2. Aumentar los niveles de gerencia hace que se disminuya la toma de decisiones y que la alta gerencia por lo general se aíse.
3. Origina que la comunicación vertical se vuelva más compleja dentro de la organización.
4. Fomentan una gran supervisión y desalientan la autonomía y libertad del trabajador.

Como se puede observar las organizaciones buscan por todos los medios reducir gastos y costos, apurar el proceso de toma de decisiones, aumentar la flexibilidad, acercarse más estrechamente con sus clientes y emplear la facultación.

Centralización

Para, PIATTINI M., DEL PESO, E. (2010). "Localiza la autoridad para la toma de decisiones en la jerarquía de la organización. Establece cómo se delega entre puestos, y qué se delega", p. 165.

Se puede decir que es el grado en que se retiene la autoridad en los niveles superiores, por lo tanto, es relativa. En una estructura descentralizada, puede haber, con relación al nivel superior, una centralización mayor en los niveles inferiores, creando así contradicciones. Esto no debe ocurrir, y la descentralización debe ser consecuente con todos los niveles y en las relaciones entre éstos.

Descentralización

Según, BREALEY, R. A., MYERS, S. C., ALLEN, F., SORIA, L. N., & IZQUIERDO, M. Á. F. (2010). "La descentralización es la tendencia a delegar autoridad en una estructura organizada, o la delegación de autoridad siempre implica una determinada descentralización", p. 88.

Por lo tanto, mientras la centralización aumenta la autoridad y se delega menos, en la descentralización, la delegación de autoridad debe ser mayor o total

Formación.

Grado en que los puestos o tareas dentro de la organización se hallan estandarizados. Si un puesto de trabajo está muy formalizado, quien lo ocupa tiene muy poca libertad sobre qué hace, cuando lo hace y cómo lo hace.

Resultados:

- 1) A mayor estandarización los empleados aportan menos y
- 2) a menor estandarización los empleados tiene más libertad para ejercer a discreción su trabajo.

2.6.3. Metas u objetivos de la organización

De acuerdo con la naturaleza de la organización podemos identificar objetivos con o sin ánimo de lucro.

Según el alcance en el tiempo podemos definir los objetivos en generales o largo plazo, el táctico o mediano plazo, y el operacional o corto plazo

- Largo Plazo: están basados en las especificaciones de los objetivos, son notablemente más especulativos para los años distantes que para el futuro inmediato. Los objetivos de largo plazo son llamados también los objetivos estratégicos en una empresa. Estos objetivos se hacen en un periodo de 5 años y mínimo tres años. Los objetivos estratégicos sirven para definir el futuro del negocio.

Sobre los objetivos generales de una empresa:

- Consolidación del patrimonio.
- Mejoramiento de la tecnología de punta.
- Crecimiento sostenido.
- Reducción de la cartera en mora.
- Integración con los socios y la sociedad
- Capacitación y mejoramiento del personal

Claridad en los conceptos de cuáles son las áreas que componen la empresa.

Una solución integral que habrá así el camino hacia la excelencia.

- Mediano plazo: son los objetivos tácticos de la empresa y se basan en función al objetivo general de la organización. También son llamados los objetivos tácticos ya que son los objetivos formales de la empresa y se fijan por áreas para ayudar a ésta a lograr su propósito.
- Corto plazo: son los objetivos que se van a realizar en menos un periodo menor a un año, también son llamados los objetivos individuales o los objetivos operacionales de la empresa ya que son los objetivos que cada empleado quisiera alcanzar con su actividad dentro de la empresa. Así, para que los objetivos a corto plazo puedan contribuir al logro de los objetivos a plazos intermedios y largo, es necesario establecer un plan

para cumplir con cada objetivo y para combinarlos dentro de un plan maestro que deberá ser revisado en términos de lógica, consistencia y practicabilidad.

2.7 Organigramas

Para, BARONA, B., y RIVERA, J. (2012). “Es la gráfica que representa la organización de una empresa, o sea, su estructura organizacional”, p. 168.

Es la gráfica estadística, esto es, corresponde a la radiografía de la empresa y muestra su esqueleto y su constitución interna, pero no su funcionamiento ni su dinámica, son herramientas necesarias para llevar a cabo una organización racional.

2.7.1 Tipos de organigramas

1) Organigrama clásico

Es básicamente un organigrama compuesto por rectángulos, que representan los cargos u órganos unidos entre sí por líneas, que trazan las relaciones de comunicación entre ellos. Cuando las líneas son horizontales, representan relaciones de laterales de comunicación. Cuando son verticales, representan relaciones de autoridad (del superior sobre el subordinado) o relaciones de responsabilidad (del subordinado hacia el superior) lo que no está unido por ninguna línea, no tiene relación entre sí.

Generalmente, cada rectángulo presenta dos terminales de comunicación. No cabe duda de que el cargo más elevado de la empresa no tiene la terminal de arriba, mientras que el cargo más bajo de la organización no tiene la terminal de abajo, pues no posee ningún subordinado. En el organigrama clásico los órganos o cargos del mismo nivel jerárquico deben ser colocados paralelamente, utilizando la misma nomenclatura para designarlos. Es el tipo de organigrama más frecuentemente utilizado.

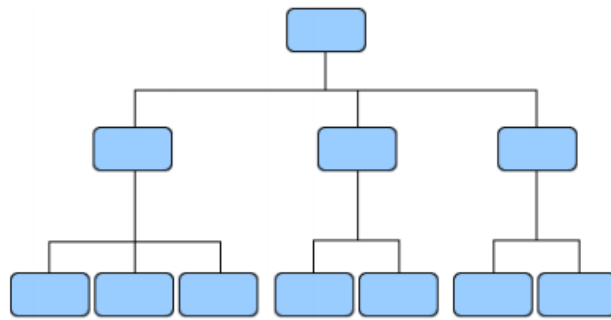


Figura 2. 2. Organigrama Clásico

Fuente: Organización de empresas (Franklin, Enrique 2009)

2) Organigrama radial

El organigrama radial también es llamado organigrama sectorial y se elabora mediante círculos concéntricos, cada uno de los cuales representa un nivel jerárquico. La autoridad máxima se localiza en el centro del organigrama, disminuyendo el nivel jerárquico a medida que se aproxime a la periferia.

El organigrama radial permite representar de forma compacta la estructura organizacional. Sin embargo, presenta ciertas limitaciones de orden técnico, pues no permite la representación de organismos auxiliares muy variados.

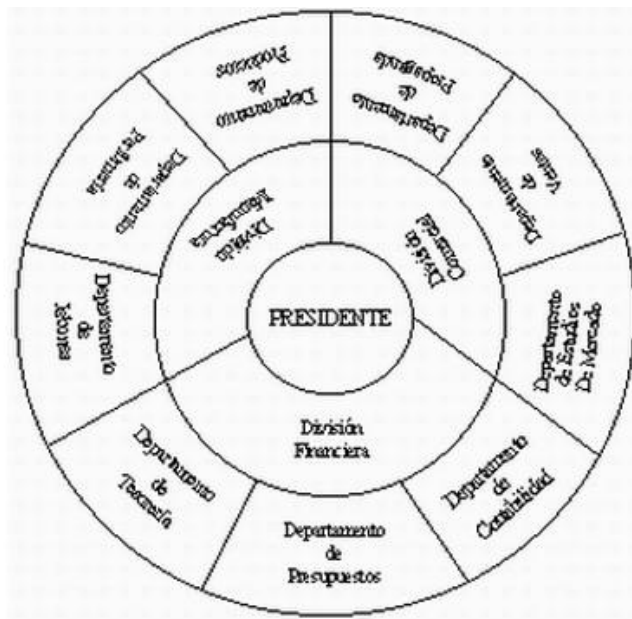


Figura 2. 3. Organigrama Radial

3) Organigrama circular

Según GÓMEZ, 1997, organigrama circular es elaborado en círculos concéntricos que representan los diversos niveles jerárquicos trazados en líneas de puntos o cortadas. Las líneas gruesas representan los canales de comunicación existentes entre los órganos o cargos. Los órganos se representan con rectángulos o círculos. A medida que se aproximan al centro, los niveles jerárquicos son gradualmente más elevados. En el centro del organigrama que el órgano cúpula de la empresa.

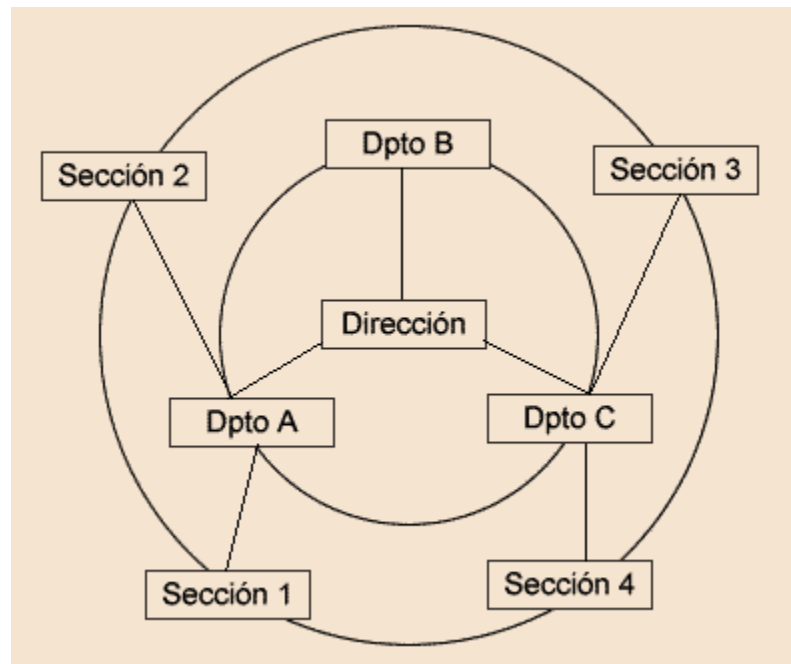


Figura 2. 4. Organigrama circular

Fuente: Introducción a la Administración de Organizaciones (De Zuani Elio Rafael)

2.7.2 Flujo gramas









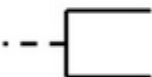







SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.		Documento. Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Disparador. Indica el inicio de un procedimiento, contiene el nombre de éste o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio		Archivo. Representa un archivo común y corriente de oficina.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.		Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.		Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Nota aclaratoria. No forma parte del diagrama de flujo, es un elemento que se adiciona a una operación o actividad para dar una explicación.		Línea de comunicación. Proporciona la transmisión de información de un lugar a otro mediante?
SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	Operación con teclado. Representa una operación en que se utiliza una perforadora o verificadora de tarjeta.		Dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Tarjeta perforadora. Representa cualquier tipo de tarjeta perforada que se utilice en el procedimiento.		Cinta magnética. Representa cualquier tipo de cinta magnética que se utilice en el procedimiento.
	Cinta perforada. Representa cualquier tipo de cinta perforada que se utilice en el procedimiento.		Teclado en línea. Representa el uso de un dispositivo en línea para promocionar información a una computadora electrónica u obtenerla de ello.

Figura 2. 5. Simbología de los diagramas de flujo

Según GÓMEZ G. (2010), “El Flujograma o Fluxograma, es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo”, P. 76

2.7.3 Manuales Administrativos

Según GÓMEZ G. (2010), “Los manuales administrativos son documentos guía eminentemente dinámicos, de fácil lectura y manejo que transmiten de forma completa, sencilla, ordenada y sistemática la información de una organización. En ellos se indican las actividades y la forma en que estas deberán ser realizadas por los miembros de la organización”, p. 221.

Un manual administrativo es una herramienta de comunicación muy útil entre la empresa y el personal, manteniéndolo al tanto de lo que se desea alcanzar y de qué manera; permitiendo el manejo y control de la información.

Deben estar sujetos a revisiones periódicas, para adaptarse y ajustarse a las necesidades cambiantes de toda empresa moderna, no deben ser inflexibles e inhibir la capacidad creativa de los integrantes de la organización, sino que deben reformarse constantemente conforme surjan nuevas ideas que ayuden a mejorar la eficiencia de la empresa.

2.7.3.a Tipos de manuales

Pueden distinguirse los manuales de:

Organización: este tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general. Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área.

Departamental: dichos manuales, en cierta forma, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigidas al personal en forma diferencial según el departamento al que se pertenece y el rol que cumple

Política: sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.

Procedimientos: este manual determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta.

Técnicas: estos manuales explican minuciosamente como deben realizarse tareas particulares, tal como lo indica su nombre, da cuenta de las técnicas.

Bienvvenida: su función es introducir brevemente la historia de la empresa, desde su origen, hasta la actualidad. Incluyen sus objetivos y la visión particular de la empresa. Es costumbre adjuntar en estos manuales un duplicado del reglamento interno para poder acceder a los derechos y obligaciones en el ámbito laboral.

Puesto: determinan específicamente cuales son las características y responsabilidades a las que se acceden en un puesto preciso.

Múltiple: estos manuales están diseñados para exponer distintas cuestiones, como por ejemplo normas de la empresa, más bien generales o explicar la organización de la empresa, siempre expresándose en forma clara.

Finanzas: tiene como finalidad verificar la administración de todos los bienes que pertenecen a la empresa. Esta responsabilidad está a cargo del tesorero y el controlador.

Sistema: debe ser producido en el momento que se va desarrollando el sistema. Está conformado por otro grupo de manuales.

Calidad: es entendido como una clase de manual que presenta las políticas de la empresa en cuanto a la calidad del sistema. Puede estar ligado a las actividades en forma sectorial o total de la organización.

2.8 Procesos en la Organización

2.8.1 Concepto

Según, BARONA, B., y RIVERA, J. (2012). "Es el o acción de disponer las cosas de forma ordenada) donde organizar es definido como 'ordenar', pero no se dice qué es ese ordenar. Otras identifican organización con "sistema de acción conscientemente coordinado", p. 210

2.8.2 Características

- 1) Complejidad: Existen organizaciones altas y bajas. Las grandes organizaciones tienen un gran número de niveles intermedios que coordinan e integran las labores de las personas a través de la interacción indirecta. Las empresas pequeñas las actividades las realizan interactuando directamente con las personas.
- 2) Anonimato: Le da importancia al trabajo u operación que se realice, sin tomar en cuenta quién lo ejecuta.
- 3) Rutina Estandarizada: Son procesos y canales de comunicación que existe en un ambiente despersonalizado o impersonal, las grandes organizaciones tienden a formar sub-colectividades o grupos informales, manteniendo una acción personalizada dentro de ellas.
- 4) Estructura especializada no oficiales: Configuran una organización informal cuyo poder, en algunos casos, son más eficaz que las estructuras formales.
- 5) Tendencia a la especialización y a la proliferación de funciones: Pretende distanciar la autoridad formal de las de idoneidad profesional o técnicas, las cuales necesitan un modelo extra formal de interdependencia Autoridad-Capacidad para mantener el orden.
- 6) Tamaño: Va depender del número de participantes y dependencias.

2.8.3 Macroprocesos

Para, BARONA, B., y RIVERA, J. (2012). Indica que “Constituyen un primer nivel del conjunto de acciones encadenadas que la institución debe realizar”, p. 106.

Los objetivos de los Macroprocesos que se definen inicialmente, deben ser alineados para garantizar que los objetivos de los primeros se cumplan cabal y totalmente en los objetivos fijados para los segundos. Con este fin, la guía incluye una matriz de relación de Objetivos de los Macroprocesos y Procesos que permite visualizar con mayor claridad el cumplimiento de la correspondencia total entre unos y otros.

2.8.4 Cadena de Valor

Para PORTER M. (2010), “La cadena de valor es un modelo teórico que gráfica y permite describir las actividades de una organización para generar valor al cliente final y a la misma empresa. En base a esta definición se dice que una empresa tiene una ventaja competitiva frente a otra cuando es capaz de aumentar el margen (ya sea bajando los costos o aumentando las ventas)”, p. 68.

La cadena de valor despliega el valor total, y consiste en las actividades de valor y del margen.

- **Margen:** Es la diferencia entre el valor total y el costo colectivo de desempeñar las actividades de valor.
- **Actividades de Valor:** Son las distintas actividades que realiza una empresa. Se dividen en dos amplios tipos:
- **Actividades Primarias:** Las actividades primarias en la cadena de valor son las implicadas en la creación física del producto, su venta y transferencia al comprador así como la asistencia posterior a la venta.
- **Actividades de Apoyo:** En la cadena de Valor de Michael Porter las actividades de apoyo son las que sustentan a las actividades primarias y

se apoyan entre sí, proporcionando insumos comprados, tecnología, recursos humanos y varias funciones de toda la empresa.



Figura 2. 6. Cadena de Valor
Fuente: Porter, Michael. (2002)

2.8.5 Clasificación de los procesos

- **Procesos Financieros**

Según, ALEJANDRA, P. (2013). "Se basa en la administración Financiera la cual es la planeación de los recursos económicos, para definir y determinar cuáles son las fuentes de dinero más convenientes, para que dichos recursos sean aplicados en forma óptima, y así enfrentar los compromisos económicos presentes y futuros, que tenga la empresa, reduciendo riesgos e incrementando su rentabilidad", p. 208.

El fin perseguido por la teoría financiera se encuadra en las denominadas decisiones básicas:

1. Decisiones de inversión: implican planificar el destino de los ingresos netos de la empresa –flujos netos de fondos- a fin de generar utilidades futuras;
2. Decisiones de financiación: persiguen encontrar la forma menos costosa de obtener el dinero necesario, tanto para iniciar un proyecto de inversión, como para afrontar una dificultad coyuntural.
3. Decisiones de distribución de utilidades: tienden a repartir los beneficios en una proporción tal que origine un crédito importante para los propietarios de la empresa, y a la vez, la valoración de la misma.

- **Proceso Contable**

Según, ALEJANDRA, P. (2013). “El proceso contable es el ciclo mediante el cual las transacciones de una empresa son registradas y resumidas para la obtención de los Estados Financieros”, p. 220.

Este proceso está formado de los siguientes pasos:

1. Registrar las transacciones en el diario general.

Tiene carácter cronológico es decir se van registrando las operaciones en completo orden de fecha en que van ocurriendo valiéndose de la teoría del cargo y del abono.

2. Pasar la información del diario general al mayor general.

Su finalidad es recoger los datos pero no según la fecha sino según la cuenta que se afecta.

3. Obtener el balance de comprobación.

Consiste en una verificación matemática de los registro que sean realizado en el periodo donde es lógico suponer de la suma de los saldo de las cuenta deudora es igual a la suma de cuenta acreedora.

4. Registrar los asientos de ajuste.

Son necesarios para poder emitir estados financieros ajustados a la realidad económica y financiera de la empresa, además de cumplir con los principios de contabilidad.

5. Hoja de trabajo.

Tiene carácter optativo, y además de índole interna, que el contador formula antes de hacer el cierre anual de las operaciones y que le sirve de guía para hacer con seguridad los asientos de ajuste, los de pérdidas y ganancias y el cierre del libro diario, así como los Estados financieros: Estado de situación y Estado de resultados en el libro de inventarios y balances.

6. Formular los estados financieros.

En Base la Hoja de Trabajo y teniendo la certeza de que todo está correcto se procede a preparar los dos estados financieros más importantes de la contabilidad: El Estado de Ganancias y Pérdidas (conformado por las cuentas Nominales de ingresos y Egresos) y el Balance General (Conformado por las cuentas reales de activo, de Pasivo y Capital.)

7. Hacer los asientos de cierre.

Sirve para separar un ejercicio económico de otro.

- **Proceso Administrativo**

Según, ALEJANDRA, P. (2013). "El Proceso Administrativo, es la interrelación de funciones con un fin y plazo determinado para un óptimo uso de recursos, ya sean humanos, materiales, financieros, tecnológicos, entre otros", p. 231.

Las funciones o etapas de las que consta el proceso administrativo

Planear: Es el PRIMER PASO del proceso administrativo, es la función que implica el proceso de definir los objetivos de la organización, establecer una estrategia general para lograr dichos objetivos y desarrollar una serie completa de planes para integrar y desarrollar el trabajo de la organización.

Organizar: Es el segundo paso del proceso administrativo, esta función implica el proceso de crear la estructura de una organización determinando las tareas que se realizarán, quienes las harán, como se agruparán las tareas, quienes informarán a quienes, y donde y quienes tomarán las decisiones

Dirigir: Es la tercera etapa del proceso administrativo, implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos

Controlar: Es el ULTIMO PASO del proceso administrativo, es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y en corregir cualquier desviación significativa.

2.8.6 Tipos de procesos

De acuerdo con (Oviedo, 2013), existen tipos de procesos los cuales son una metodología en la naturaleza de la misión y responsabilidades de una organización. Seguir sus pasos secuenciales permite que las organizaciones puedan diseñar y aplicar un modelo de organización.

Para (Oviedo, 2013), existen tres tipos de procesos los cuales son:

- **Procesos Gobernantes**

Tienen como responsabilidad generar las políticas, normas, estrategias, planes, presupuestos para funcionamiento interno de la organización. La función de los procesos gobernantes es imprimir dirección estratégica, lo cual involucra la necesidad de respaldar con sus decisiones, acciones, controles y recursos de la gestión de los Procesos Agregadores de valor responsables de cumplir con la misión de cada empresa. (p.22)

- **Procesos Creadores de Valor**

Son aquellos que tienen por competencia producir los productos finales primarios, esto es, los bienes y/o servicios que prestan. Son el alma de una organización porque su valor agregado a la economía y sociedad está en directa relación con la eficiencia y eficacia de esta clase de procesos y en ello radica que se los llame también como procesos del negocio o sustantivos. (p.23)

- **Procesos Habilitantes**

Los procesos habilitantes son de dos tipos: de asesoría y de apoyo logístico. Los procesos habilitantes de asesoría tiene a su cargo la elaboración de productos finales secundarios para funcionamiento interno de la organización como son los de control interno, de asesoría legal, planificación y de comunicación corporativa. A diferencia de los procesos habilitantes de apoyo logístico son responsables de generar productos finales secundarios a fin de proveer de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para la gestión interna de la organización. (p.24)

- **Apoyo**

Según, HOLMES, A. W. (2010). “Las cajas y bancos comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador, que venimos trabajando en nuestras comunidades e impulsando la verdadera economía popular y solidaria, hemos venido trabajando de manera independiente y con esfuerzo propio, sin haber tenido entrenamiento especializado en el manejo de entidades financieras”, P. 168.

En un esfuerzo de las cajas y bancos comunales, con el apoyo del Codenpe, se ha logrado constituir jurídicamente la Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador, UCABANPE, mismo que se convierte en la primera entidad que aglutina a los sectores comunitarios que realizamos actividad de administración financiera.

Dentro de los principales objetivos de la UCABANPE, es el fortalecer a las cajas y bancos comunales asociados, a través de la capacitación, asistencia técnica, financiamiento de primer piso, entre otros, con la finalidad de mejorar la calidad de gestión de todos sus asociados.

Esta entidad ha brindado apoyo y servicio a las Cajas Solidarias de Ahorro y Crédito, con el otorgamiento de préstamos, organizando concursos

de merecimiento en los cuales los ganadores obtienen recursos económicos, así también se realizan donaciones como lo hicieron con el sistema GEO y las computadoras que han sido de gran ayuda para las cajas.

2.9 Sistema Contable

2.9.1 Contabilidad

Es la ciencia social que se encarga de estudiar, medir, analizar y registrar el patrimonio de las organizaciones, empresas e individuos, con el fin de servir en la toma de decisiones y control, presentando la información, previamente registrada, de manera sistemática y útil para las distintas partes interesadas.

Según, ALEJANDRA, P. “Posee además una técnica que produce sistemáticamente y estructuradamente información cuantitativa y valiosa, expresada en unidades monetarias acerca de las transacciones que efectúan las entidades económicas y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afectan, con la finalidad de facilitarla a los diversos públicos interesados”, p. 234.

2.9.2 Objetivos y Alcance de la Contabilidad

Para, ALEJANDRA, P. “Proporcionar información a: Dueños, accionistas, bancos y gerentes, con relación a la naturaleza del valor de las cosas que el negocio deba a terceros, la cosas poseídas por el negocio”, p. 165.

Sin embargo, su primordial objetivo es suministrar información razonada, con base en registros técnicos, de las operaciones realizadas por un ente privado o público. Para ello deberá realizar:

- Registros con bases en sistemas y procedimientos técnicos adaptados a la diversidad de operaciones que pueda realizar un determinado ente.

- Clasificar operaciones registradas como medio para obtener objetivos propuestos.
- Interpretar los resultados con el fin de dar información detallada y razonada.

Con relación a la información suministrada, esta deberá cumplir con un objetivo administrativo y uno financiero:

Administrativo: ofrecer información a los usuarios internos para suministrar y facilitar a la administración intrínseca la planificación, toma de decisiones y control de operaciones. Para ello, comprende información histórica presente y futura de cada departamento en que se subdivide la organización de la empresa.

Financiero: proporcionar información a usuarios externos de las operaciones realizadas por un ente, fundamentalmente en el pasado por lo que también se le denomina contabilidad histórica.

2.9.3 Tipos de contabilidad

- **Contabilidad Pública**

Principios, costumbres y procedimientos asociados con la contabilidad de las unidades gubernamentales municipales, estatales y nacionales, esto quiere decir la contabilidad llevada por las empresas del sector público de manera interna

- **Contabilidad agrícola.**

Según, LÓPEZ, D. B., y VILLAGÓMEZ, O. C. (2012). "Se trata en esta industria de establecer tan exactamente como sea posible el precio de costo de las cosechas o de los animales", p. 168.

Contabilidad Privada es un área en la cual los contadores prestan sus servicios a una sola organización. De esta forma, el contador es responsable de supervisar y asegurar la calidad de la información financiera, administrativa y fiscal que se genera en la entidad económica para la cual presta sus servicios

- **Contabilidad de posición.**

Según, GARCÍA CASELLA, C. L. (2012). "Procedimiento necesario para llevar una sección de saldos automáticos dentro de un sistema de partida doble, que indica la posición, a la alza o a la baja, en divisas extranjeras, o en un mercado de artículos de comercio o de valores", p. 208.

Muestra, por una parte, las compras y las ventas, generalmente de "futuros" en cada divisa, artículo e comercio o valor bursátil y, por otra, las obligaciones de pago o los derechos a cobrar de acreedores o deudores individuales, en las cantidades correspondientes en moneda nacional.

- **Contabilidad general de la empresa.**

Contabilidad en conjunto de toda una empresa, en contraste con la contabilidad de las diversas entidades, sucursales o departamentos de que puede estar compuesta la misma empresa.

- **Contabilidad fiduciaria.**

Cuentas que se planean y se llevan para las propiedades en manos de un fideicomisario, de un ejecutor o albacea, o administrador, bien sea bajo la jurisdicción directa de un tribunal, o actuando en virtud de una escritura de fideicomiso privado o de otro instrumento de nombramiento.

- **Contabilidad de ventas al menudeo.**

Métodos contables que se emplean en las tiendas de ventas al menudeo, particularmente los métodos recomendados por la NRDGA.

- **Contabilidad de la compañía controladora.**

Método que sigue una compañía tenedora de acciones o compañía matriz, para contabilizar sus inversiones y sus transacciones con una subsidiaria.

- **Contabilidad de flujo.**

Sistema de contabilidad diseñado de tal forma que los elementos originales de los gastos registrados en las cuentas primarias puedan ser identificables tanto en las cuentas secundarias como en los estados financieros, particularmente en el estado de ingresos

- **Contabilidad de organizaciones de servicio.**

Es aplicable a todos los tipos de organizaciones o industrias de servicios, son definidas de varias formas. Son organizaciones que producen un servicio más que un bien tangible como las firmas de contadores públicos, firmas de abogados, consultores administrativos, firmas de propiedad raíz, compañía de transporte, bancos y hoteles.

- **Contabilidad por actividades.**

Modalidad de la contabilidad administrativa que implica la clasificación y operación de las cuentas de las distintas actividades, con objeto de facilitar el proceso de ajustar a un plan el funcionamiento de una organización; una contabilidad por funciones. Su aplicación principal se indica en situaciones en que el planeamiento por adelantado, la autoridad, la responsabilidad y la obligación de dar cuenta pueden asociarse con centros o unidades pequeñas de operación.

- **Contabilidad Administrativa**

También llamada contabilidad gerencial, diseñada o adaptada a las necesidades de información y control a los diferentes niveles administrativos. Se refiere de manera general a la extensión de los informes internos, de cuyo diseño y presentación se hace responsable actualmente al contralor de la empresa.

- **Contabilidad Financiera**

Es una técnica que se utiliza para producir sistemática y estructuradamente información cuantitativa expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza una entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afectan, con el objeto de facilitar a los diversos interesados el tomar decisiones en relación con dicha entidad económica.

- **Contabilidad Fiscal**

Se basa en la constitución y nos refiere a las leyes específicas, como el código fiscal de la federación, donde nos define como se debe llevar la contabilidad a nivel fiscal.

- **Contabilidad de costos**

Rama de la contabilidad que trata de la clasificación, contabilización, distribución, recopilación e información de los costos corrientes y en perspectiva.

2.9.4 Proceso de registro de la información contable

El manejo de registros constituye una fase o procedimiento de la contabilidad. El mantenimiento de los registros conforma un proceso en extremo importante, toda vez que el desarrollo eficiente de las otras actividades contable depende en alto grado, de la exactitud e integridad de los registros de la contabilidad.

De acuerdo con FINNEY H. A. (2011), los procedimientos contables son:

- Cuentas
- Débitos y créditos
- Cargos y créditos a las cuentas
- Cuentas de activos
- Cuentas de pasivo y capital
- Resumen del funcionamiento de los débitos y créditos
- Registros de las operaciones
- Cuentas por cobrar y por pagar
- El diario y el mayor
- Pases al mayor
- Determinación de los saldos de las cuentas
- La balanza de comprobación

2.9.5 Cuenta contable

Según, FINNEY H. A. (2011), “La cuenta contable es la representación valorada en unidades monetarias de cada uno de los elementos que componen el patrimonio de una empresa (bienes, derechos y obligaciones) y del resultado de la misma (ingresos y gastos), permite el seguimiento de la evolución de los elementos en el tiempo”, p. 221.

2.9.6 Plan general de cuentas

Para, CHIAVENATO, (2010), “El plan de cuentas es un listado que presenta las cuentas necesarias para registrar los hechos contables. Se trata de una ordenación sistemática de todas las cuentas que forman parte de un sistema contable”, p. 219.

- Plan de cuentas

Para facilitar el reconocimiento de cada una de las cuentas, el plan de cuentas suele ser codificado. Este proceso implica la asignación de un símbolo, que puede ser un número, una letra o una combinación de ambos, a cada cuenta.

El sistema mnemotécnico más usual para codificar un plan de cuentas es el numérico decimal, que permite agrupaciones ilimitadas y facilita la tarea de agregar e intercalar nuevas cuentas. Por ejemplo: 1 Activo, 1.1 Activo corriente, 1.2 Activo no corriente, 1.1.1 Caja y bancos, 1.1.2 Inversiones corrientes.

Por lo general, el plan de cuentas se complementa con un manual de cuentas, que presenta las instrucciones necesarias para la utilización de las cuentas que forman parte del sistema contable.

El plan de cuentas, en definitiva, brinda una estructura básica para la organización del sistema contable, por lo que aparece como un medio para obtener información de manera sencilla. Un plan de cuentas debe cumplir con varios requisitos, como la homogeneidad, la integridad (tiene que presentar todas las cuentas necesarias), la sistematicidad (debe seguir un cierto orden) y la flexibilidad (tiene que permitir el agregado de nuevas cuentas).

Por otra parte, es importante que, a la hora de elaborar un plan de cuentas, se utilice una terminología clara para designar a cada cuenta y se parta desde lo general hacia lo particular.

2.9.7 Ciclo contable

El ciclo contable es un conjunto de fases de la contabilidad, que se repiten en cada ejercicio económico, durante la vida de una empresa, y que tienen como finalidad preparar la información acerca de los resultados obtenidos en dicho ejercicio y de la situación económico-financiera y patrimonial al término del mismo.

2.9.8 Estados financieros

Según, GÓMEZ G. (2010), “Los estados financieros, también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para dar a conocer la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado”, p. 248.

Esta información resulta útil para la Administración, gestor, regulador y otros tipos de interesados como los accionistas, acreedores o propietarios.

La mayoría de estos informes constituyen el producto final de la contabilidad y son elaborados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados, normas contables o normas de información financiera. La contabilidad es llevada adelante por contadores públicos que, en la mayoría de los países del mundo, deben registrarse en organismos de control públicos o privados para poder ejercer la profesión.

2.9.9 Principios de contabilidad generalmente aceptados

Según, GÓMEZ G. (2010), “Los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados son un conjunto de reglas generales y normas que sirven de guía contable para formular criterios referidos a la medición del patrimonio y a la información de los elementos patrimoniales y económicos de un ente”, p. 216.

Los PCGA constituyen parámetros para que la confección de los estados financieros sea sobre la base de métodos uniformes de técnica contable.

Se aprobaron durante la séptima Conferencia Interamericana de Contabilidad y la séptima Asamblea nacional de graduados en ciencias económicas, que se celebraron en Mar del Plata en 1965.

- **Ente**

Establece que la actividad económica es realizada por entidades dependientes, ya que los Estados Financieros están referidos a un ente u organización, por ellos son considerados como terceros.

- **Bienes económicos**

Los estados financieros están referidos a bienes económicos, es decir, bienes materiales e inmateriales susceptibles de ser valuados económicamente.

Se refiere a los activos que posee una empresa; estos son derechos de propiedad tangible e intangible, que sirven para realizar operaciones transaccionales.

- **Unidad de medida**

Para reflejar el patrimonio de una empresa mediante los estados financieros, es necesario elegir una moneda y valorizar los elementos patrimoniales aplicando un precio a cada unidad. Generalmente, se utiliza como común denominador a la moneda que tiene curso legal en el país en que funciona el ente o empresa.

Sólo los acontecimientos económicos se registran en los libros de contabilidad en términos monetarios, quedando excluidos los diversos sucesos que no puedan valorizarse económicamente.

- **El dinero se utiliza como unidad de medida para la presentación de los estados financieros**

Las operaciones y eventos económicos se reflejan en la contabilidad expresados en unidad monetaria del país en que este establecida la entidad. La unidad monetaria que se expresa en los estados financieros debe divulgarse.

- **Empresa en marcha**

Este principio implica la permanencia y proyección de la empresa en el mercado, no debiendo interrumpir sus actividades, sino por el contrario deberá seguir operando de forma indefinida.

Implica continuidad de la empresa, o sea, seguirá funcionando. Toma la empresa en proyección de futuro en funcionamiento.

La Empresa entra en vigencia una vez que se registran sus actividades financieras

- **Período**

La empresa se ve obligada a medir el resultado de su gestión, cada cierto tiempo, ya sea por razones administrativas, legales, fiscales o financieras. Al tiempo que emplea para realizar esta medición se le llama periodo, el cual comprende de doce meses, y recibe el nombre de ejercicio.

- **Llamado también Periodo contable, ejercicio contable o ejercicio económico.**

El estudio referente a los estados financieros debe supeditarse a un periodo fiscal corto: esto nos dará una mejor visión de la empresa para una oportuna toma de decisiones en el futuro.

En forma general, las empresas tienen una larga vida y están en marcha, y probablemente los resultados definitivos de la inversión en una empresa se conocerán cuando ésta culmine sus actividades. Sin embargo, sería impensable esperar que se acabe la empresa para conocer los resultados de las operaciones realizadas por la institución.

- **Devengado**

Las variaciones patrimoniales que se deben considerar para establecer el resultado económico, son los que corresponden a un ejercicio sin entrar a distinguir si se han cobrado o pagado durante dicho periodo. Por las cuales están realmente aceptadas.

- **Objetividad**

Según, RAZETO, L. (2012). "Los cambios en el activo, pasivo y en la expresión contable del patrimonio neto, se deben conocer formalmente en los registros contables, tan pronto como sea

posible medirlos objetivamente y expresar dicha medida en términos monetarios”, p. 210.

Las modificaciones en el inventario se deben registrar tal cual es la operación en los libros de contabilidad, para medirlos objetivamente en términos monetarios y así no hacer distorsiones en la realidad de los registros contables.

- **Realización**

Para, RAZETO, L. (2012). “Los resultados económicos deben computarse cuando sean realizados, o sea la utilidad se obtiene una vez ejecutada la operación mercantil, no antes. El concepto realizado, o también llamado percibido, está relacionado con el de devengado”, p. 128.

Se debe considerar una compra o una venta como efectuada una vez realizada la operación económica con otros entes sociales u actividades económicas. Los resultados económicos solo se deben computar cuando se han realizado, o sea cuando la operación que los origina queda perfeccionada desde el punto de vista de la legislación o prácticas comerciales aplicables y se hayan ponderado fundadamente todos los riesgos inherentes a tal operación. Se debe establecer con carácter general que el concepto "realizado" participa del concepto de "devengado".

- **Uniformidad**

Tanto los principios generales como las normas particulares -principios de valuación- que se utilizan para la formulación de los estados financieros deben ser aplicados uniformemente de un periodo a otro. Esto permitirá una mejor comparación de los estados financieros en los diversos periodos de una empresa en marcha. En caso de cualquier cambio relevante en la aplicación de los principios generales y normas particulares, que afecte la

presentación de los estados financieros, se debe señalar por medio de una nota aclaratoria.

Este principio señala que las empresas al hacer uso de un método para la presentación de los estados financieros deberán ser consecuentes con el mismo, logrando uniformidad en la presentación de la información expuesta en los registros contables de un periodo a otro.

Si una empresa realiza cambios frecuentes en el método que utiliza en cada periodo corto, dificultará la interpretación y comparación de los estados financieros; así como también, mostrará variaciones notables en los resultados presentados.

2.9.10 Sistemas contables manuales

2.9.10.a Conceptualización

Según, GRAY, R., BEBBINGTON, J., WALTERS, D., & BLANCO, S. A. M. (2011), "Los sistemas manuales de contabilidad utilizan varios libros de papel para registrar las transacciones financieras. Las empresas tienen libros de contabilidad separados para cada parte del sistema de contabilidad, tales como cuentas por cobrar, cuentas por pagar y ventas", p. 59.

Los contadores luego consolidan estos libros en un libro mayor, proporcionando el saldo de cada libro. El cuaderno del libro general ayuda a crear estados financieros.

Los beneficios de la contabilidad manual se dan de la siguiente manera.

Si bien es tedioso y requiere mucho tiempo, los sistemas manuales de contabilidad ofrecen algunos beneficios. Los libros son fáciles de revisar y los contadores pueden realizar cambios sencillos en caso necesario, las cuentas individuales son fácilmente reconciliables porque la información está

en un orden sistemático a través de cada libro. Los contadores también tienen la ventaja de manejar físicamente cada libro y crear notas en las cuentas de los clientes con respecto a las cuestiones que requieran aclaración o corrección.

2.9.11 Sistemas contables en software

2.9.11.a Conceptualización

Según, BREALEY, R. A., MYERS, S. C., ALLEN, F., SORIA, L. N., & IZQUIERDO, M. Á. F. (2010). "Se llama software contable a los programas de contabilidad o paquetes contables, destinados a sistematizar y simplificar las tareas de contabilidad", p. 84.

El software contable registra y procesa las transacciones históricas que se generan en una empresa o actividad productiva: las funciones de compras, ventas, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, control de inventarios, balances, producción de artículos, nóminas, etc. Para ello sólo hay que ingresar la información requerida, como las pólizas contables, ingresos y egresos, y hacer que el programa realice los cálculos necesarios.

Estas funciones pueden ser desarrolladas internamente por la compañía o la organización que lo está utilizando o puede ser adquirido a un tercero, existiendo también una combinación de ambas alternativas, es decir, un paquete de software desarrollado por un tercero con modificaciones locales.

El mercado ha experimentado una consolidación considerable desde mediados de la década de 1990, con muchos proveedores dejando de operar o siendo comprados por grupos más grandes. Desde el 2000 ha tenido un notable incremento el uso de soluciones de código abierto.

2.9.11.b Importancia

Según, RAZETO, L. (2012). “Tener un buen sistema de contabilidad en nuestra empresa que sea eficiente y funcional además de ser un activo intangible, indiscutiblemente lo convierte en una fuente de información importante para conocer de la situación económica y financiera para nuestras organizaciones”, p. 86.

La información financiera, Contable y Administrativa tiene los siguientes objetivos:

- Generar los Balances que son como una fotografía de la empresa en cada instante
- Generar los Estados de Resultados (PyG) para evaluar la utilidad en un periodo de tiempo
- Generar flujos de Efectivo
- Determinar y controlar la carga tributaria
- Argumentar la toma de decisiones en nuestra organización
- Evaluar la función de la Administración
- Controlar las operaciones de la entidad económica
- Tomar decisiones en materia de inversión y crédito.
- Suministrar información sobre la situación financiera y económica de la entidad
- Contribuir a la información estadística de la empresa y la del DANE
- Determinar precios y tarifas de nuestros productos y servicios
- Proporcionar información de carácter legal
- Estimar los costos y beneficios sociales atribuibles a la empresa
- Informar sobre los efectos que las operaciones practicadas han producido a las finanzas de la empresa en cada periodo.
- Facilitar y agilizar la toma de decisiones económicas

2.9.12 Características

Según, RAZETO, L. (2012). “Actualmente las características del software contable exigidas por los usuarios ha permitido que sus atributos mejoren en relación al pasado”, p. 201.

Así tenemos que hoy en día los software contables son integrados entre la parte de gestión y la parte contable, ya no en procesos posteriores sino en línea, es decir, en tiempo real. La época de los programas modulares independientes está pasando, ya que los empresarios, aún en las PyMEs, exigen integración total entre todos los módulos de sus aplicaciones.

2.9.13 Sistemas contables utilizados en el sector financiero

Un sistema de información contable comprende los métodos, procedimientos y recursos utilizados por una entidad para llevar un control de las actividades financieras y resumirlas en forma útil para la toma de decisiones.

La información contable se puede clasificar en dos grandes categorías:

1. La contabilidad financiera o la contabilidad externa.
2. La contabilidad de costos o contabilidad interna.

La contabilidad financiera: muestra la información que se facilita al público en general, y que no participa en la administración de la empresa, como son los accionistas, los acreedores, los clientes, los proveedores, los analistas financieros, entre otros, aunque esta información también es de mucho interés para los administradores y directivos de la empresa.

Esta contabilidad permite obtener información sobre la posición financiera de la empresa, su grado de liquidez y sobre la rentabilidad de la empresa.

La contabilidad de costos: estudia las relaciones costos, beneficios, volumen de producción, el grado de eficiencia y productividad, y permite la planificación y el control de la producción, la toma de decisiones sobre precios, los presupuestos y la política del capital. Esta información no suele difundirse al público. Mientras que la contabilidad financiera tiene como objetivo genérico facilitar al público información sobre la situación económica financiera de la empresa; y la contabilidad de costos tiene como objetivo esencial facilitar información a los distintos departamentos, a los directivos y a los planificadores para que puedan desempeñar sus funciones.

2.10 Sistema Contable Generación de Empresas Organizadas GEO

El Sistema GEO, es la herramienta más óptima y avanzada para la administración de los Recursos Contables. Desarrollado con Tecnología de punta.

GEO cumple con todas las normas y requerimientos Legales, Contables y Financieros de nuestro País, la versatilidad es una de las principales características de este Sistema, para el manejo administrativo contable de las Empresas.

GEO es el sistema de Generación de Empresas Organizadas, este sistema con tiene dos partes principales las cuales comprenden un Administrador y el GEO, este sistema les fue entregado a las cajas solidarias por la UCABANPE, como una donación para que los directivos de cada caja puedan llevar de mejor manera su información y la de sus socios.

2.10.1 Características y especificaciones del sistema contable

El Sistema de Generación de Empresas Organizadas, ha sido diseñado con el propósito de permitir el control operativo en forma integrada de Empresas: Públicas, Privadas, Comerciales, Financieras, Industriales, de Servicios, Nacionales o Extranjeras.

GEO mantiene las operaciones diarias de una Empresa Moderna, generando información rápida, confiable: es una herramienta para la toma de decisiones, y promueve la eficiencia, efectividad y economía en el funcionamiento de la empresa, entre varias de las características generales.

Adicionalmente incluye un dispositivo de seguridad confiable y eficiente para el control de acceso de usuarios a las diferentes aplicaciones del sistema.

2.10.2 Características Generales

1. Ambiente totalmente gráfico.
2. Autoinstalable.
3. Impresoras configurables por el usuario.
4. Sistema Multi-usuario.
5. Sistema Multi-empresa.
6. Multibodega.
7. Control de Acceso por Usuario con clave, a los diferentes Módulos y opciones.
8. Integración en línea de los Módulos.
9. Contabilidad Multi-moneda (5 Tipos de monedas).
10. Períodos acorde a las necesidades de la empresa.
11. Estados Financieros en línea: Situación, Resultados.
12. Emisión de Cheques, cobros, notas de débito, notas de crédito, conciliación bancaria, beneficiarios, Retenciones en la Fuente, Retenciones IVA.
13. Diseños: Ingresos, Egresos, Notas de Crédito, Notas de Débito, Retenciones en la Fuente, Retenciones IVA.

2.10.3 Módulos contables

Entre los módulos que se pueden encontrar en este sistema están:

2.10.3.a. Módulo de Contabilidad



Figura 2. 7. Módulo de Contabilidad

Fuente: Manual GEO

En este módulo se encontrarán todas las opciones de contabilidad que tiene la caja solidaria como lo son:

- Plan de cuentas
- Transacciones
- Mayorizaciones
- Actualizaciones de saldos
- Duplicado de asientos
- Diario general
- Mayor general
- Balance de comprobación
- Balance general
- Balance de resultados

2.10.3.b. Módulo de Tesorería



Figura 2. 8. Módulo de Tesorería

Fuente: Manual GEO

Los cobros y pagos en efectivo se cargan o abonan en caja con los correspondientes cargos o abonos y se aplican a la cuenta personal de quien entregue o reciba, los cobros y pagos en talones y cheques bancarios, admite su contabilización en forma directa o por medio de caja.

El módulo de tesorería (caja/bancos) permite llevar un control completo del movimiento caja/cuentas corrientes que existan con total integración de contabilidad cuentas por pagar (egresos) y cuentas por cobrar (ingresos).

La función de este módulo es básicamente el control del flujo de dinero efectivo de dinero efectivo de la empresa en Caja-Bancos y su disponibilidad.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque

El presente trabajo de investigación se basa en un enfoque cualitativo, debido a que se privilegiará de técnicas cualitativas para la búsqueda de la comprensión de los fenómenos sociales y el énfasis se centrará en el desarrollo del proceso investigativo más que en el resultado, además porque la orientación filosófica utilizada en esta investigación está basada en el paradigma crítico propositivo, ya que este paradigma tiene como finalidad generar transformaciones en las situaciones abordadas, partiendo de su comprensión, conocimiento y compromiso para la acción de las personas que se involucran, siempre y cuando se siga un procedimiento metodológico y sistemático, insertado en una estrategia de acción definida y con un enfoque investigativo en donde dichas personas provocan conocimientos que van a estar dirigidos a cambiar su realidad social.

3.2. Modalidad Básica de la Investigación

3.2.1. Investigación de campo

En una investigación de campo porque se la realizará en la comunidad en donde está ubicada la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” es así que los socios que integran la caja Solidaria son los que brindaran la información y también su opinión acerca de las falencias o problemas que existen, lo que permitirá mejorar la dirección de la investigación.

3.2.2. Investigación bibliográfica-documental

La investigación del presente trabajo es documental o bibliográfica porque se basará en la información consultada y en teorías obtenidas de diferentes libros, revistas, información electrónica que servirá como sustento teórico para la mejor comprensión del problema y para realización del tema propuesto.

3.3. Nivel o Tipo de Investigación

3.3.1. Investigación exploratoria

Se ha escogido un nivel de investigación de carácter exploratorio ya que se pretende descubrir situaciones problemáticas sin el afán de demostrarlo sino conocerlas.

3.3.2. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva “es el tipo de investigación concluyente que tiene como objetivo principal la descripción de algo, generalmente las características o funciones del problema en cuestión (Malhotra 1997, p. 90).

...”Se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así – y valga la redundancia – describir lo que se investiga”. (Sampieri, Roberto. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN, McGraw-Hill p. 60)

3.3.3. Técnicas de Investigación

Este trabajo de investigación empleará las siguientes técnicas de investigación con sus respectivos instrumentos, los que ayudaran a desarrollar de mejor manera la investigación:

Tabla 3. 1.

Técnicas de Investigación

<u>Técnica</u>	<u>Concepto</u>	<u>Instrumento</u>	<u>Dirigido a:</u>
<u>Encuesta</u>	Está destinada a obtener datos de personas que están en relación directa con la investigación.	Cuestionario	Los directivos de la caja Socios de la Caja
<u>Guía de Observación</u>	En esta técnica se observan atentamente los problemas, se los registra tomando notas, para posteriormente analizarlas obteniendo así un mayor número de datos.	Lista de chequeo de datos Check list.	Comunidad que se asocia con la Caja
<u>Tabulación</u>	Consiste en registrar los datos que se van obteniendo.		

3.3.4. Método de Investigación

El método utilizado en este trabajo de investigación será el deductivo-inductivo-analítico; deductivo inductivo porque descompone a un tema en diferentes subtemas para lograr conseguir establecer conclusiones; y analítico porque valga la redundancia analiza cada uno de los subtemas para comprender el tema principal.

3.4. Población y Muestra**3.4.1. Población**

Se tomará como referencia a todos los socios quienes conforman la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, incluidos también los Directivos de dicha Caja, como se presenta en el siguiente cuadro:

Tabla 3. 2.

Población

POBLACIÓN	N°
Directivos	7
Socios	16

Fuente: Estatutos Caja Solidaria

3.4.2. Muestra

Para este caso no se procederá a realizar muestreo, ya que se aplicará el instrumento al 100% de la población o universo.

3.5. Operacionalización de los Procesos

3.5.1. Proceso administrativo

Tabla 3. 3.

Matriz de operacionalización del Proceso administrativo

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Proceso Administrativo: se define como proceso administrativo a las actividades que el administrador debe llevar a cabo para aprovechar los recursos con los que cuenta la empresa	Planeación	Políticas y programas	¿Se ha realizado un análisis FODA en la caja solidaria?	Encuesta - Cuestionario
			¿Conoce cuales son la misión y la visión de la Caja Solidaria?	Encuesta - Cuestionario
			¿La información de las políticas de la Caja está a disposición de todos los socios?	Encuesta - Cuestionario
	Presupuestos		¿En la caja solidaria se realiza Planificación Operativa Anual?	Guía de Observación - Checklist
			¿Existen documentos que respalden las actividades que se van a realizar en la caja?	Guía de Observación - Checklist
			¿Se planifica mes a mes los cobros y metas de la Caja?	Encuesta - Cuestionario
	Manejo de información Financiera		¿Los balances de la Caja son solo privilegio de los Directivos?	Encuesta - Cuestionario
			¿Los muebles de oficina son adecuados para el resguardo y custodia de la información?	Guía de Observación - Checklist
	Capacitaciones		¿La Caja prepara programas de capacitación para los encargados de la dirección de la misma?	Encuesta - Cuestionario
			¿Cada que tiempo existen charlas acerca de las actividades que se realizan o se pueden realizar en la caja?	Encuesta - Cuestionario
Organización	Definición	de	¿Cada miembro de la caja conoce	Guía de Observación - Checklist

CONTINÚA →

	Funciones	claramente las funciones que debe ejercer? ¿Las funciones de cada uno de los miembros de la caja están preestablecidas?	Guía de Observación - Checklist
	Delegación de autoridad	de ¿En caso de que el /la gerente, no se encuentre existe una segunda persona a cargo de la aprobación de los créditos?	Encuesta - Cuestionario
	Selección personal	de ¿Existe un proceso adecuado para la selección de las personas que representan la Directiva de la caja solidaria?	Encuesta - Cuestionario
Ejecución	Comunicación	¿La gente sabe lo que debe hacer y se les da órdenes claras de ello?	Encuesta - Cuestionario
		¿El/la gerente segrega funciones por escrito o verbalmente?	Encuesta - Cuestionario
Control	Forma de acopio y asiento de información	¿Los balances e información para la toma de decisiones tienen el debido resguardo y protección?	Encuesta - Cuestionario Continua
	Establecimiento de estándares	de ¿Los socios y /as están satisfechos con la atención y productos que ofrece la caja?	Encuesta - Cuestionario
	Medir, comparar, Corregir	¿En la caja se corrigen o eliminan actividades que hacen perder el tiempo en el desempeño de funciones?	Guía de Observación - Checklist
	Evaluación	¿Con qué frecuencia se hacen evaluaciones sobre resultados obtenidos en la caja?	Guía de Observación - Checklist

3.5.2. Proceso Financiero

Tabla 3. 4.

Matriz de operacionalización del Proceso Financiero

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Procesos Financieros: aquí se proyectan las bases de las actividades financieras para minimizar el riesgo y así aprovechar las oportunidades y los recursos.	Crédito	Producción	¿Existen políticas para otorgar créditos de producción?	Encuesta - Cuestionario
			¿Cuanto es el monto máximo de préstamo que se puede otorgar?	Encuesta - Cuestionario
			¿Las garantías que se requieren que porcentaje de la deuda deben cumplir?	Encuesta - Cuestionario
			¿Existen papeles pre impresos para la concesión de créditos?	Encuesta - Cuestionario
		Emergente	¿Qué se considera como una emergencia para poder otorgar este tipo de crédito?	Encuesta - Cuestionario
			¿Las garantías que se piden en este tipo de crédito son mayores a las de uno de producción?	Encuesta - Cuestionario
			¿Existe un adecuado proceso de calificación del cliente para el crédito?	Guía de observación - Checklist
			¿Existen personas encargadas solo y exclusivamente para el análisis de las posibilidades de crédito?	Guía de observación - Checklist
		Estudiantil	¿Para qué clase de estudios se otorgan estos créditos?	Encuesta - Cuestionario
			¿Qué tipo de garantías se solicita por parte de las personas que lo requieren?	Encuesta - Cuestionario

CONTINÚA →

		¿Cuál es el plazo que se da para el pago?	
Cobranza	Préstamos	¿A qué factor piensa usted que se debe el incumplimiento de los clientes?	Guía de observación - Checklist
		¿Cree usted que se debería implementar políticas de control para mejorar los resultados financieros de la institución?	Guía de observación - Checklist
		¿Qué medidas se toman cuando un socio empieza a retrasarse en los pagos?	Guía de observación - Checklist
		¿Que documentos se les hace firmar a los socios para reducir el riesgo de incobrables?	Guía de observación - Checklist

3.5.3. Proceso Contable

Tabla 3. 5.

Matriz de Operacionalización Proceso Contable

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS	E
Proceso Contable: está definida como la consecuencia lógica de pasos que están relacionados para cumplir con la recopilación, interpretación de datos.	Contabilidad	Personal	¿El contador tiene los conocimientos y la capacitación necesaria para ejercer sus funciones?	Encuesta – Cuestionario	
			¿Existen segregación de funciones para las áreas de cajas y contabilidad?	Guía de observación - Checklist	
		Información	¿Se pasan las entradas o valores monetarios desde el libro diario inmediatamente al mayor?	Guía de observación - Checklist	
			¿Se elaboran manualmente los balances de situación general de la caja?	Encuesta - Cuestionario	
			¿La información que se obtiene de depósitos, pagos y ahorros se registra inmediatamente en el sistema?	Guía de observación - Checklist	
			¿Se entregan comprobantes de depósito, retiro o pago?	Encuesta - cuestionario	
	Software	¿Se puede manejar bien el sistema contable?	Encuesta - cuestionario		
		¿Los módulos y manuales del sistema son lo suficientemente claros para que se puedan entender con facilidad?	Encuesta - cuestionario		
		Tributación	SRI	¿Realizan declaraciones mensuales?	Guía de observación - Checklist
	¿Si realiza dichas declaraciones que formulario es el que declara?			Guía de observación - Checklist	
	¿La declaración la realiza un contador?			Guía de observación - Checklist	
	¿Qué tipo de contribuyente es?			Guía de observación - Checklist	

3.6. Recolección de la información

La recolección de la información para la realización de este trabajo de investigación, se efectuará mediante los instrumentos citados en la matriz de operacionalización, con el fin de viabilizar la investigación de campo se basará por dos fases:

- Plan para la recolección de la información
- Plan para el procesamiento de la información

3.6.1. Plan para la recolección de la información

Tabla 3. 6.

Plan para la recolección de la Información

Preguntas Básicas	Explicación
1.- ¿Para qué realizar el levantamiento de procesos en la Caja Solidaria “Cinco Grada de Ruina Incaica”?	Para mejorar los procesos que se realizan dentro de la Caja Solidaria
2.- ¿De qué personas u objetos?	De los socios y directivos de la Caja Solidaria “Cinco Grada de Ruina Incaica”
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Sobre aspectos que tratan en la concesión de créditos y la cobranza de los mismos.
4.- ¿Quiénes?	El investigador
5.- ¿Cuándo?	Va a ser estudiado en el periodo comprendido con la información del 2014.
6.- ¿Dónde?	Esta investigación se realizará en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” ubicada en la Parroquia de Guangaje, en la Comunidad de El Tingo Pucará de la Provincia de Cotopaxi
8.- ¿Qué técnicas de recolección?	Observación, encuestas.
9.- ¿Con qué?	Guía de observación, cuestionario.
10. ¿En qué situación?	En una investigación planeada.

3.7. Procesamiento y análisis

La información recolectada se procesará organizadamente de acuerdo a los socios involucrados al tema con relación a las causas y efectos del problema de investigación.

3.7.1. Plan Para el Procesamiento de la Información

A continuaciones algunas consideraciones:

1. Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de la información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
2. Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
3. Tabulación o cuadros según procesos.
4. Estudio estadístico de los datos para presentación de resultados.

3.7.2. Análisis de la información

El análisis de la información estará basado bajo los siguientes parámetros:

- Análisis de los resultados estadísticos destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos.
- Interpretación de los resultados con apoyo del marco teórico en el aspecto pertinente.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

3.8 Análisis e Interpretación de datos

Con la información recolectada gracias a las encuestas realizadas, se procede a realizar los análisis e interpretaciones correspondientes.

3.8.1 Encuesta a los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”

1. ¿Por qué decidió asociarse a la Caja de Ahorros y crédito "Cinco Grada de Ruina Incaica"?

Tabla 3. 7.

Motivo para asociarse a la caja de ahorro y crédito

Opinión	Cantidad	Porcentaje
Confianza	20	86.90%
Beneficios que ofrece	3	13.04%
Distancia	0	0%
Atención	0	0%
Recomendación	0	0%
Otros	0	0%
Total	23	100 .00%

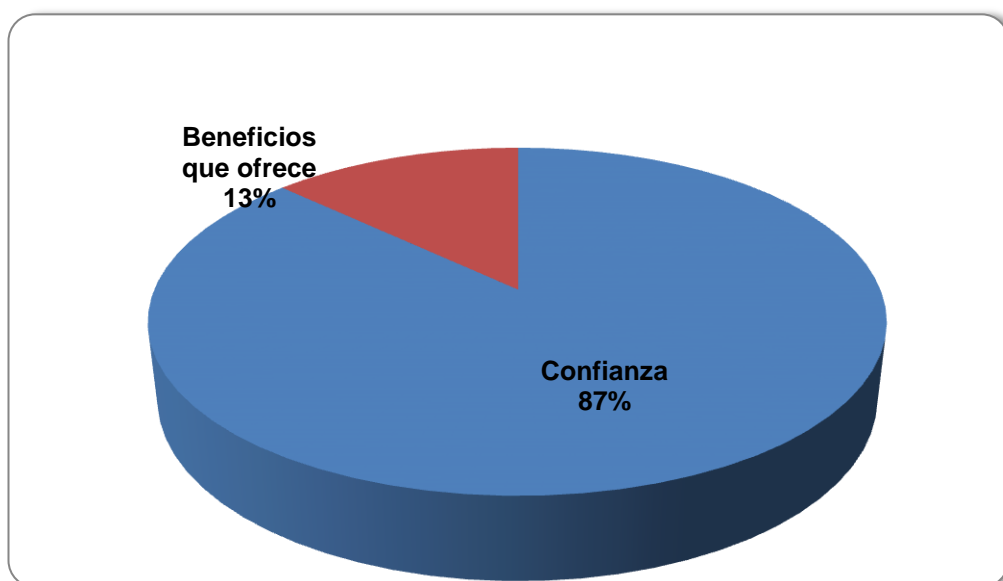


Figura 3. 1. Motivo para asociarse a la caja de ahorro y crédito

La mayoría de los cuenta ahorristas entrevistados declaran que decidieron asociarse a la caja de ahorro y crédito por la confianza que ella les brinda (87%), el 13% de ellos lo hicieron por beneficios que ofrece.

2. ¿Conoce todos los servicios que ofrece la Caja de Ahorro y Crédito Cinco Grada de Ruina Incaica?

Tabla 3. 8.

Conocen servicios que ofrecen

Opinión	Cantidad	Porcentaje
Si	23	100%
No	0	
Total	23	100%

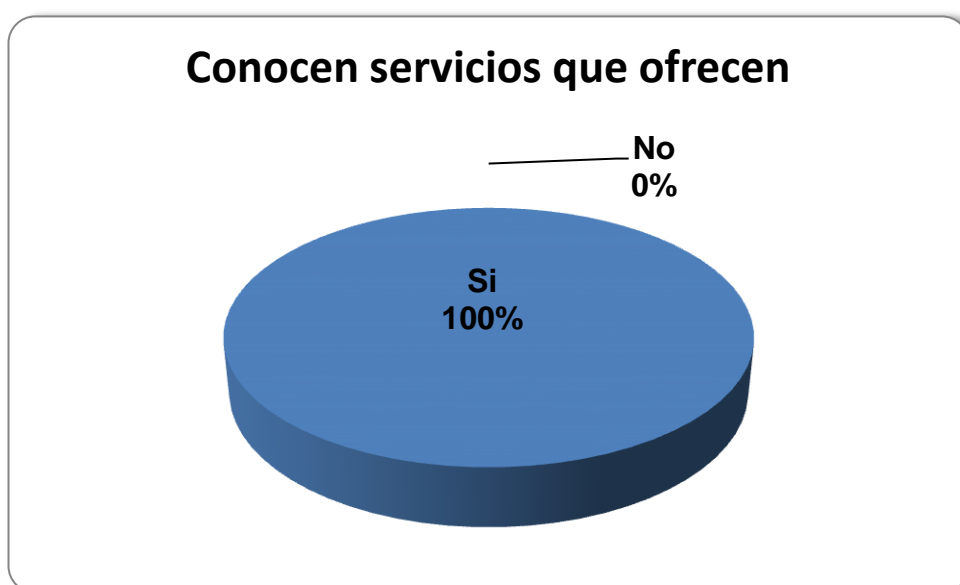


Figura 3. 2. Conocen servicios que ofrecen

Todas las personas encuestadas afirmaron conocer todos los servicios que brinda la Caja de Ahorros y Crédito Cinco Grada de Ruina Incaica.

3. Para usted la atención en la Caja Solidaria es:

Tabla 3. 9.

Calidad del servicio

Opinión	Cantidad	Porcentaje
Excelente	20	87%
Buena	3	13%
Regular	0	0
Mala	0	0
total	23	100%

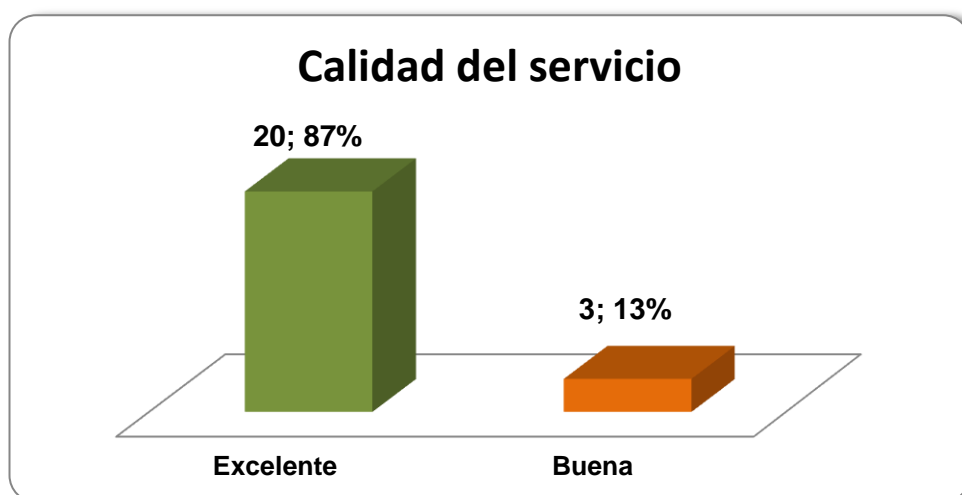


Figura 3. 3. Calidad del servicio

El 87% de la población encuestada considera que la Caja Solidaria ofrece un excelente servicio, una pequeña cantidad de ellos (13%) considera que la Caja Solidaria da un buen servicio.

4. ¿Qué servicio utiliza con frecuencia en la Caja de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”?

Tabla 3. 10.

Presencia del servicio

Opinión	Cantidad	Porcentaje
Ahorro	5	22%
Crédito	14	61%
Depósito a plazo fijo	4	17%
Cuentas Infantiles	0	0%
Otros	0	0%
Total	23	100%

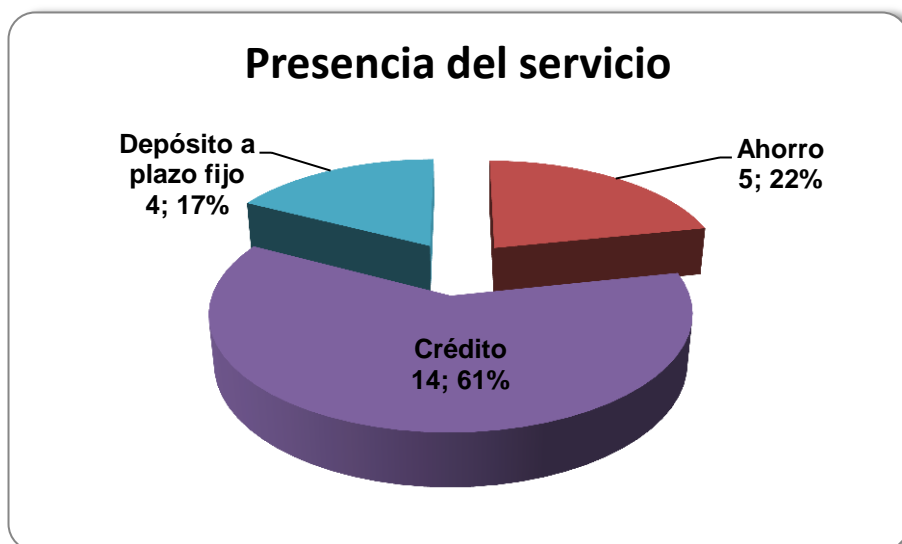


Figura 3. 4. Presencia del servicio

El 61% de los encuestados utilizan los servicios de la Caja Solidaria para realizar créditos; el 22% de ellos prefieren los servicios de ahorros mientras otra parte de ellos (17%) realizan depósitos a plazo fijo.

5. ¿Sabe usted los requisitos necesarios para la apertura de una cuenta de ahorro en la Caja Solidaria?

Tabla 3. 11.

Conocimiento para la apertura de una cuenta bancaria

Opinión	Cantidad	Porcentaje
Si	23	100%
No	0	-
Total	23	100 %

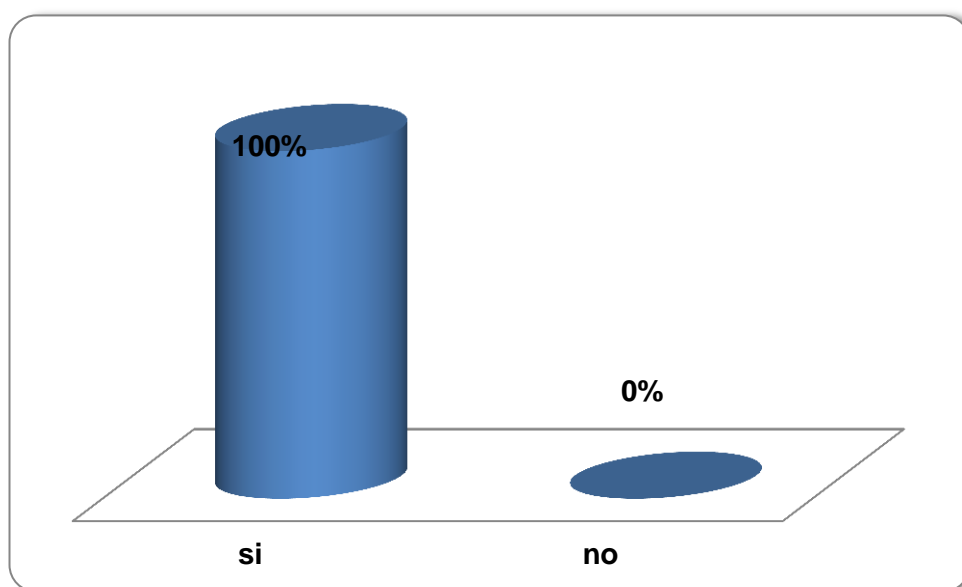


Figura 3. 5. Conocimiento para la apertura de una cuenta bancaria

El 100% de la Población de la muestra sabe cuáles son los pasos a seguir para realizar la apertura de la cuenta bancaria.

6. ¿Conoce usted la tasa de interés que la Caja “Cinco Grada de Ruina Incaica” paga por sus ahorros?

Tabla 3. 12.

Conocimiento de la tasa de interés

Opinión	Cantidad	Porcentaje
Si	11	47.82%
No	12	52,17%
Total	23	100%

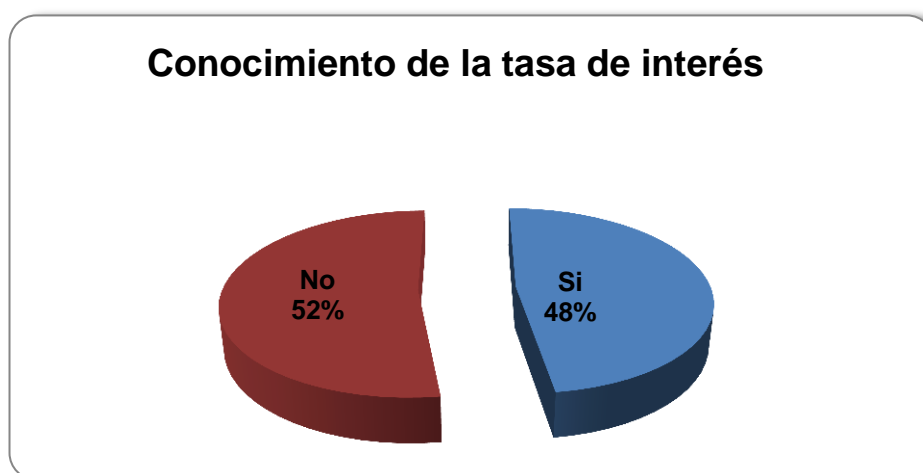


Figura 3. 6. Conocimiento de la tasa de interés

El 52% de la muestra desconoce cuál es el interés que cancela la Caja Solidaria por sus ahorros; mientras el 47,82% de la población conoce cuanto paga la Caja Solidaria por sus ahorros. Determinamos que aproximadamente la mitad de nuestra población por falta de información o publicidad de la Caja Solidaria no conoce cuando debe recibir de interés por sus ahorros.

7. ¿Conoce usted los requisitos que se necesitan para obtener un crédito en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”?

Tabla 3. 13.

Conocimientos

Opinión	Cantidad	Porcentaje
Si	23	100%
No	0	-
Total	23	100%

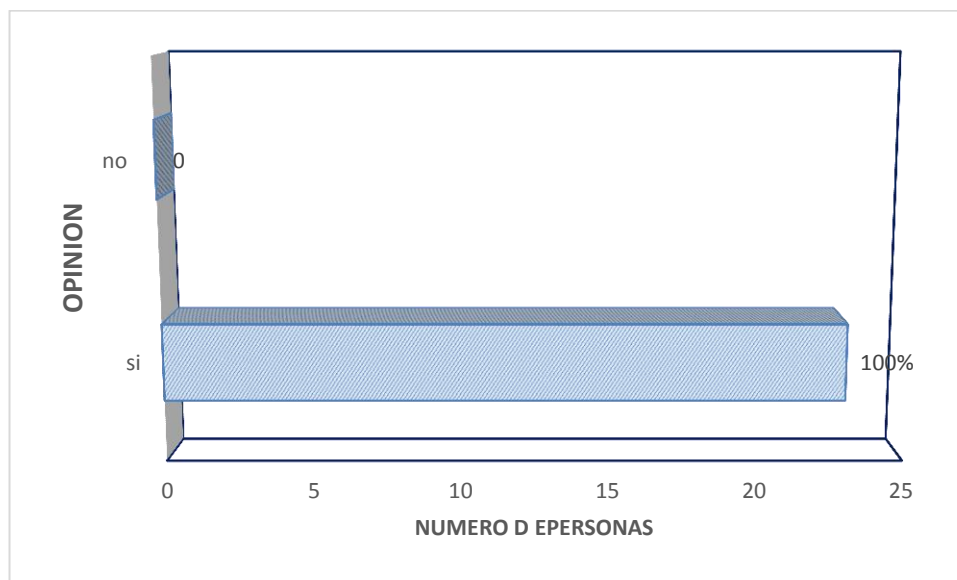


Figura 3. 7. Conocimientos

El 100% de nuestra población conoce los requisitos que deben presentar para adquirir algún crédito o préstamos en la Caja Solidaria.

8. ¿Ha solicitado un crédito en la Caja de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”?

Tabla 3. 14.

Préstamos solicitados

Opinión	Cantidad	Porcentaje
si	22	96
no	1	4
total	23	100



Figura 3. 8. Préstamos solicitados

La gran mayoría (96%) de nuestros encuestados ha realizado o solicitado crédito en la Caja Solidaria, tan solo el 4% de ellos no ha solicitado créditos en dicho lugar.

9. ¿Qué tipo de créditos a solicitado en la Caja de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”?

Tabla 3. 15.

Tipo de Créditos

Opinión	Cantidad	Porcentaje
Ordinario	15	65,22%
Emergente	5	21,74%
Estudiantil	0	0%
Microcrédito	3	13,04%
Otros	0	0%
total	23	100,00%

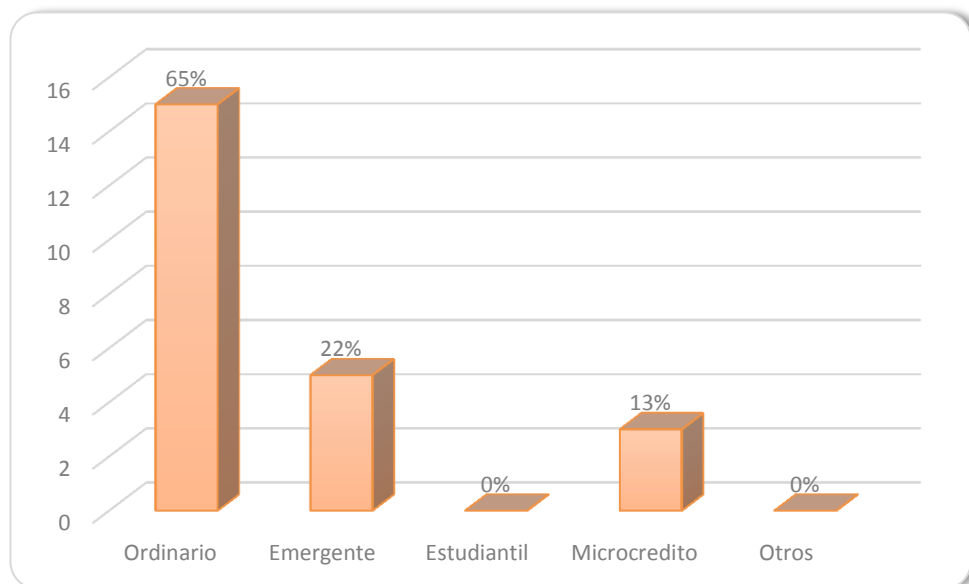


Figura 3. 9. Tipo de Créditos

Podemos determinar que la gran mayoría (65%) de los encuestados ha solicitado préstamos ordinarios al contrario los otros créditos que no tienen mucha acogida por los usuarios.

10. ¿Con qué finalidad hay solicitado un crédito en la Caja de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”?

Tabla 3. 16.

Créditos Solicitados

Opinión	Cantidad	Porcentaje
Agricultura y Ganadería	3	13,04%
Comercio	1	4,35%
Compra de bienes	0	0%
Compra de vehículos	1	4,35%
Adquisición o mejora de vivienda	14	60,87%
Adquisición de Electrodomésticos	0	0%
Enfermedad	4	17,39%
Estudios	0	0%
total	23	100,00

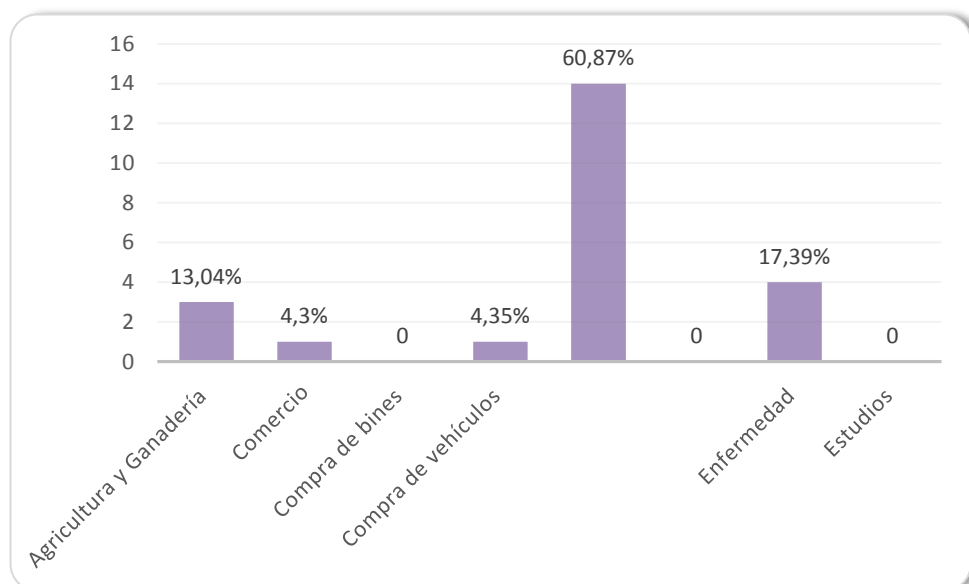


Figura 3. 10. Créditos Solicitados

El 60,87% de la población ha solicitado créditos para adquirir o mejorar su vivienda, el resto de los encuestados (39,08%) se distribuye entre: agricultura y ganadería, comercio, compra de bienes y enfermedad.

11. ¿Con que frecuencia requiere usted un préstamos?

Tabla 3. 17.

Frecuencia de préstamos

Opinión	Cantidad	Porcentaje
Semanalmente	8	34,78%
Mensualmente	12	52,17%
Anualmente	3	13,04%
Otros	0	0%
total	23	100,00

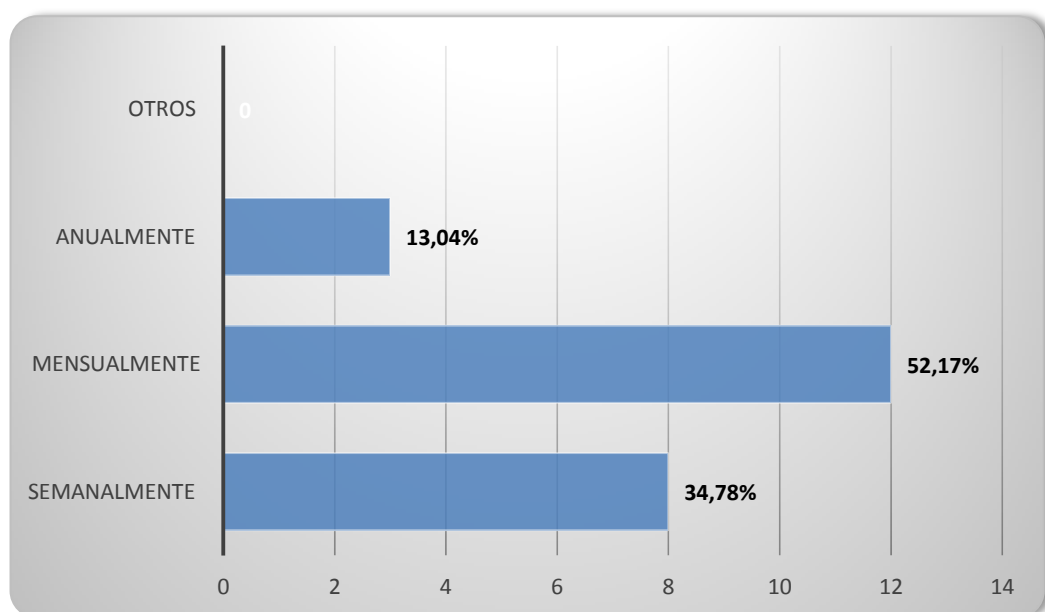


Figura 3. 11. Frecuencia de préstamos

La mayoría de la población realiza sus préstamos mensualmente (52,17%), el 34,78% lo hace semanalmente mientras que solo el 13,04% hace préstamos anualmente.

12. ¿Cuánto sería el monto requerido de un crédito?

Tabla 3. 18.

Cantidad Solicitada

Opinión	Cantidad	Porcentaje
De USD 1-100	0	0%
De USD 101-500	12	52,17%
De USD 500-1000	7	30,43%
De USD 1001-5000	4	17,39%
Otros	0	0%
total	23	100

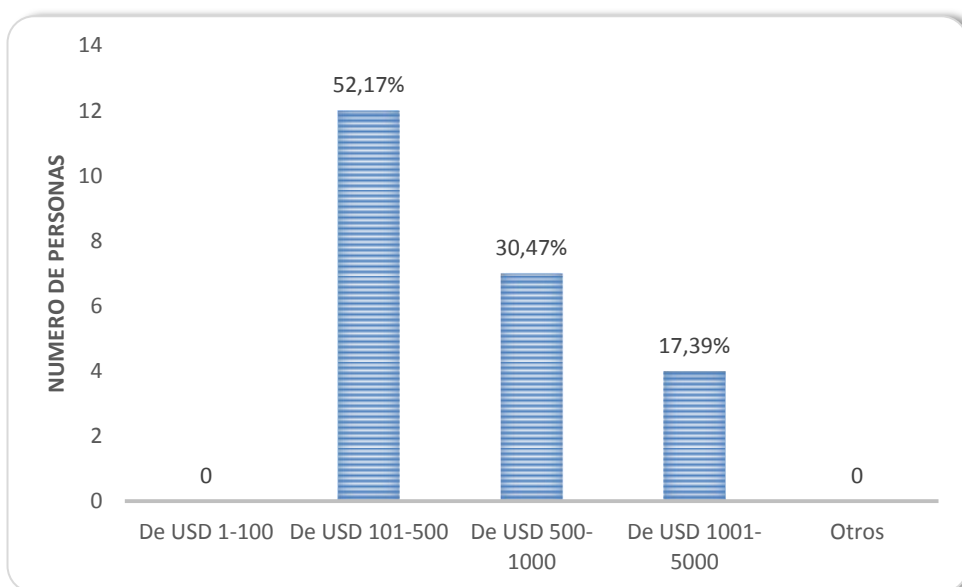
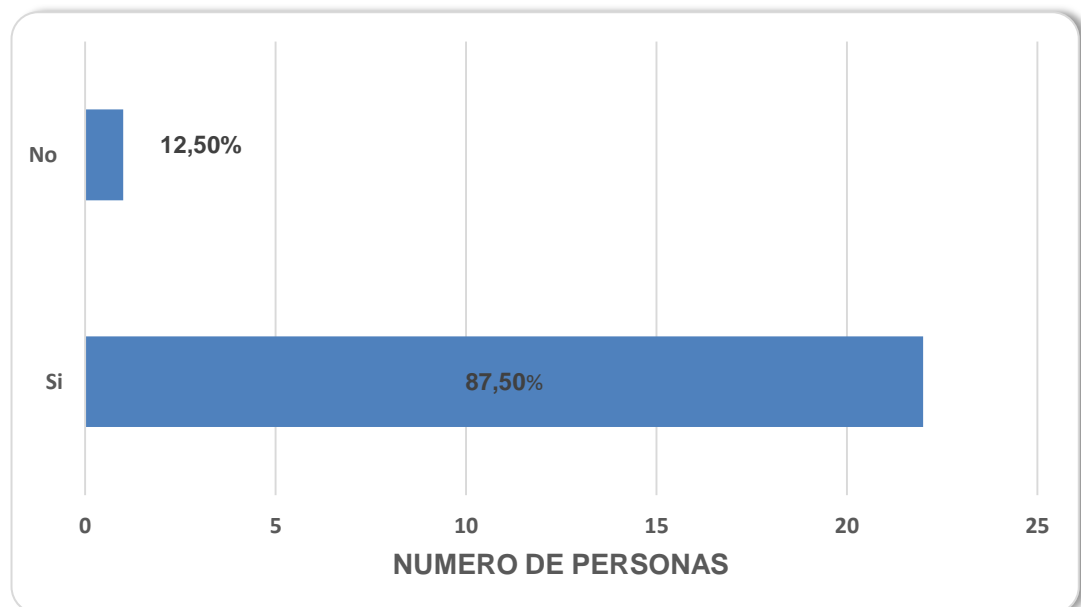


Figura 3. 12. Cantidad Solicitada

El 52,17 % de la población realiza préstamos desde 101 hasta 500 dólares, el 30,47% realiza préstamos desde 500 hasta 100 dólares y el 17,39% restante solicita créditos desde 1001 hasta 5000 dólares.

13. ¿Conoce que tasa de interés paga por su crédito?**Tabla 3. 19.****Conocimientos de los intereses**

Opinión	Cantidad	Porcentaje
Si	21	87,50%
No	3	12,50%
total	24	100,00

**Figura 3. 13. Conocimientos de los intereses**

El 87,50% de la población conoce el interés que debe pagar al realizar un préstamo y el 12,50% desconoce cuánto paga de interés por sus préstamos solicitados.

14. ¿Al momento de solicitar un crédito se le presentó alguna dificultad?

Tabla 3. 20.

Dificultad en préstamos

Opinión	Cantidad	Porcentaje
Si	22	95,65%
No	1	4,35%
total	23	100

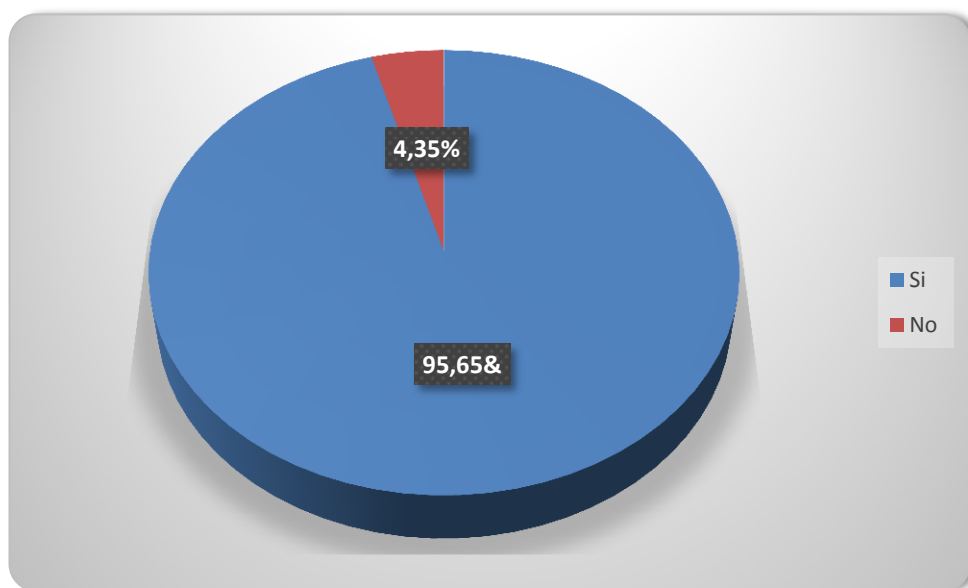


Figura 3. 14. Dificultad en préstamos

Casi el total de la población (95.65%) no ha tenido dificultad al realizar sus créditos, en contraste con la minoría (4,35%) ha tenido algunos inconvenientes para realizar sus préstamos.

3.8.2 Encuesta a los Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”

PROCESO FINANCIERO

CRÉDITO Y COBRANZA

1. ¿Existe un manual de procedimientos para el proceso de crédito y cobranza?

Tabla 3. 21.

Manual de procedimientos de crédito y cobranza

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	7	100
TOTAL	7	100

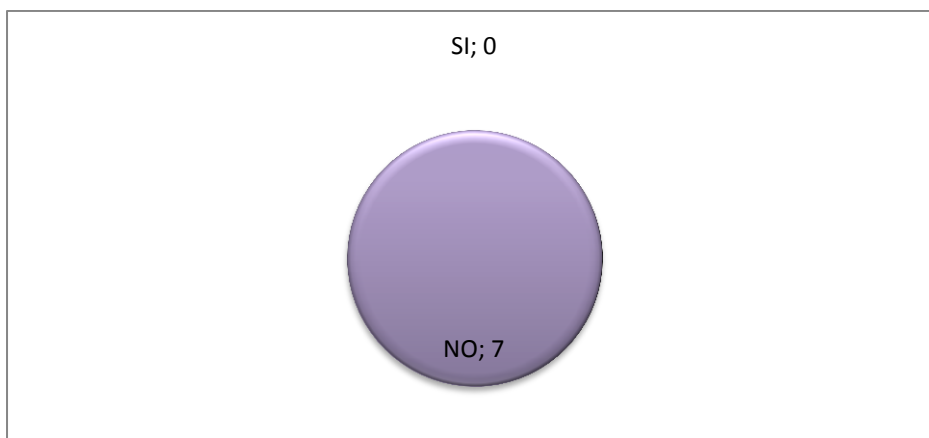


Figura 3. 15. Manual de procedimientos de crédito y cobranza

Se puede constatar que el 100% de los directivos ha contestado que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” no posee un Manual de Procedimientos de crédito y cobranza.

2. ¿Se lleva un control mensual de los cobros realizados a los socios?

Tabla 3. 22.

Control de los cobros a los socios de la Caja Solidaria

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	100
NO	0	0
TOTAL	7	100

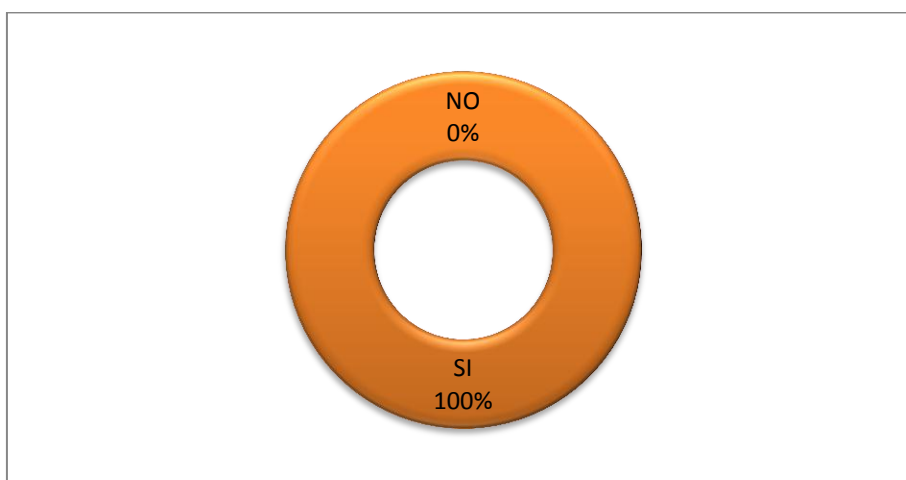


Figura 3. 16. Control de los cobros a los socios de la Caja Solidaria

Con lo anterior podemos decir que el si existe un control mensual en los cobros. Pero al realizar la visita insitus se pudo comprobar que esto no es real pues se lo realiza cada vez que se puede.

3. ¿Se notifica a los socios en mora los valores a cancelar?

Tabla 3. 23.

Notificación a los socios en mora de la Caja Solidaria

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	100
NO	0	0
TOTAL	7	100

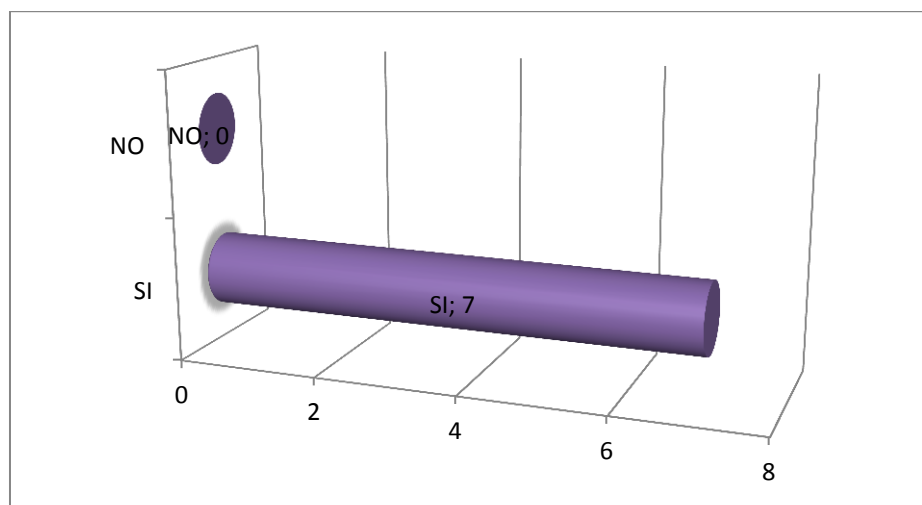


Figura 3. 17. Notificación a los socios en mora de la Caja Solidaria

Con lo anterior, claramente podemos identificar que el total de directivos encuestados, el 100% respondió que si se realiza notificaciones a los socios que presentan mora en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, vale recalcar que dichas notificaciones se las realiza de manera verbal.

4. ¿Se realiza gestiones de cobro fuera de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito?

Tabla 3. 24.

Gestiones de cobro fuera de la Caja Solidaria

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0
CASI SIEMPRE	3	42,85
NUNCA	4	57,14
TOTAL	7	100

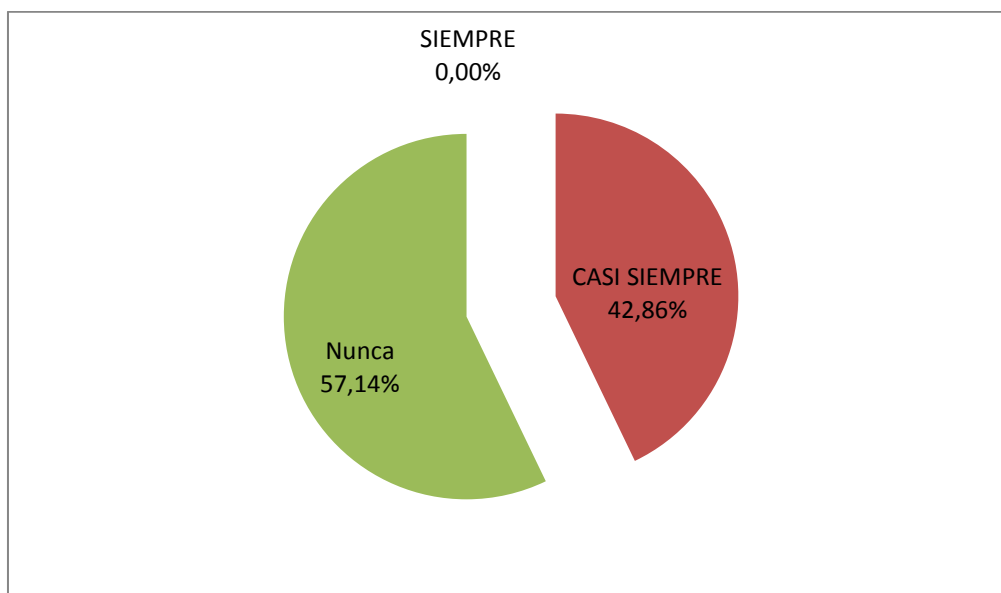


Figura 3. 18. Gestiones de cobro fuera de la Caja Solidaria

Del total de 7 directivos, 3 de ellos, es decir el 42,86% han contestado que en ocasiones se ha tenido que gestionar el cobro fuera de la caja sin embargo 4 de los directivos, es decir el 57,14% han contestado que nunca se lo ha hecho, esta desigualdad ocurre debido a que no todos los directivos son informados de la mora en créditos y solo en pocas ocasiones se ha recurrido a este tipo de cobro.

5. ¿Son revisados los saldos mensualmente de los socios que cancelan sus cuotas?

Tabla 3. 25.

Revisión de saldos mensualmente de los socios de la Caja Solidaria

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	7	100
CASI SIEMPRE	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	7	100

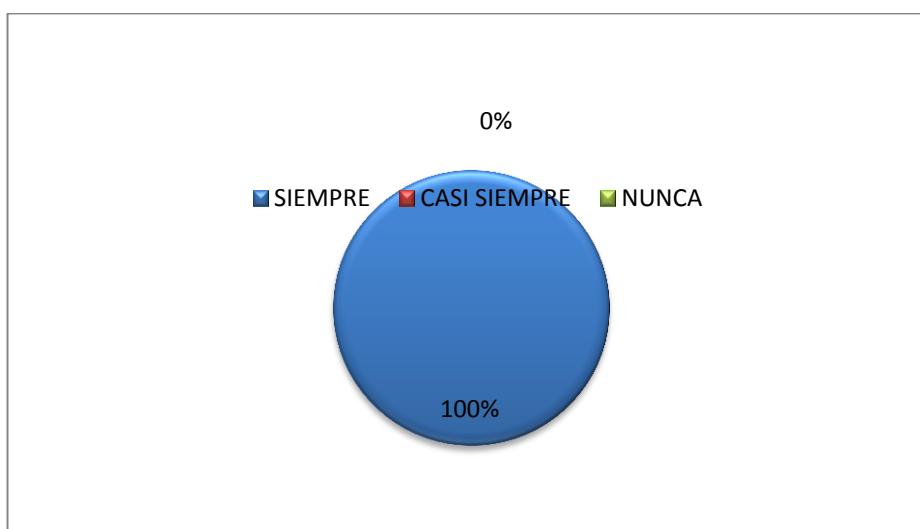


Figura 3. 19. Revisión de saldos mensualmente de los socios de la Caja Solidaria

Debido a la afirmación del 100% de la directiva se puede concluir que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” mantiene una revisión mensual de los saldos de los socios, sin embargo en la visita se pudo constatar que no se lo hace mensualmente sino los domingos.

6. ¿Los informes de los cobros realizados de qué forma son registrados en la Contabilidad?

Tabla 3. 26.

Registro de los informes de cobro en la Caja Solidaria

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SEMANAL	0	0
MENSUAL	7	100
ANUAL	0	0
OTROS	0	0
TOTAL	7	100

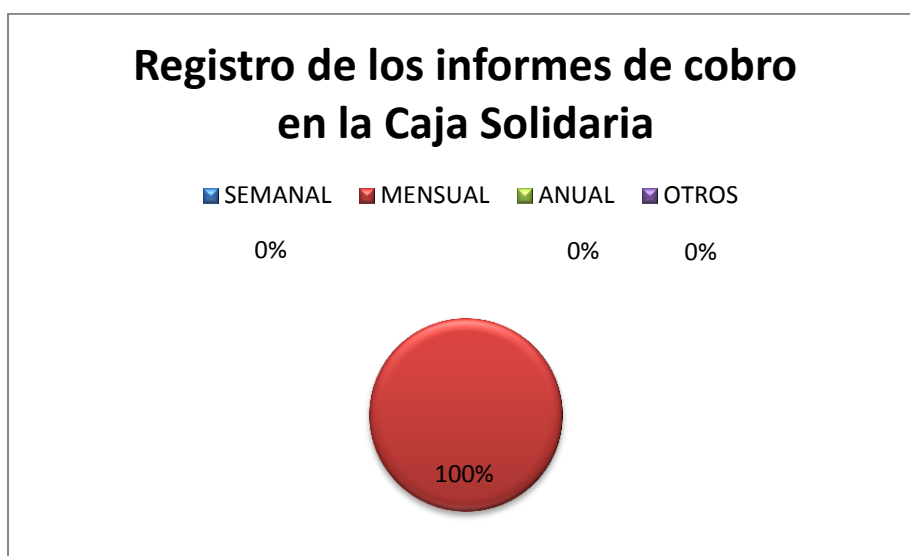


Figura 3. 20. Registro de los informes de cobro en la Caja Solidaria

De acuerdo con la encuesta realizada el 100% afirma que se realiza un registro mensual de información, mientras tanto se los anota en un cuaderno.

7. ¿Se realiza cierres de caja al final del día?

Tabla 3. 27.

Cierres de caja en la Caja Solidaria

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0
CASI SIEMPRE	0	0
NUNCA	7	100
TOTAL	7	100

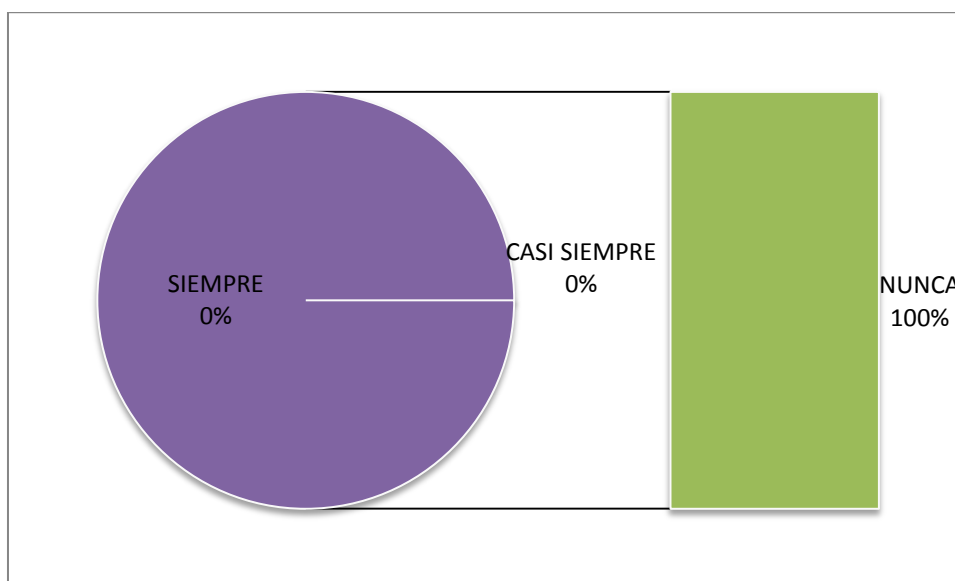


Figura 3. 21. Cierres de caja en la Caja Solidaria

Del total de los directivos, el 100% señalaron que nunca se realiza un cierre de caja al final del día, este se lo realiza el día domingo que es cuando la caja atiende al público.

8. ¿En caso de faltante en la caja, se realiza el descuento respectivo a la persona encargada?

Tabla 3. 28.

Faltante de caja en la Caja Solidaria

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	100
NO	0	0
TOTAL	7	100

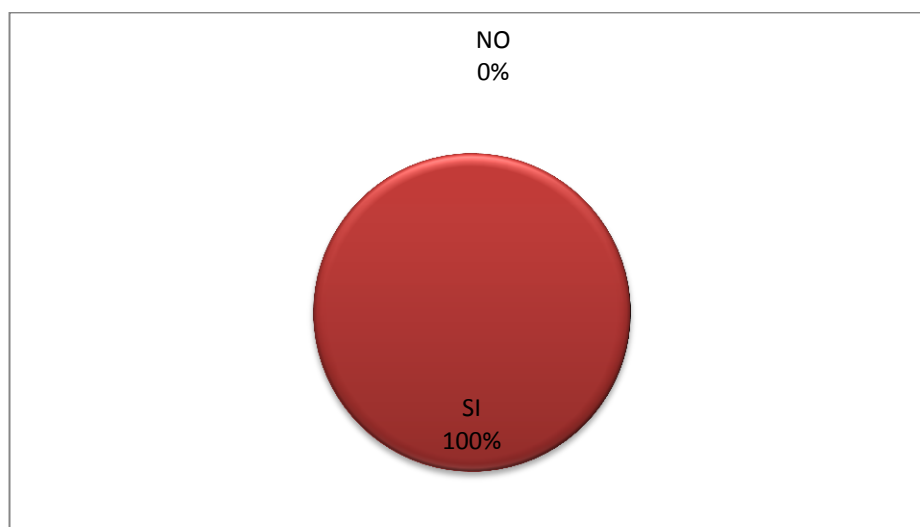


Figura 3. 22. Faltante de caja en la Caja Solidaria

En lo que se refiere al descuento por un faltante en caja el 100% de los directivos ha afirmado que si se lo hace.

9. ¿Se entrega una tabla de amortización del préstamo a los socios al momento de confirmar su aprobación?

Tabla 3. 29.

Tabla de amortización del préstamo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	7	100
CASI SIEMPRE	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	7	100

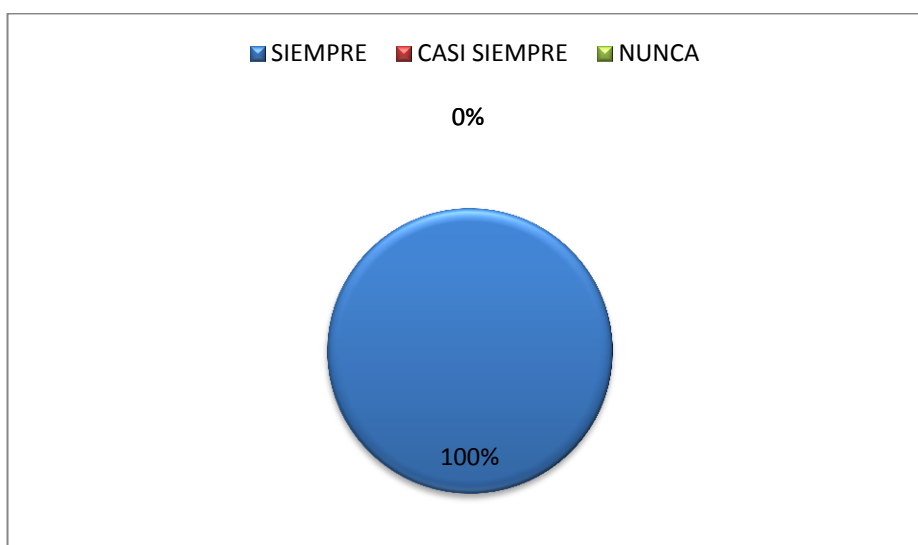
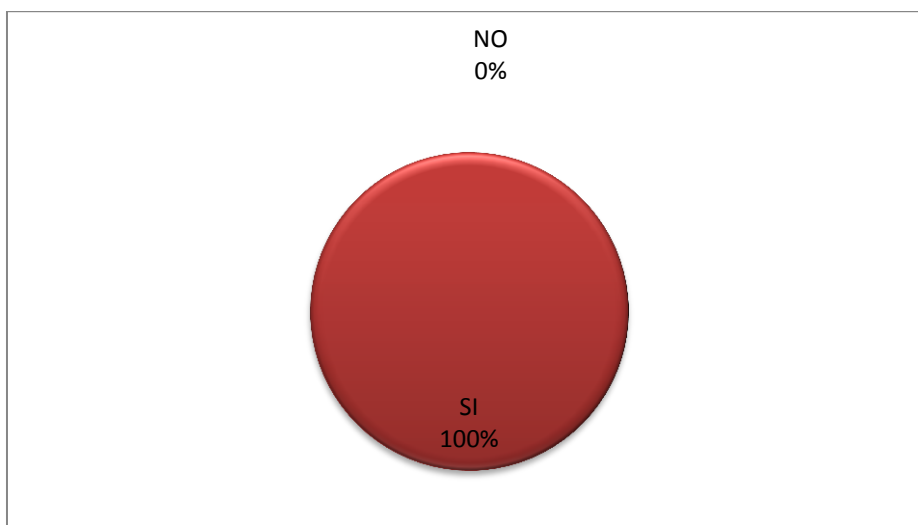


Figura 3. 23. Tabla de amortización del préstamo

Del total de directivos encuestados de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, el 100% respondió que SI se entrega una tabla de amortización al momento de aprobación de un crédito, la misma que es calculada por el sistema informático que utiliza la misma.

10. ¿Existe una persona encargada en el cobro de cartera vencida?**Tabla 3. 30.****Personal encargado de cartera vencida**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	100
NO	0	0
TOTAL	7	100

**Figura 3. 24. Personal encargado de cartera vencida**

En lo que respecta a si hay o no una encargado de cartera vencida, el 100% de los directivos ha contestado que si existe, por lo general es uno de los vocales del consejo de vigilancia, el cual solicita el pago inmediato de la letra vencida.

11. ¿Se realiza un análisis crediticio antes de otorgar el crédito?

Tabla 3. 31.

Análisis crediticio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	7	100
CASI SIEMPRE	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	7	100

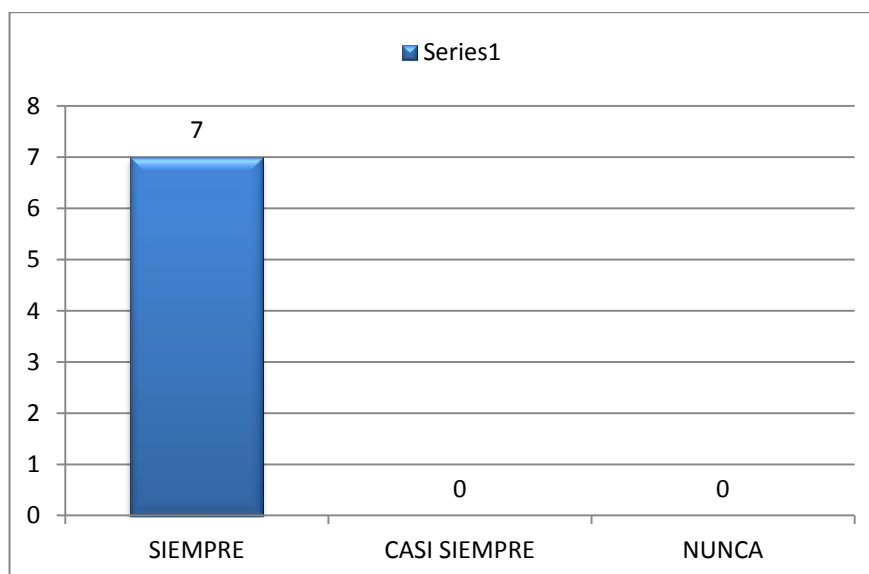


Figura 3. 25. Análisis crediticio

El 100% de los directivos encuestados coinciden en que si se realiza un análisis crediticio al momento que un socio solicita un crédito, pero yendo a la práctica esto solo se basa en revisar si tienen los papeles completos y nada más.

12. ¿Existe un Comité de Crédito en la Caja de Ahorro y Crédito?

Tabla 3. 32.

Comité de Crédito en la Caja de Ahorro y Crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	7	100
TOTAL	7	100

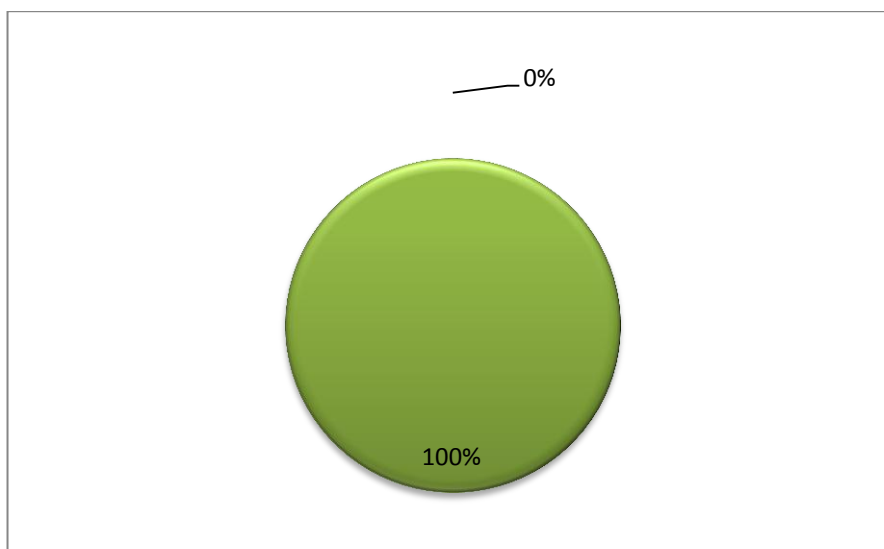


Figura 3. 26. Comité de Crédito en la Caja de Ahorro y Crédito

Como se puede observar el 100% de los directivos establece que NO existe un Comité de Crédito en la Caja Solidaria.

13. ¿Quién es la persona encargada para el otorgamiento de un crédito?

Tabla 3. 33.

Personal encargado en el otorgamiento de un crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
JUNTA DE SOCIOS	7	100
COMITÉ DE CRÉDITO	0	0
DIRECTIVA	0	0
OTROS	0	0
TOTAL	7	100



Figura 3. 27. Personal encargado en el otorgamiento de un crédito

Por medio de la participación de todos los directivos en la encuesta, se puede determinar que el 100% manifiesta que el personal encargado en el otorgamiento de un crédito en la Caja Solidaria es el La Junta de Socios.

14. ¿Existe una persona encargada de hacer los seguimientos de los créditos otorgados?

Tabla 3. 34.

Personal encargado en el seguimiento de los créditos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	7	100
TOTAL	7	100

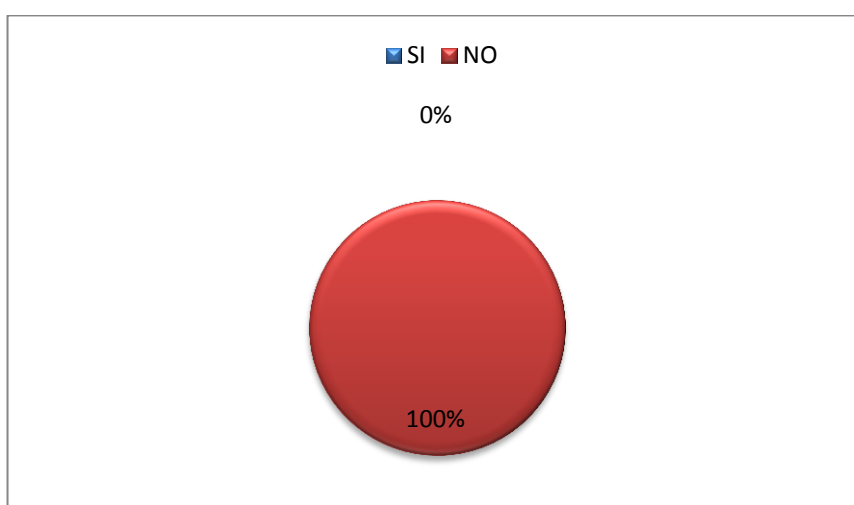


Figura 3. 28. Personal encargado en el seguimiento de los créditos

Se puede evidenciar que el 100% de los directivos negaron que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito tenga una persona encargada del seguimiento de los créditos otorgados.

15. ¿De acuerdo a que aspecto se establecen límites de crédito para los socios?

Tabla 3. 35.

Límites de crédito para los socios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
GARANTÍAS	0	0
INGRESOS	7	100
ANÁLISIS CREDITICIO	0	0
OTROS	0	0
TOTAL	7	100

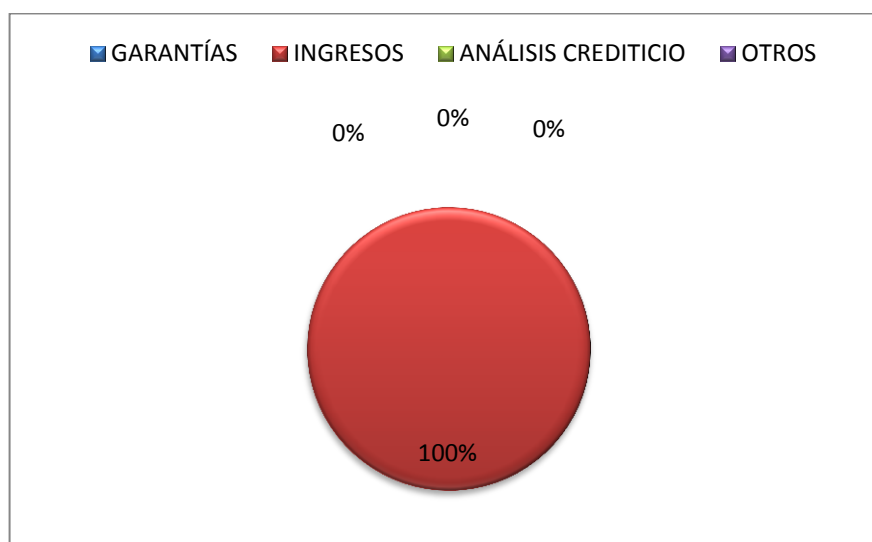


Figura 3. 29. Límites de crédito para los socios

Mediante la encuesta realizada se puede determinar que el 100% de los directivos afirman que el límite de crédito para los socios de la Caja Solidaria se refleja a partir de sus ingresos.

16. ¿Qué tipos de garantías acepta la Caja?

Tabla 3. 36.

Garantías que acepta la Caja Solidaria

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRENDARIO	0	0
HIPOTECARIO	0	0
PERSONAL	7	100
OTROS	0	0
TOTAL	7	100

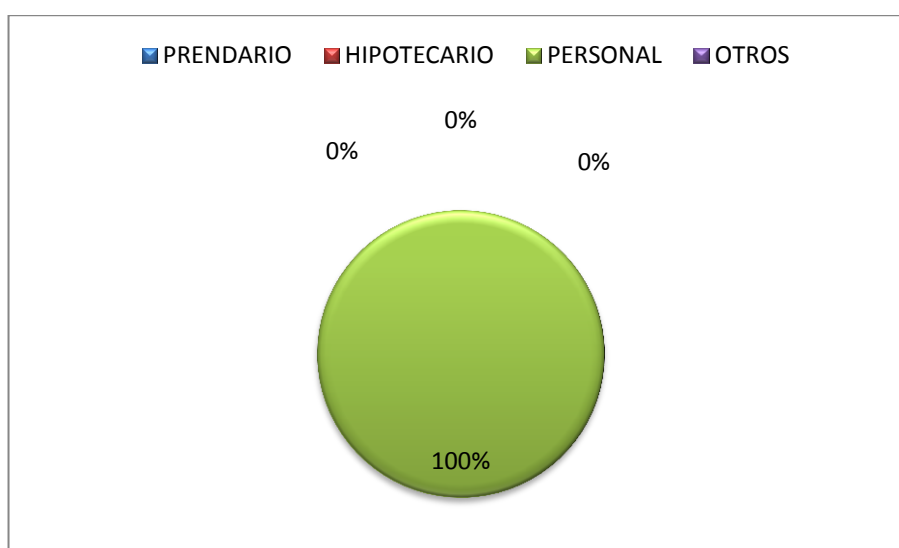


Figura 3. 30. Garantías que acepta la Caja Solidaria

El 100% de los directivos ha afirmado que las garantías que acepta la Caja Solidaria son personales, teniendo así que deben pertenecer a la caja, y también a la comunidad.

17. ¿Qué tipos de crédito otorga la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito?

Tabla 3. 37.

Tipos de créditos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Productivo	7	50
Emergente	0	0
Educacional	0	0
Todas las anteriores	0	0
Otros (Especifique)	0	0
TOTAL	7	100

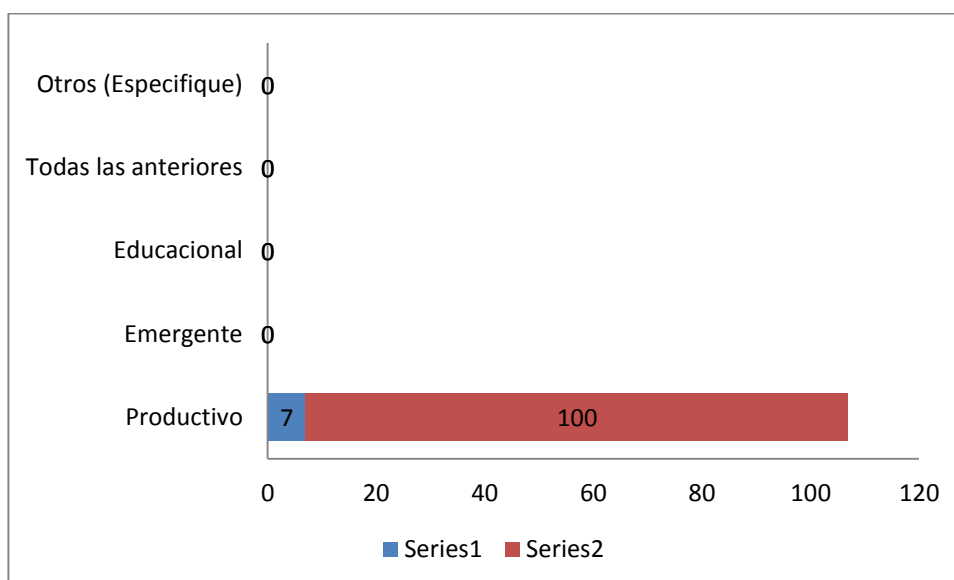


Figura 3. 31. Tipos de créditos

El 100% de los directivos ha manifestado que en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” se otorgan créditos productivos a sus socios.

18.¿La Caja Solidaria cuenta con un listado de requisitos establecidos para el otorgamiento de un crédito?

Tabla 3. 38.

Requisitos para otorgar un crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	100
NO	0	0
TOTAL	7	100

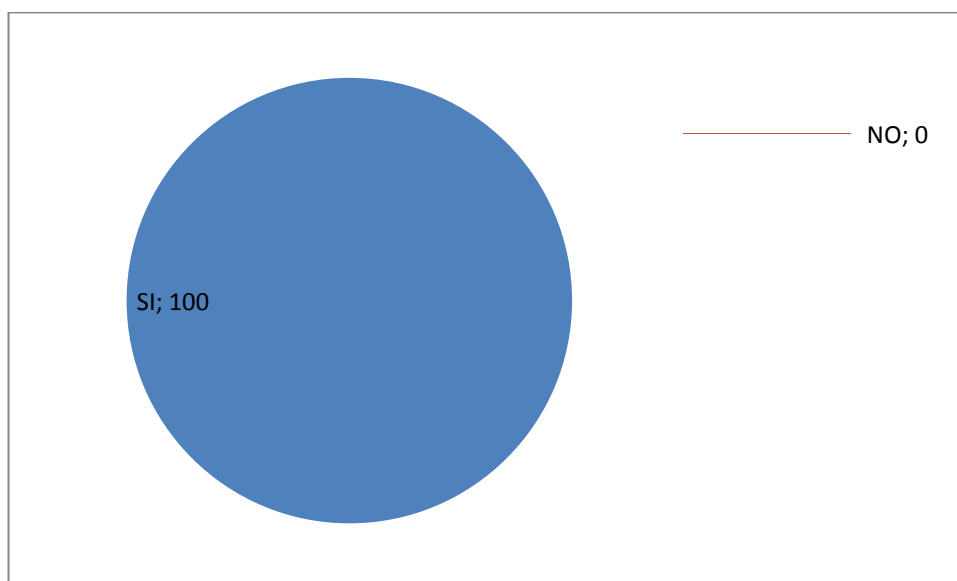


Figura 3. 32. Requisitos para otorgar un crédito

En la encuesta realizada a los directivos se puede constatar que el 100% de ellos ha contestado que si existen requisitos para el otorgamiento de créditos, estos consisten en: Copia de cédula, papeleta de votación, de deudores y garantes, llenar un formulario, un aval de la comunidad.

19. ¿Las solicitudes de crédito son ingresadas al sistema el mismo día que son receptadas?

Tabla 3. 39.

Ingreso de solicitudes de crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
Nunca	7	100
TOTAL	7	100

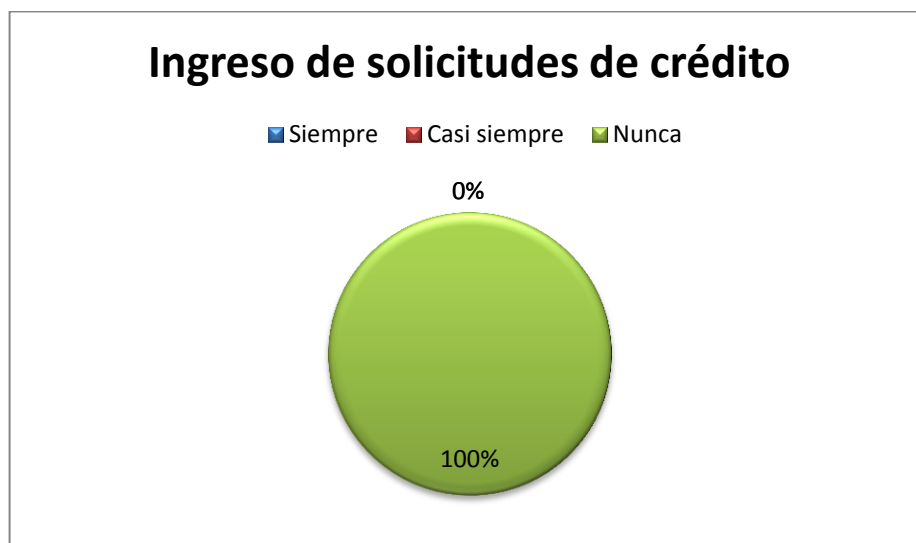


Figura 3. 33. Ingreso de solicitudes de crédito

Los directivos están de acuerdo al 100% en afirmar que nunca se ha ingresado al sistema la información de una solicitud de crédito a probada, estas carpetas son receptadas y almacenadas en una estantería pequeña.

20. ¿Se emite algún documento que sustente el pago de cuota del crédito?

Tabla 3. 40.

Documento sustentable del pago de cuota

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	100
NO	0	0
TOTAL	7	100

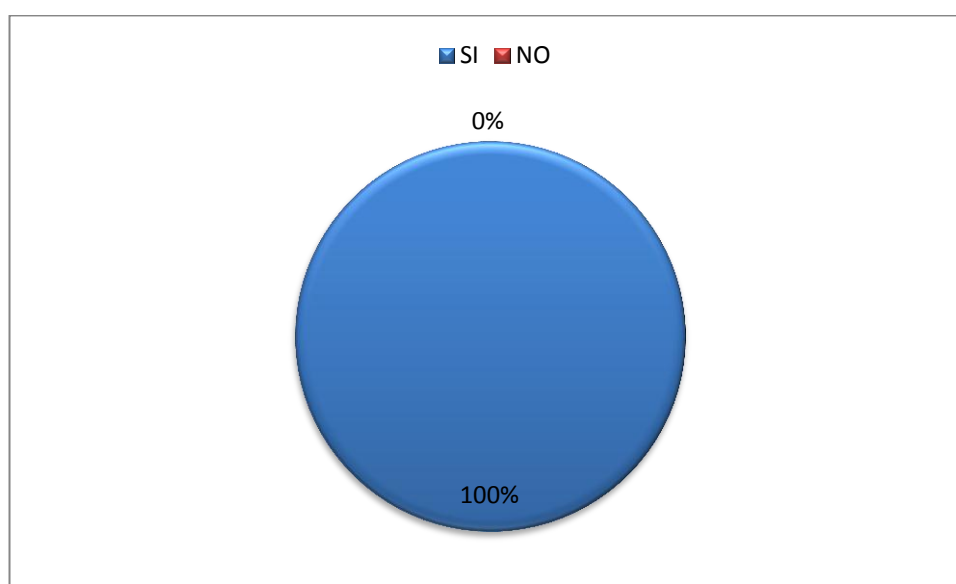


Figura 3. 34. Documento sustentable del pago de cuota

De la encuesta realizada se puede constatar que el 100% manifiesta que si existen documentos que sustentan el pago de un crédito, cabe recalcar que en la visita se pudo observar que este es un comprobante que se lo realiza manualmente.

PROCESO ADMINISTRATIVO

21. ¿Existe un manual de procedimientos que defina el proceso administrativo dentro de la Caja Solidaria?

Tabla 3. 41.

Manual de procedimientos administrativos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	7	100
TOTAL	7	100

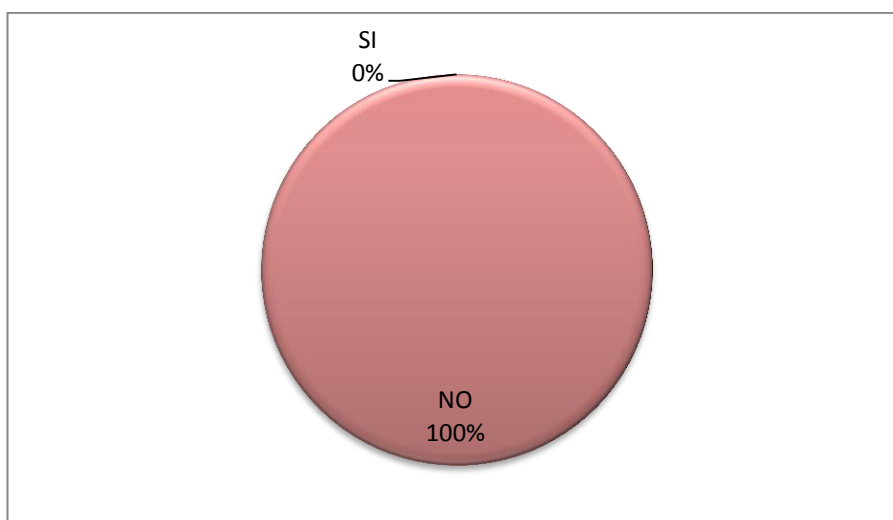


Figura 3. 35. Manual de procedimientos administrativos

Del 100% de los encuestados que representan 7 directivos, todos afirmaron que no existe un manual de procedimientos administrativos en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito 0. Un manual administrativo servirá a la Caja como un medio de comunicación y coordinación que permite registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática toda la información de la misma.

22. ¿Se tiene definida la estructura organizativa de la entidad por medio de un organigrama debidamente actualizado?

Tabla 3. 42.

Organigrama actualizado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	14
NO	6	86
EN PROCESO	0	0
TOTAL	7	100

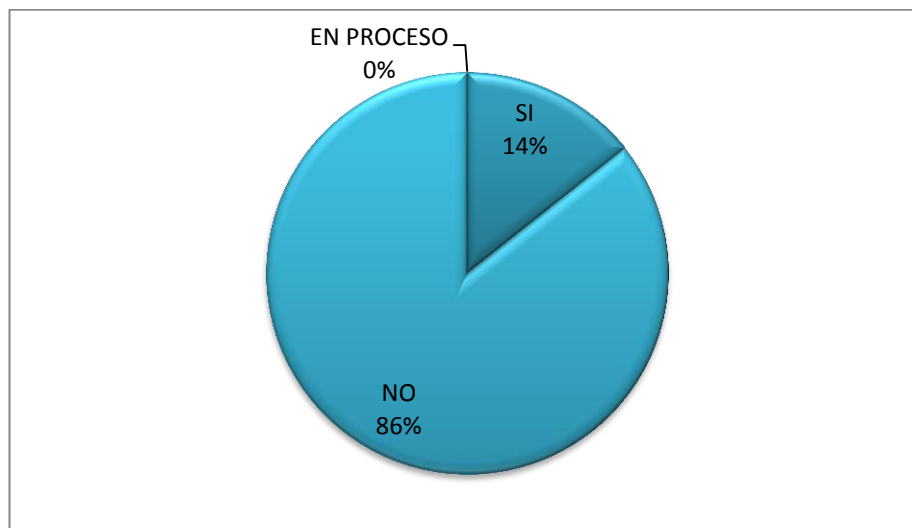


Figura 3. 36. Organigrama actualizado

Del total de los encuestados el 14% contesta que si existe un organigrama debidamente actualizado y el 86% afirma que NO existe una estructura organizativa a través de un organigrama, es por esto que sería necesario implementarlo ya que ayudara a definir la jerarquía, funciones y responsabilidades dentro de la Caja Solidaria para una adecuada toma de decisiones.

23. ¿Las decisiones se toman de acuerdo a la jerarquía de la estructura organizativa?

Tabla 3. 43.

Decisiones de acuerdo a la estructura organizativa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
Nunca	7	100
TOTAL	7	100



Figura 3. 37. Decisiones de acuerdo a la estructura organizativa

El 100% de los encuestados, ha señalado que no se toman decisiones de acuerdo a la estructura organizativa, se pudo observar que las decisiones en su mayor parte son tomadas por el tesorero y el que hace sus veces de contador, el cual es una persona ajena a la directiva de forma informal.

24. ¿Se realiza una planificación estratégica para llevar a cabo las actividades de la Caja Solidaria?

Tabla 3. 44.

Planificación estratégica para actividades

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	7	100
TOTAL	7	100

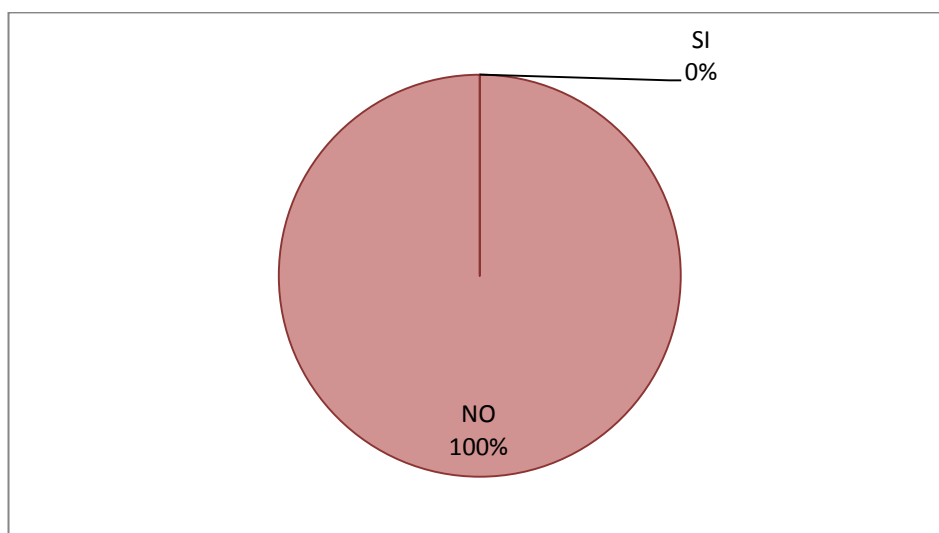


Figura 3. 38. Planificación estratégica para actividades

El 100% de los directivos, asevera que NO se realiza una planificación estratégica en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito.

25. ¿Con que frecuencia se realizan estas planificaciones?

Tabla 3. 45.

Frecuencia de las planificaciones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanal	0	0
Mensual	0	0
Anual	0	0
Nunca	7	100
Otros (Especifique)	0	0
TOTAL	7	100

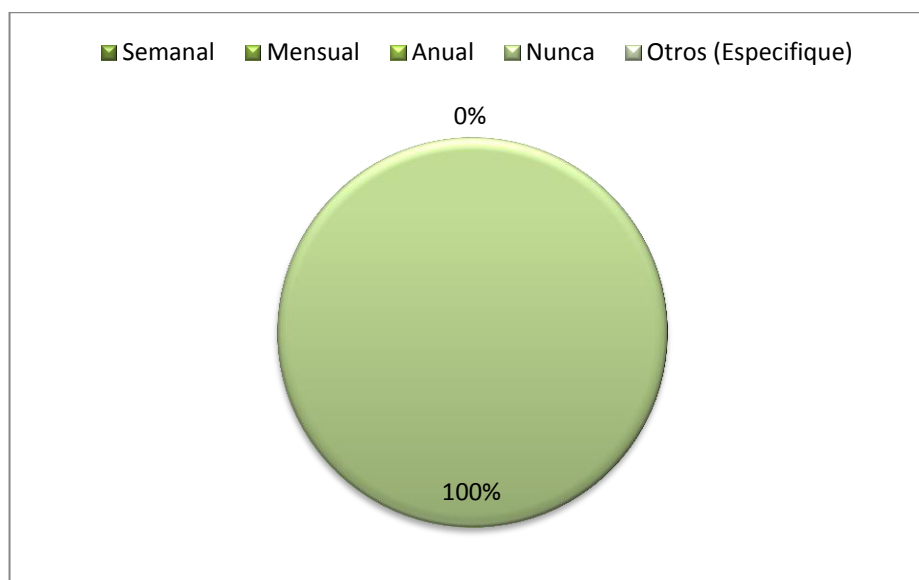


Figura 3. 39. Frecuencia de las planificaciones

Como ya se mencionó en el análisis anterior, por el hecho de no poseer planificaciones, por ende estas no tienen una frecuencia que se pueda aplicar, es por eso que el 100% responde que nunca.

26. ¿La Caja Solidaria cuenta con un plan operativo anual?

Tabla 3. 46.

Plan operativo anual

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	7	100
EN PROCESO	0	0
TOTAL	7	100

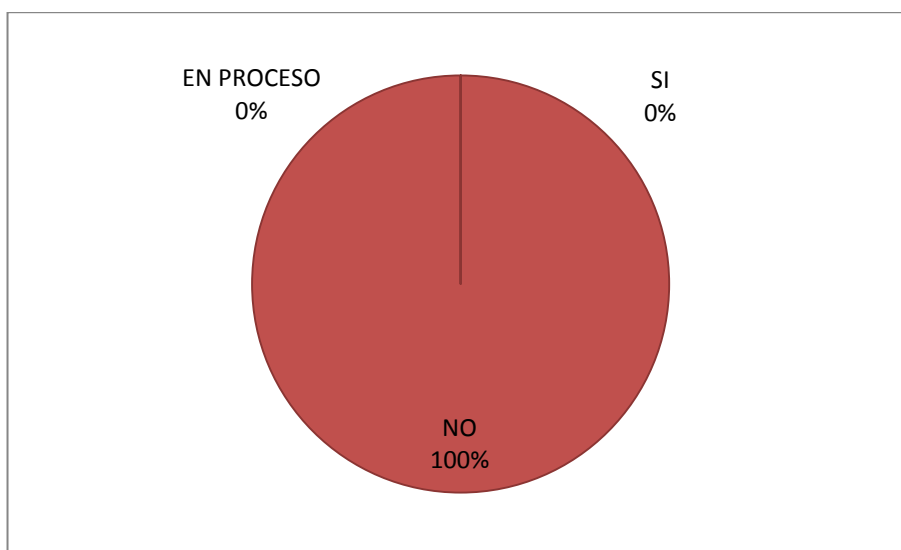


Figura 3. 40. Plan operativo anual

En la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito no ha existido ni existe una Plan Operativo Anual, es más, los directivos no saben de qué se trata ese término, esta información es corroborable por el 100% de los directivos de la Caja.

27. ¿Las actividades establecidas en el plan operativo anual son ejecutadas en su totalidad?

Tabla 3. 47.

Plan operativo anual ejecutado en su totalidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
Nunca	7	100
TOTAL	7	100

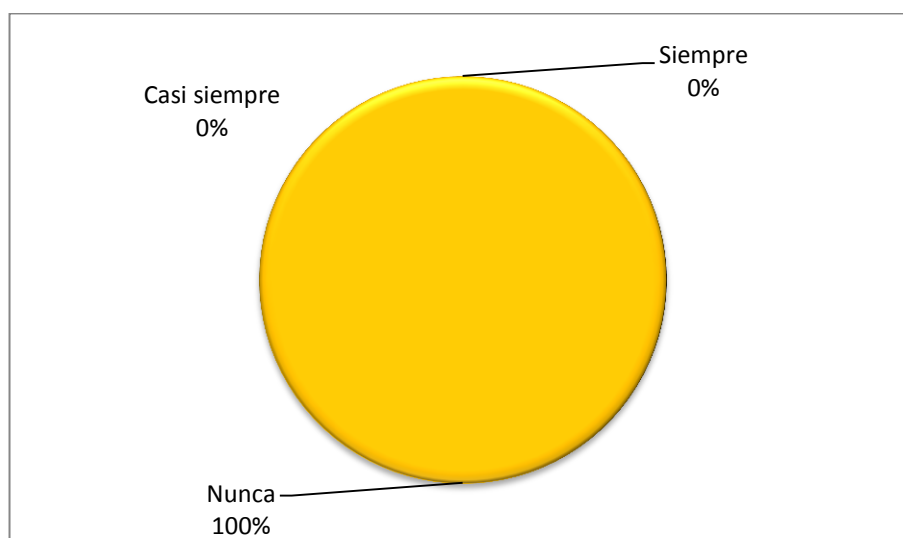


Figura 3. 41. Plan operativo anual ejecutado en su totalidad

Como se mencionó anteriormente no existe un POA, en la Caja Solidaria.

28. ¿Existe una correcta designación de funciones entre el personal que trabaja en la Caja Solidaria?

Tabla 3. 48.

Correcta designación de funciones

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	29
NO	5	71
TOTAL	7	100

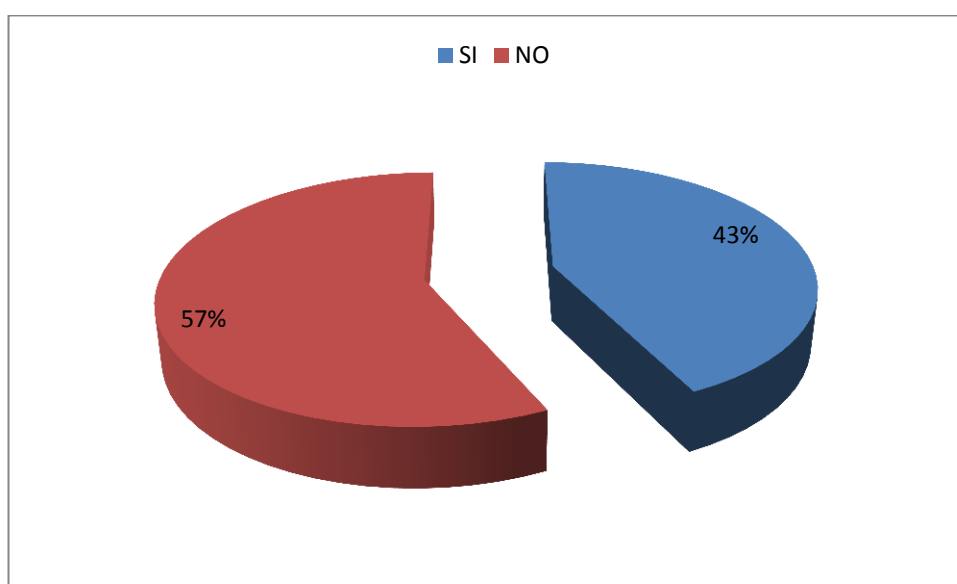


Figura 3. 42. Correcta designación de funciones

De todos los directivos encuestados, el 57% estableció que no existe una correcta designación de funciones en la Caja Solidaria, mientras que el 43% contestó que si existe.

29. ¿Con que frecuencia se realizan asambleas entre los socios de la Caja Solidaria?

Tabla 3. 49.

Frecuencia de asambleas entre socios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanal	1	14
Mensual	6	86
Otros (Especifique)	0	0
TOTAL	7	100

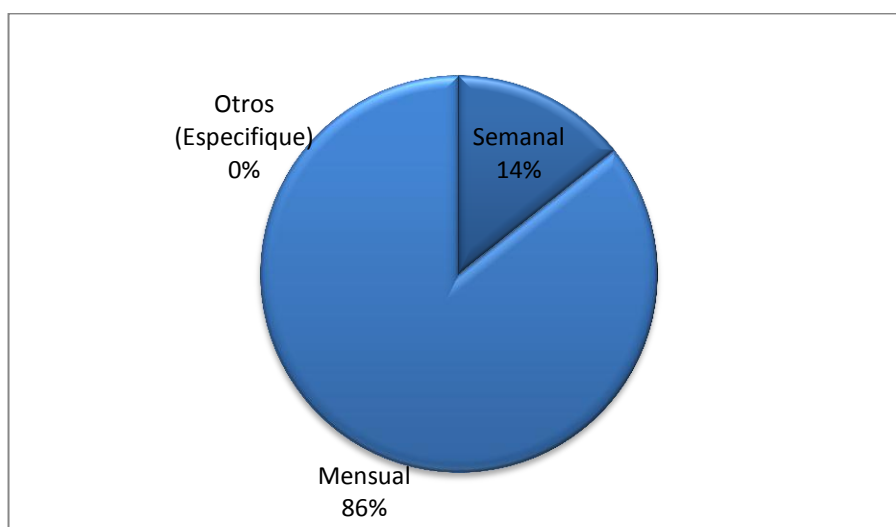


Figura 3. 43. Frecuencia de asambleas entre socios

Respecto a la pregunta de con qué frecuencia se realizan asambleas en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, el 86% afirmó que se realizan de manera mensual y el 14% de manera semanal.

PROCESO CONTABLE

30. ¿Tiene la empresa un manual de procedimientos contables?

Tabla 3. 50.

Manual de procedimientos contables

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	7	100
EN PROCESO	0	0
TOTAL	7	100

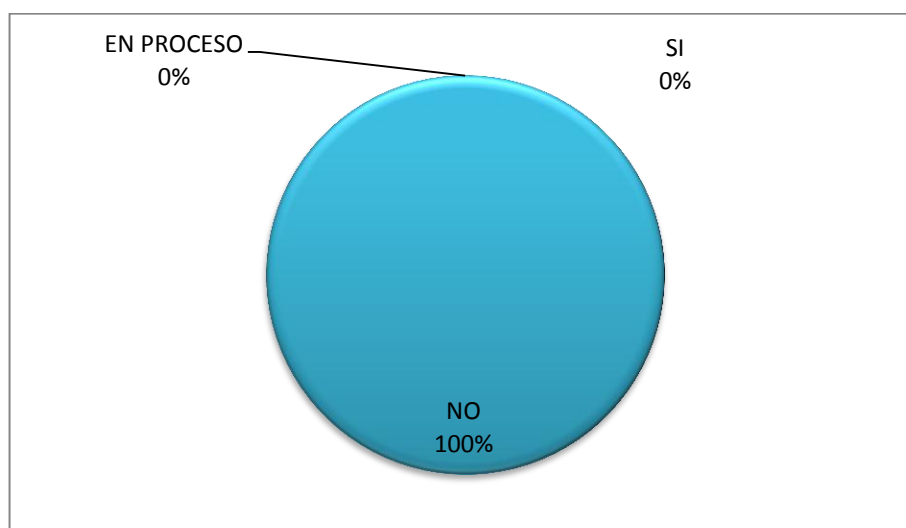


Figura 3. 44. Manual de procedimientos contables

Del 100% de los encuestados, que representan 7 personas, manifestaron que no cuenta con manual de procedimientos contables en la Caja Solidaria.

31. ¿Existe una persona encargada en realizar la contabilidad de la caja solidaria?

Tabla 3. 51.

Personal encargado en realizar la Contabilidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	100
NO	0	0
EN PROCESO	0	0
TOTAL	7	100

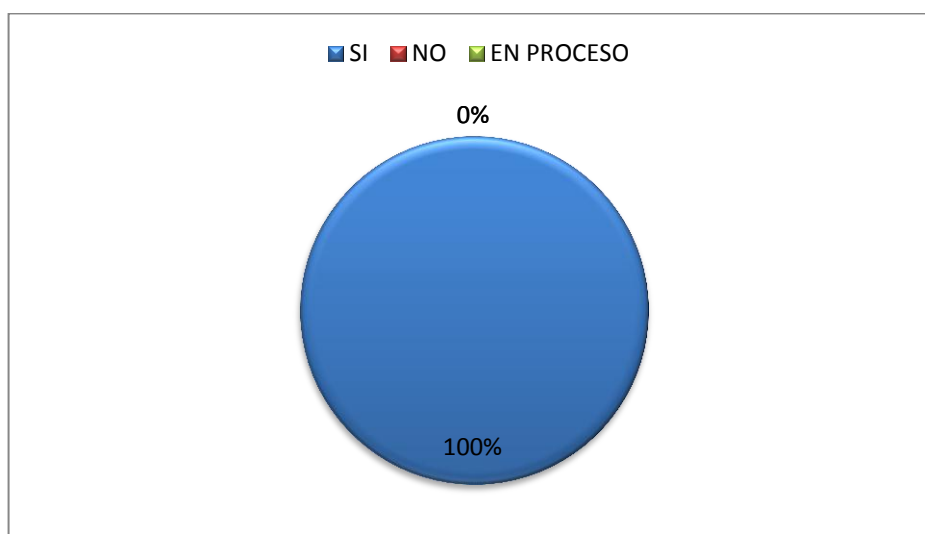


Figura 3. 45. Personal encargado en realizar la Contabilidad

Según la tabla y el gráfico que se muestran se pueden observar que el 100% de los directivos afirma tener un encargado para la contabilidad, en el Caso de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, es un delegado de la UCABANPE, el que ayuda a realizar la contabilidad.

32.El contador de la Caja Solidaria es:

Tabla 3. 52.

Contador de la Caja Solidaria

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Socio de la Caja	0	0
Persona Externa	7	100
Otros	0	0
TOTAL	7	100

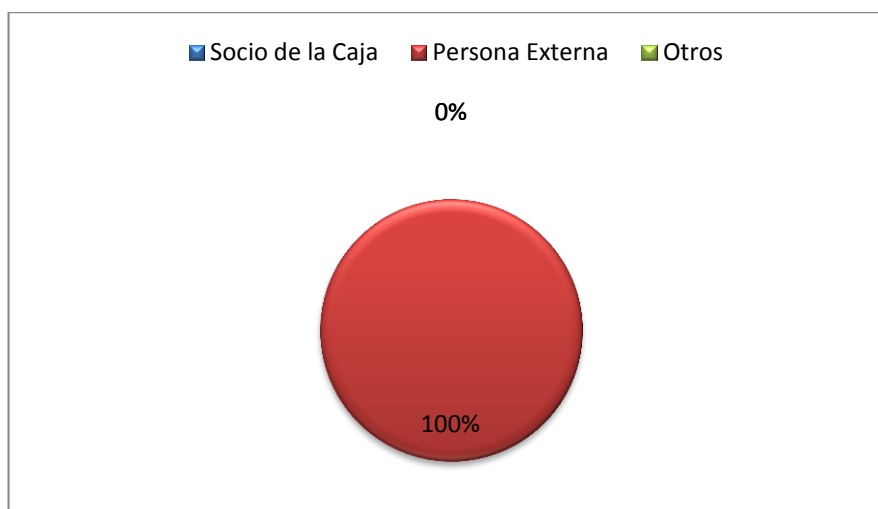


Figura 3. 46. Personal encargado en realizar la Contabilidad

Gracias a la respuesta del 100% se puede comprobar el análisis anterior es decir que el encargado es una persona externa a la caja.

33. ¿Se utiliza una clasificación (catalogo, código o plan) de cuentas?

Tabla 3. 53.

Plan de Cuentas en la Caja Solidaria

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	100
NO	0	0
EN PROCESO	0	0
TOTAL	7	100

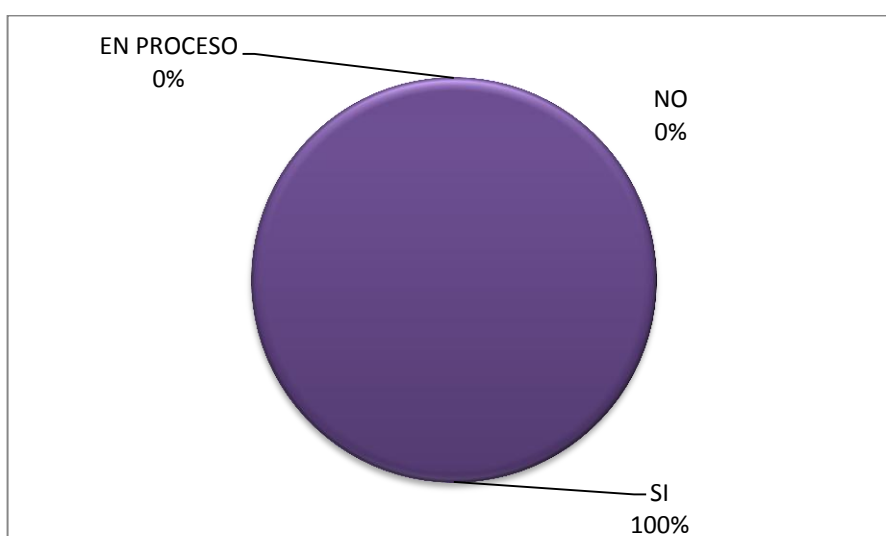


Figura 3. 47. Plan de Cuentas en la Caja Solidaria

De un total de 7 directivos, el 100% respondió que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, si cuenta con un plan de cuentas, el mismo que refleja el sistema de información que poseen.

34. ¿Se apertura un archivo para cada uno de los socios?

Tabla 3. 54.

Archivo para los socios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	100
NO	0	0
TOTAL	7	100

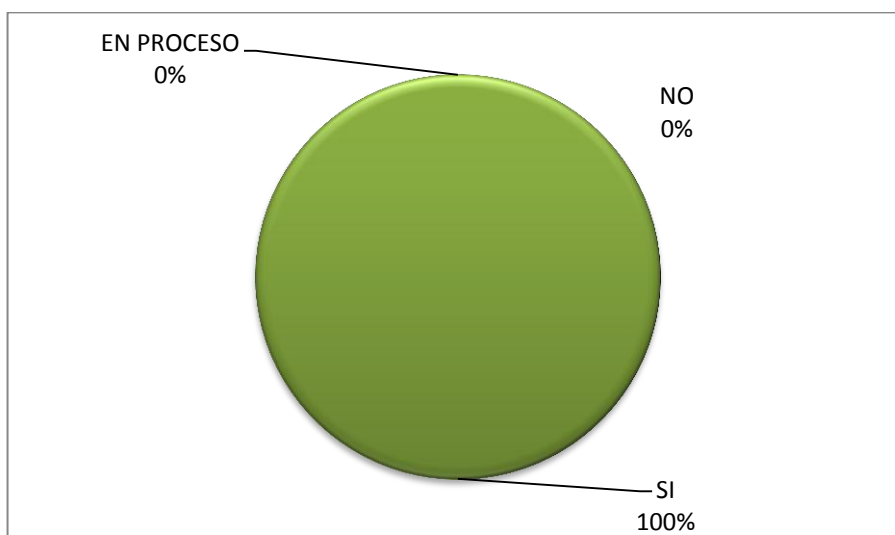


Figura 3. 48. Archivo para los socios

Según el análisis de las respuestas podemos decir que si existe un archivo para cada uno de los socios, la respuesta se determinó con el 100%, de los encuestados.

35. ¿Qué informes financieros preparan? Múltiple Respuesta

Tabla 3. 55.

Informes Financieros de la Caja Solidaria

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Estado de Situación Financiera	7	50
Estado de Resultados	7	50
Estado de cambios Patrimonio	0	0
Estado de Flujos de Efectivo	0	0
Otros	0	0
TOTAL	7	100



Figura 3. 49. Informes Financieros de la Caja Solidaria

Se puede determinar que los informes financieros que maneja la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” son, el Estado de Resultados y el Estado de Situación Financiera, estos son los que arroja el sistema GEO.

36. ¿Con que frecuencia realizan estos informes?

Tabla 3. 56.

Frecuencia de los Informes

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanalmente	0	0
Mensualmente	0	0
Semestralmente	7	100
Otros	0	0
TOTAL	7	100

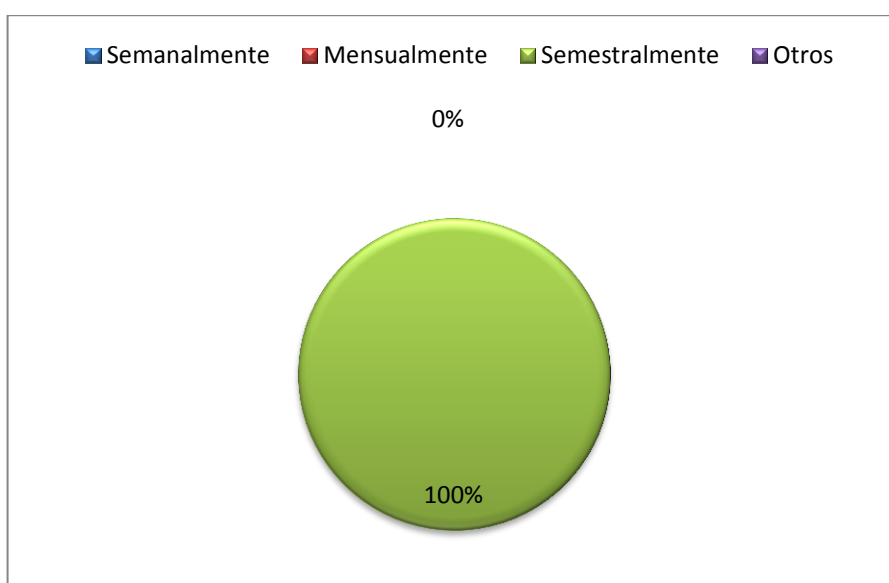


Figura 3. 50. Frecuencia de los Informes

La frecuencia con que se prepara los Informes Financieros en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, es de forma semestral, esto se afirma con la respuesta de los directivos del 100%.

37.¿Se preparan y entregan a la directiva los estados contables acompañados de un análisis y comentarios apropiados?

Tabla 3. 57.

Estados Contables y Análisis

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	7	100
TOTAL	7	100

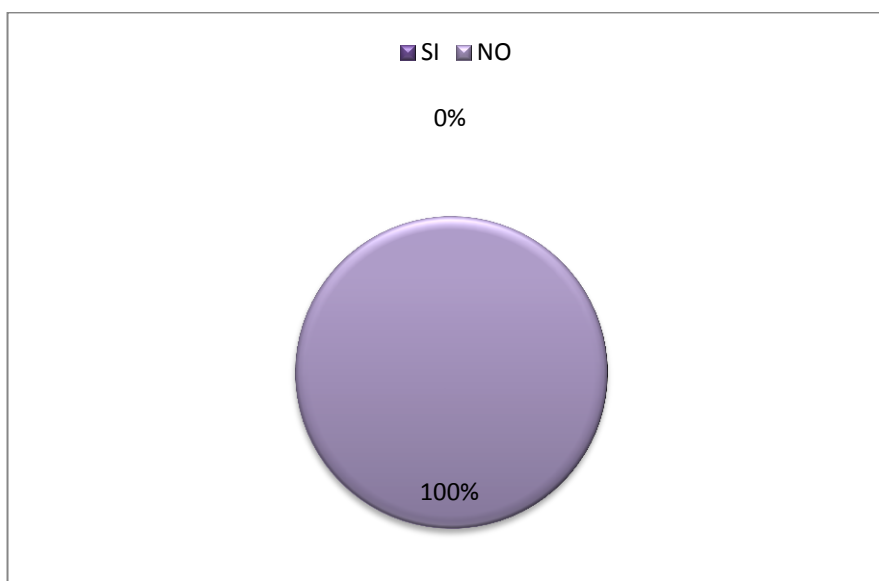


Figura 3. 51. Estados Contables y Análisis

Se observa que el 100% de los encuestados asegura que no se entregan los Estados Financieros acompañados de análisis y comentarios para que puedan entender y comprender la situación económica- financiera actual de la Caja Solidaria.

38. ¿Existe control de los costos y gastos por medio de presupuestos?

Tabla 3. 58

Control de los costos y gastos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
Nunca	7	100
TOTAL	7	100

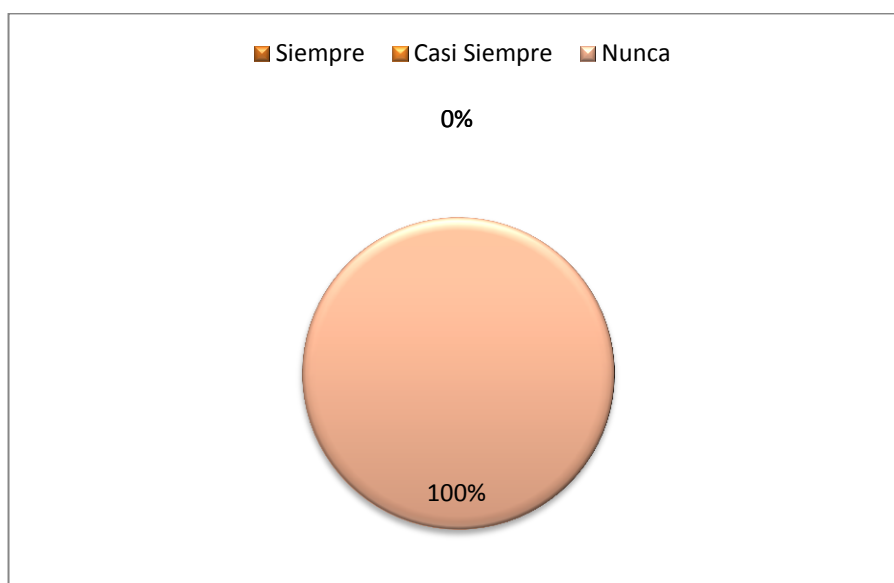


Figura 3. 52. Control de costos y gastos

Se puede evidenciar que todos los directivos que conforman la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, manifiestan que NO existe un control de costos y gastos, es decir, no se realiza un presupuesto.

39. ¿Cumple la entidad con las obligaciones tributarias oportunamente?

Tabla 3. 59.

Obligaciones Tributarias

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	71
Casi Siempre	2	29
Nunca	0	0
TOTAL	7	100

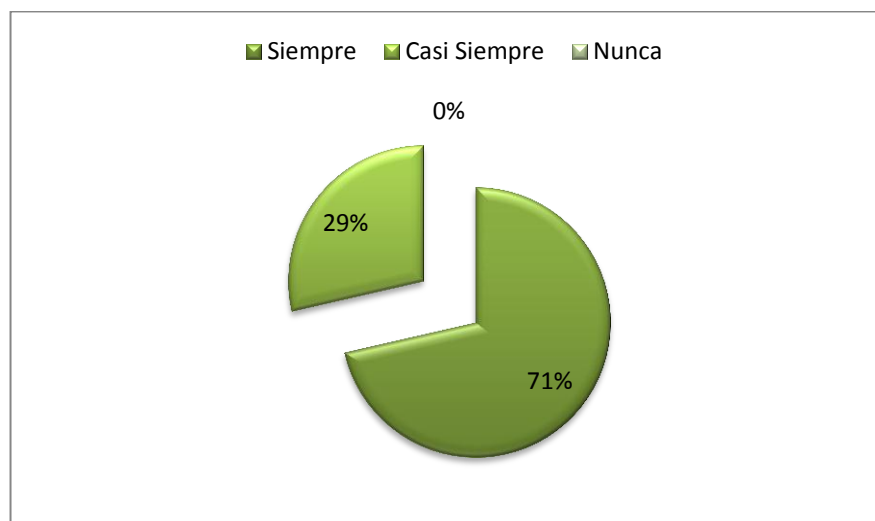


Figura 3. 53. Obligaciones Tributarias

El 29% de los encuestados coincide que casi siempre se ha cumplido con las obligaciones tributarias, al contrario del 71% que afirma que siempre se ha cumplido oportunamente. Este desfase de información, pudo haber ocurrido gracias a que en una ocasión, por desconocimiento no se realizó una declaración por lo cual se debió pagar una multa.

40. ¿La Caja Solidaria ha tenido problemas por incumplimiento de obligaciones tributarias?

Tabla 3. 60.

Incumplimiento de Obligaciones Tributarias

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	100
NO	0	0
TOTAL	7	100

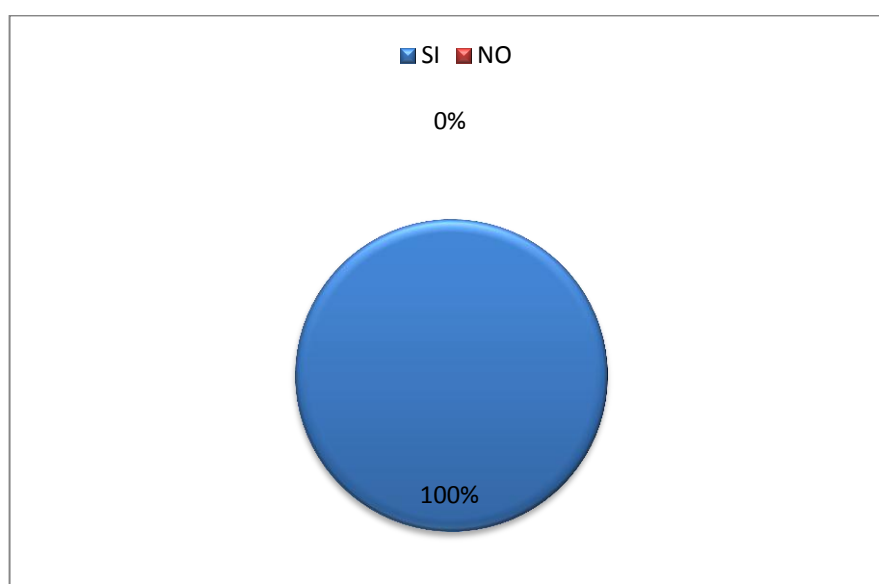


Figura 3. 54. Incumplimiento de Obligaciones Tributarias

Como ya se mencionó anteriormente existió una sola ocasión en que esto ocurrió, es por eso de la respuesta del 100% de los directivos al afirmar que si se ha tenido problemas.

41. ¿Cómo se realiza el registro de la información contable en la Caja Solidaria?

Tabla 3. 61.

Registro de la Información Contable en la Caja Solidaria

Opciones	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Manual	7	100
Procesamiento Electrónico de Datos	0	0
Otros	0	0
TOTAL	7	100

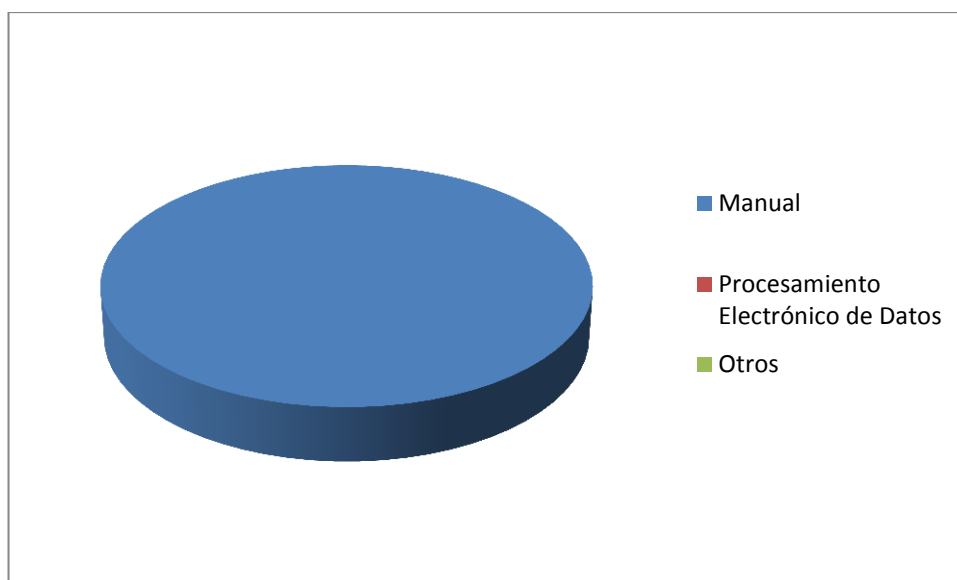


Figura 3. 55. Registro de la Información Contable en la Caja Solidaria

Con la afirmación del 100% de los directivos encuestado, se puede concluir que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, registra la información contable de forma manual en un cuaderno, y cada seis meses se los ingresa al sistema que utiliza la caja que es el GEO.

42. ¿Se realizó la respectiva capacitación a la persona encargada del manejo del sistema?

Tabla 3. 62.

Personal encargado del Sistema Contable

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	7	100
TOTAL	7	100

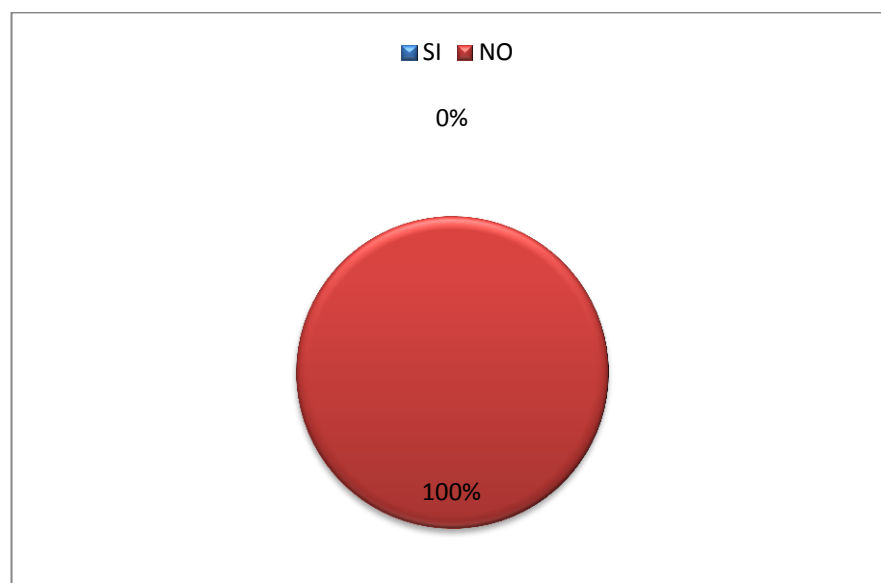


Figura 3. 56. Personal Encargado del Sistema Contable

En esta pregunta los directivos supieron manifestar que la capacitación recibida acerca del Sistema Contable no es lo suficientemente buena para manejarlo adecuadamente.

43. ¿El sistema contable que utiliza la caja solidaria es adecuado en el procesamiento de la información?

Tabla 3. 63.

Sistema Contable es adecuado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	7	100
TOTAL	7	100

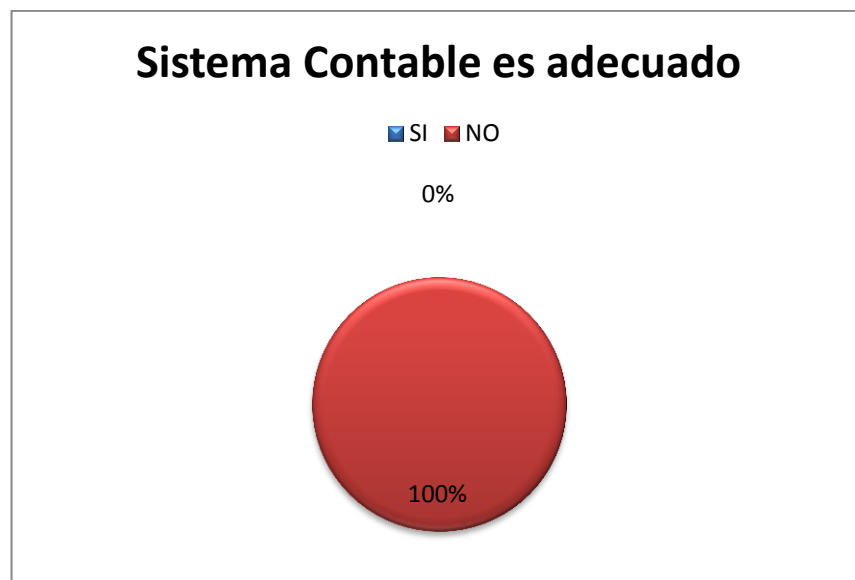


Figura 3. 57. Sistema Contable es adecuado

El 100% de los directivos concuerdan en que el sistema no es lo suficientemente adecuado para realizar todas las operaciones de la caja solidaria.

CAPÍTULO IV

4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Levantamiento de Procesos Administrativos

Para realizar el levantamiento de estos procesos procedimos a realizar la guía de observación correspondiente a estos procesos la cual se subdivide en:

4.1.1. Planeación

En la siguiente guía de observación se realizó la evaluación de la caja acerca de manuales de funcionamiento acerca de la planificación que posee.

Encontrándose lo siguiente:

En la caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” existen manuales de funciones los cuales lastimosamente no se los aplica debido a la falta de socialización de los mismos, además de no tener conocimientos sobre cómo realizar una planeación estratégica, tampoco tienen el conocimiento suficiente para poder realizar una planeación operativa anual, es decir que lo único que ellos hacen es lo que les presente en el momento o en el día.

Los directivos de la caja solidaria no tienen una visión clara de cuáles son sus funciones en la misma es decir que ellos no ejercen funciones segregadas y tampoco según el cargo que ocupan pues los únicos que realizan los trabajos son el secretario y tesorero.

Tabla 4. 1.

Guía de observación del proceso de planeación

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA			OBSERVACIONES
1	¿Existen manuales de funciones y procedimientos para el área administrativa de la caja solidaria?	SI (X)	NO ()	EN PROCESO ()	En la caja solidaria de ahorro y crédito "Cinco Grada de Ruina Incaica", no se tiene el conocimiento necesario para su aplicación.
2	¿Este manual se ha socializado entre los directivos de la caja solidaria?	SI ()	NO (X)		
3	¿Este manual se encuentra actualizado?	SI ()	NO (X)		Se lo creo después de los estatutos y se quedó archivado.
4	¿Se definen los objetivos, misión y visión de la Caja Solidaria en dicho manual?	SI (X)	NO ()		
5	Estos objetivos, misión y visión son:	CLAROS ()	MEDIBLES (X)	REALIZABLES (X)	COMPLETOS ()
6	¿Los procedimientos establecidos están elaborados en forma lógica que faciliten el trabajo?	SI ()	NO ()	NO APLICA (X)	Están descritos pero no se los cumple.
7	Estos procedimientos son:	ORDENADOS ()	DESORDENADOS (X)	COHERENTES ()	INCOHERENTES ()
8	¿Están claramente definidas las funciones que debe realizar cada Cargo?	SI ()	NO (X)		La mayor parte de las funciones las cumplen tan solo el secretario y el contador.
9	¿Existe en la Caja Solidaria un plan estratégico?	SI ()	NO (X)		Los socios y directivos de la caja no saben de lo que se trata.
10	¿Se ha elaborado en la caja solidaria un reglamento interno?	SI ()	NO (X)	EN PROCESO ()	
11	¿Este reglamento se ha socializado entre los funcionarios de la caja solidaria?	SI ()	NO (X)		
12	¿Se ha elaborado la programación operativa anual (POA) dentro de la caja?	SI ()	NO (X)	EN PROCESO ()	
13	¿Se cumple con los objetivos de ésta programación (POA)?	SI ()	NO (X)		
14	¿La caja ha elaborado programas de capacitación para los funcionarios y socios de la comunidad?	SI ()	NO (X)		No se los ha elaborado pero si tienen capacitaciones que les ofrecen en la UCABANPE
15	¿Se establecen planes alternativos para superar dificultades?	SI ()	NO (X)		

4.1.2. Organización

Después de analizar la correspondiente guía de observación se cuenta con lo siguiente.

En la caja solo existe un organigrama estructural el cual es obsoleto debido a que existe desde que la caja empezó a operar, dicho organigrama solo resalta los cargos que tiene cada miembro mas no se identifican las funciones de cada uno.

Según este organigrama las decisiones se las toma por parte de la presidenta pero en el ejercicio real la decisión la toma su esposo y el contador.

A la vez que tampoco se cuenta con la infraestructura necesaria para operar de manera adecuada ya que existe tan solo una habitación pequeña en la cual opera toda la caja, poseen tan solo un computador, un escritorio, y una pequeña estantería en la cual se colocan los papeles de los socios uno sobre otro sin tener el más mínimo cuidado.

La toma de decisiones en la caja solidaria se la realiza se la siguiente manera: El secretario comunica de palabra a los directivos y socios de la caja el día que se realizara la reunión, lastimosamente esta se la realiza con dificultad una o dos veces al año, en estas asambleas se da a conocer acerca de inconvenientes en la caja y las medidas que ya han sido tomadas anteriormente por los directivos de la caja.

Tabla 4. 2.

Guía de observación del proceso de organización

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA		OBSERVACIONES
1	¿Existe un organigrama o gráfico de la organización actualizado?	SI ()	NO (X)	Este organigrama si existe pero es obsoleto pues, se lo creo al igual que la caja y no se lo ha ejecutado nunca.
2	Este organigrama es:	ESTRUCTURAL (X)	FUNCIONAL ()	
		OTROS ()		
3	¿Esta estructura organizacional es adecuada para el tamaño y las actividades de sus operaciones?	SI ()	NO (X)	
4	¿Están claramente definidas las funciones que deben realizar cada Unidad o Departamento?	SI ()	NO (X)	No se las define, simplemente se resalta el cargo que cumplen.
5	¿Las funciones que cumple o debe cumplir cada miembro en la caja solidaria son notificadas a los respectivos responsables de dichas funciones?	SI ()	NO (X)	
6	¿Existen políticas y procedimientos apropiados para la autorización y aprobación por parte del nivel jerárquico sobre las operaciones y actividades que desarrolla la Caja?	SI ()	NO (X)	
7	Estas políticas y procedimientos son:	CLAROS ()	COHERENTES ()	
		ADECUADOS ()	INADECUADOS ()	
		NO EXISTEN (X)		
8	¿Existe una rotación de cargos y funciones entre los funcionarios de la caja solidaria?	SI ()	NO (X)	Solo dos personas son las encargadas del funcionamiento de la caja, e incluso un socio que no forma parte de ni del consejo de vigilancia ni de la directiva esta inmiscuido.
9	¿Con qué frecuencia se realiza esta rotación?	TRIMESTRAL ()	SEMESTRAL ()	ANUAL ()
10	¿Se respetan los niveles jerárquicos en la caja solidaria?	SI ()	NO (X)	La presidenta no es la que tiene la última palabra sino siempre lo consulta con su esposo.
11	Las condiciones de las instalaciones de la caja solidaria para la prestación de sus servicios son:	BUENAS (X)	MUY BUENAS ()	La oficina tan solo es una habitación de 4x3 en la cual hay una división.
		EXCELENTES ()		

CONTINÚA →

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA		OBSERVACIONES
12	¿La distribución de los equipos y herramientas facilita el flujo del trabajo?	SI ()	NO (X)	La caja solidaria tan solo cuenta con un escritorio y una computadora.
13	¿Dispone de materiales y el equipo necesario para realizar su trabajo?	SI ()	NO (X)	
14	Las condiciones de los mismos son:	BUENAS (X) EXCELENTES ()	MUY BUENAS ()	
15	¿Los sistemas de información son computarizados y se encuentran actualizados?	SI (X)	NO ()	Se los actualiza cada 6 meses que son cuando viene la encargada (o) de la UCABANPE
16	¿La documentación de la caja solidaria se encuentra archivada y ordenada adecuadamente?	SI ()	NO (X)	Solo se cuenta con una estantería pequeña en la cual se apilan los papeles.
17	¿Cómo se realiza el proceso de organización para la toma de decisiones por parte de los socios y directivos de la caja solidaria?	El secretario comunica de palabra a todos los socios el día que se realizara la reunión, que muy difícilmente la realizan una o dos veces al año, los directivos toman decisiones acerca de préstamos, sanciones, medidas de corrección para los créditos atrasados.		

4.1.3. Dirección

De acuerdo con lo que se pudo observar en la visita a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” se pudo llegar al siguiente análisis: Aquí se promueve el compañerismo y el trabajo en equipo, actuando de acuerdo a los valores éticos y morales que indica el Sumak kausay, permitiendo la participación y colaboración de todos los socios en cuanto a la toma de decisiones, pero con la inconveniencia de que estas decisiones son generalmente tomadas por el secretario, contador y una persona del consejo de vigilancia o simplemente las personas que hayan llegado a la junta, y se las comunica no en la marcha sino cuando ya han sido tomadas.

Tabla 4. 3.

Guía de observación del proceso de dirección

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA			OBSERVACIONES
1	El estilo de dirección de la caja solidaria se enmarca en un modelo:	HORIZONTAL () VERTICAL (X)			
2	¿La información necesaria para realizar funciones en los respectivos cargos es recibida con oportunidad?	SIEMPRE () A VECES () NUNCA (X)			
3	¿La dirección promueve el trabajo en equipo?	SI (X)	NO ()	NO APLICA ()	
4	¿Los funcionarios actúan acorde a la integridad y valores éticos propiciados por la Caja?	SI (X)	NO ()		
5	¿Quién o quienes están a cargo de la toma de decisiones dentro de la caja solidaria?	TODOS LOS DIRECTIVOS () SOLO LA PRESIDENTA () SOLO EL CONTADOR () OTROS (X)			Los encargados son simplemente el secretario, contador, y una persona del consejo de vigilancia o simplemente los que hayan llegado a la junta
6	¿Se permite la participación de los socios principales en la toma de decisiones?	SI (X)	NO ()	NO APLICA ()	
7	¿Se utilizan estrategias para motivar al personal?	SI ()	NO (X)		
8	¿Se les informa a todos los niveles involucrados sobre las decisiones tomadas en la organización?	SI (X)	NO ()		Se lo hace después de haber tomado acciones no sobre la marcha
9	¿El compromiso de servicio, fiabilidad y calidad está basado en la cualidad de ofrecer un servicio adecuado a las necesidades de los socios?	SI (X)	NO ()		

4.1.4. Control

En la caja solidaria no se realiza ningún tipo de control, es decir que no existe una evaluación de desempeño por lo que es casi imposible saber si se está cumpliendo debidamente con las funciones asignadas.

Tan solo existe un consejo de vigilancia el cual está encargado de supervisar las operaciones financieras de la caja, los cuales si se presenta alguna anomalía en las operaciones emiten un informe en forma verbal pero no se toman las correcciones pertinentes.

Tabla 4. 4.

Guía de observación del proceso de control

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA			OBSERVACIONES
1	¿Se realizan procedimientos de control interno en la caja solidaria?	SI ()	NO (X)		
2	¿Los resultados de control interno tienen su debido seguimiento?	SI ()	NO ()	NO APLICA (X)	
3	¿La entidad evalúa el desempeño de funcionarios?	SI (X)	NO ()	NO APLICA (X)	
4	Esta evaluación se realiza de forma:	TRIMESTRAL () SEMESTRAL () ANUAL ()			
5	¿Se aplica al menos una vez al año encuestas sobre el ambiente laboral?	SI ()	NO (X)	NO APLICA ()	
6	En base a estos resultados: ¿Se emprenden acciones para el mejoramiento del ambiente laboral?	SIEMPRE ()	A VECES ()	NUNCA (X)	
7	¿Los funcionarios se desenvuelven eficaz y eficientemente en las funciones asignadas?	SI (X)	NO ()	EN OCASIONES (X)	La eficacia depende del conocimiento, es decir que si no conocen del tema preguntan o delegan a otro.
8	¿Existe en la caja solidaria un Consejo de Vigilancia que controle sus operaciones internas?	SI (X)	NO ()		Este consejo de vigilancia está conformado por dos vocales los cuales son los encargados de vigilar el proceso de otorgamiento de créditos
9	Este consejo qué operaciones supervisa:	FINANCIERAS (X) ADMINISTRATIVAS () CONTABLES () TODAS LAS ANTERIORES ()			
10	¿Se informa el resultado de la supervisión para que se tomen las acciones correctivas correspondientes?	SI (X)	NO ()		Si existe un informe pero este se lo realiza de forma verbal.
11	¿Se corrigen oportunamente las deficiencias detectadas mediante la supervisión?	SIEMPRE ()	A VECES (X)	NUNCA ()	
12	¿El consejo de vigilancia efectúa revisiones y análisis de los estados financieros de la caja solidaria?	SI (X)	NO ()	NO APLICA ()	
13	¿Verifica el cumplimiento de cronogramas y presupuesto de la caja solidaria?	SI ()	NO ()	NO APLICA (X)	

CONTINÚA →

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
14	¿Son evaluados y calificados los socios y clientes de la caja solidaria?	SI (X) NO () NO APLICA ()	Cada vez que hay reuniones se realiza un debate acerca de cada socio.
15	¿Se realizan controles referentes a la calidad del servicio que presta la entidad consultando a sus socios?	SI () NO (X)	
16	¿Existe control de la documentación y formatos internos que utiliza la entidad en sus operaciones?	SIEMPRE () A VECES (X) NUNCA ()	
17	¿Se verifica que estos documentos contengan las firmas de responsabilidad respectiva?	SI (X) NO ()	Vale recalcar que la Señora presidenta al no saber leer ni escribir muy bien firma lo que le digan.

4.2. Levantamiento de Procesos Financieros

4.2.1. Crédito

Para poder realizar el levantamiento del proceso de crédito se ha utilizado la guía de observación que se presenta abajo, llegando a la conclusión que, a pesar de existir personal encargado del proceso de cobros existe un índice de morosidad moderado el cual se lo controla a través de visitas a los socios emitiendo al final un informe verbal acerca de la solución que da el socio, no existe un control de riesgos dentro de la caja y esto se entiende que es porque los créditos otorgados en esta Caja son por la confianza de que se conocen en la comunidad.

A su vez la caja también cuenta con algo similar a un incentivo, el cual se trata de que si el socio pago a tiempo todas sus cuotas, inmediatamente se le otorga otro sin trámite alguno.

Tabla 4. 5.

Guía de observación del proceso de crédito

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA			OBSERVACIONES
1	¿Existe una normativa vigente para los socios que tienen morosidad en el pago de sus cuotas?	SI ()	NO (X)		
2	¿Cuenta la Caja con un personal encargado para el proceso de cobranza?	SI (X)	NO ()		
3	¿El personal encargado conoce la normativa de cobranza?	SI ()	NO ()	NO APLICA (X)	
4	¿La Caja cuenta con objetivos estratégicos para disminuir la cartera en mora?	SI ()	NO (X)	EN PROCESO ()	
5	¿Existe documentos de soporte en el área de cobranzas?	SI (X)	NO ()		Estos documentos se los realiza a mano en la misma tabla de amortización que se les entrega
6	¿La Caja realiza un control acerca de los cobros realizados?	SEMANAL (X)	MENSUAL ()	ANUAL () OTROS ()	Generalmente se los realiza los domingos
7	¿Se notifica a los socios que caen en mora los valores a cancelar?	SI (X)	NO ()		Se realiza la notificación, pero se lo hace de forma verbal.
8	¿De qué manera la Caja Solidaria realiza las notificaciones?	VISITA (X)	LLAMADA ()	OTROS ()	Van a cada una de las casa para solicitarles cancelar el valor.
9	¿Se mantiene un archivo ordenado y clasificado de las notificaciones enviadas?	SI ()	NO (X)		
10	¿Son revisados los saldos de los socios que cancelan sus cuotas?	SI (X)	NO ()		
11	¿Con que frecuencia son revisados los saldos de los socios?	DIARIO ()	SEMANAL (X)	MENSUAL () OTROS ()	
12	¿Se registra los cobros realizados en la contabilidad?	DIARIO ()	SEMANAL (X)	MENSUAL () OTROS ()	
13	¿Se realizan cierres de caja al final del día?	SI ()	NO (X)		Solo se los realiza el día domingo.
14	¿Se ha determinado incentivos a los pagos puntuales de los socios?	SI (X)	NO ()		Se considera que el entregar la confianza de realizar otro crédito sin papeleo es un incentivo.
15	¿Se lleva un control de los créditos anteriores de los	SI (X)	NO ()		

CONTINÚA →

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA			OBSERVACIONES
	socios con la finalidad de mantener estadísticas de los pagos?				
16	¿Se entrega una tabla de amortización del préstamo a los socios, al momento de confirmar su aprobación?	SI (X)	NO ()		
17	¿El sistema cumple con los requerimientos para facilitar la gestión de cobranza?	SI ()	NO (X)		
18	¿El sistema reporta de manera diaria los socios que se encuentran en mora?	SI ()	NO (X)		La información se la ingresa solo cada seis meses.
19	¿Se calcula índices de morosidad en la Caja?	SI ()	NO (X)		
20	¿Cuenta la caja con medidas decisivas para el cobro de cuotas vencidas?	SI (X)	NO ()	EN PROCESO ()	En caso de seguir persistiendo en el vencimiento de cuotas se realizan los cobros al garante.
21	¿Existe un procedimiento para la cartera por vencer y vencida?	SI ()	NO (X)		
22	¿La Caja Solidaria conoce y comprende los riesgos inherentes a la actividad financiera?	SI ()	NO (X)		
23	¿Aplica indicadores para evaluar la liquidez de la Caja Solidaria?	SI ()	NO (X)	EN PROCESO ()	
24	¿Existe controles para prevenir y anticipar el riesgo de liquidez?	SI ()	NO (X)	EN PROCESO ()	
25	¿La Caja Solidaria aplica estrategias para frenar los riesgos de liquidez?	SI ()	NO (X)	EN PROCESO ()	
26	¿Cuáles son los pasos para cobrar los créditos?	El cliente llega a la oficina se procede a solicitar el nombre del socio se busca en el cuaderno de créditos y se realiza la debida disminución del saldo, se entrega un papel con el número de cuota y el saldo			

4.2.2. Cobranza

La tabla que se presenta a continuación se refleja una gran falencia de conocimientos por parte de los funcionarios de la caja solidaria, es así que no existe un comité de crédito, y las decisiones de otorgar los mismos solo la dicta una parte de la directiva o los que hayan llegado a la reunión la cual es realizada solo los domingos, la otorgación de estos créditos no se la realiza de la manera adecuada para una entidad que trabaja con dinero y ese dinero está siendo prestado a un interés que la mayoría de los socios no conocen, esto debido a que no se solicitan ningún tipo de garantías para poder cubrir el crédito, simplemente se les solicita una copia de documentos personales, un aval comunitario, el cual se lo solicita en la Tenencia Política de la Parroquia, además de un garante.

Desafortunadamente toda esta información se la almacena en carpetas simples las cuales son apiladas en un solo escritorio en el cual están otros documentos, el pago de estos créditos se los registra tan solo en un cuaderno, y a pesar de poseer libretas de cartón no se las ha podido utilizar debido a que no se puede utilizar la impresora.

Tabla 4. 6.

Guía de observación del proceso de crédito

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA			OBSERVACIONES		
1	¿Existe un manual de políticas y procedimientos para crédito y cobranza?	SI ()	NO (X)	EN PROCESO ()			
2	¿El manual de crédito es de conocimiento general para el personal que trabaja en el área?	SI ()	NO ()	NO APLICA (X)			
3	¿La Caja cuenta con un Comité de Crédito?	SI ()	NO (X)				
4	¿El Comité de Crédito actúa de forma?	FORMAL ()	INFORMAL ()	OTROS (X)	No se cuenta con un comité de crédito		
5	¿Quiénes son las personas encargadas para el otorgamiento de crédito?	PRESIDENTE ()	COMITÉ DE CRÉDITO ()	OTROS (X)	Toda la directiva es la encargada, pero en casi de que no llegasen a la reunión, los que estén presentes tienen potestad para hacerlo.		
6	¿El proceso de otorgación de crédito es adecuado?	SI ()	NO (X)		No se solicita algo como garantía para el crédito.		
7	¿Qué tipos de crédito otorga la Caja Solidaria?	PRODUCTIVO (X)	EMERGENTE (X)	ESTUDIANTIL ()	OTROS ()		
8	¿Cuál es la documentación necesaria para otorgar un crédito?	PRODUCTIVO	EMERGENTE	ESTUDIANTIL	OTROS	Se solicita la copia de la cedula y papeleta de votación del socio y su cónyuge así como también cedula y papeleta de los garantes, un aval de la comunidad que lo retiran de tenencia política, y llenar un formulario de solicitud	
9	¿Se mantiene un archivo organizado de los créditos otorgados y rechazados?	SI ()	NO (X)				
10	¿La Caja Solidaria verifica el cumplimiento total de los requisitos para un crédito?	SI (X)	NO ()				
11	¿Se realiza seguimientos a los créditos otorgados?	SI (X)	NO ()				
12	¿Cuáles son los montos mínimos y máximos que se otorgan en cada uno de los créditos?	PRODUCTIVO	1000	EMERGENTE	1000	ESTUDIANTIL	OTROS
13	¿Cuál es el plazo de pago correspondiente a cada uno de los créditos?	PRODUCTIVO	1 AÑO	EMERGENTE	1 AÑO	ESTUDIANTIL	

CONTINÚA →

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA			OBSERVACIONES
		OTROS			
14	¿La tasa de interés se ajusta a la normativa del Banco Central?	SI ()	NO (X)		La tasa de interés está regida por la UCABANPE.
15	¿La Caja Solidaria tiene un día específico para recepción de solicitudes de un crédito?	SI (X)	NO ()		En el horario de atención dice que solo domingos pero cuando existe alguna emergencia se las recepta cualquier otro día.
16	¿Se otorgan créditos a personas que no sean socias de la Caja Solidaria?	SI (X)	NO ()		Si pertenece a la comunidad y se lo conoce.
17	¿Existe una base de datos con la información de los socios que han accedido a un crédito?	SI (X)	NO ()		Esta información se encuentra en el cuaderno de créditos.
18	¿Cada qué tiempo es actualizada la base de datos?	SEMANAL (X)	MENSUAL ()	OTROS ()	
19	¿Se califica los créditos basados en información de la Central de Riesgos?	SI ()	NO (X)		
20	¿Se analizan las 5c de crédito para la entrega de créditos?	Colateral	SI ()	NO (X)	
		Carácter	SI ()	NO (X)	
		Capacidad	SI ()	NO (X)	
		Capital	SI ()	NO (X)	
		Condiciones	SI (X)	NO ()	
21	¿Cuáles son las garantías que acepta la Caja previos al otorgamiento de crédito?	PRENDARIA	()		
		HIPOTECARIA	()		
		PERSONAL	()		
		OTROS	()		
22	¿La Caja cuenta con un SCORING DE CRÉDITO para el otorgamiento de crédito a los socios?	SI ()	NO (X)		No conocen sobre el tema ni tampoco se entiende.
23	¿Se elaboran informes de los créditos aprobados en la Caja Solidaria?	SEMANAL ()	MENSUAL ()		Simplymente se aprueban los créditos y las carpetas de los créditos se almacenan.
		ANUAL ()	OTROS ()		
24	¿La Caja Solidaria cuenta con un sistema en software ajustado a las necesidades de crédito y cobranza?	SI ()	NO (X)		Se posee el sistema GEO pero al no tener claro su funcionamiento se les dificulta el ingreso de información.
25	¿El sistema informático tiene las herramientas necesarias de cálculos matemáticos y financieros involucrados en el proceso de otorgar un crédito?	SI ()	NO (X)		
26	¿Cuáles son los pasos para el otorgamiento de un crédito?	Los socios traen todos los papeles y se reúne el consejo de vigilancia y la			

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
		directiva, si los papeles están completos y el dinero será utilizado adecuadamente se procede al crédito caso contrario no se procede	
27	¿Cuáles son los pasos para la apertura de una cuenta de ahorro?	se solicita al futuro socio la copia de la cedula y papeleta llenar una solicitud que se lo hace en la misma oficina un deposito mínimo de 2 dólares	
28	¿Cómo se mide la liquidez de la Caja Solidaria?	no se mide	
29	¿Cómo se determina la Rentabilidad en la Caja Solidaria?	Las cajas solidarias no perciben rentabilidad	
30	¿Realiza la Caja un análisis sobre los factores de riesgo?	SI () NO (X)	
31	¿La Caja Solidaria realiza una evaluación del riesgo crediticio?	SI () NO (X) EN PROCESO ()	
32	¿La Caja Solidaria aplica estrategias para enfrentar los riesgos de crédito?	SI () NO (X) EN PROCESO ()	

4.3. Levantamiento de Procesos Contables

Tabla 4. 7.

Guía de observación del proceso de contabilidad

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA			OBSERVACIONES
1	Existe un manual contable dentro de la Caja Solidaria	SI ()	NO (X)	EN PROCESO ()	
2	Los empleados del área contable conocen el contenido de este manual	SI ()	NO (X)		
3	Existen políticas contables	SI ()	NO (X)	EN PROCESO ()	En la caja solidaria aún no han utilizados por falta de conocimiento
4	Estas políticas contables se encuentran en un lugar de fácil visualización	SI ()	NO (X)		
5	La Caja Solidaria cuenta con software contable	SI ()	NO (X)	EN PROCESO ()	No se lo utiliza de manera adecuada
6	Se ha realizado capacitación sobre el manejo del sistema contable	SI ()	NO (X)		Estas capacitaciones no son lo suficiente para utilizarlo bien
7	El sistema contable permite obtener estados financieros	SI ()	NO (X)		Sí la información que ingresa al sistema desencadena los balances
8	Se manejan claves de acceso para cada uno de los usuarios	SI ()	NO (X)	EN PROCESO ()	Los únicos que poseen clave de acceso son el contador y el encargado de las declaraciones
9	Se emite algún documento de respaldo al realizar un deposito	SI ()	NO (X)		Existen los documentos pero la impresora no es compatible con la computadora y no se puede imprimir
10	Se entregan comprobantes de retiro de crédito al realizar esta operación	SI ()	NO (X)	EN PROCESO ()	
11	Se emiten algún documento de respaldo al realizar un pago de cuota	No se lo emite simplemente se informa al socio cuanto posee en la cuenta			Esto se lo hace a pesar de existir libretas pero no se puede imprimir
12	Los documentos contienen firmas de respaldo y responsabilidad de manera que sustenten la transacción	SI ()	NO (X)		
13	¿Existe una cuenta contable para cada uno de los solicitantes de préstamos o depósitos?	SI ()	NO (X)		

CONTINÚA →

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
14	Existe un registro diario de las transacciones	SI () NO (X)	Si ha habido pagos o cambios en la semana se espera hasta el domingo para registrarlo.
15	Las transacciones cumplen con la partida doble	SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()	
16	Toda transacción que se registra es respaldada por algún documento sustento	SIEMPRE () CASI SIEMPRE () NUNCA ()	
17	Se realizan arquezos diarios de caja	SI () NO (X)	
18	Se realiza un informe escrito de cuadro de caja	SIEMPRE () CASI SIEMPRE () NUNCA ()	
19	Este informe contiene firmas de responsabilidad	SI () NO (X)	
20	Se actualiza los saldos de cada socio	SIEMPRE () CASI SIEMPRE () NUNCA ()	
21	¿Se realiza de manera mensual un cuadro de las cuentas de balance?	SI () NO (X)	Se lo realiza cada seis meses
22	¿Cuándo se recibe dinero por pago de cuotas se procede al conteo físico para verificar que la cantidad sea la correcta?	SIEMPRE () CASI SIEMPRE () NUNCA ()	
23	¿Con que frecuencia se realizan reuniones para analizar la situación de la caja solidaria?	MENSUAL () TRIMESTRAL () ANUAL ()	Semestralmente se realiza una asamblea general.
24	Son presentados los Estados financieros a la Junta General respectiva para su aprobación	SI () NO (X)	
25	Se elaboran roles de pago para el pago de sueldos	SI () NO (X) EN PROCESO ()	No existen por ser una entidad solidaria.
26	Los roles de pagos tienen firmas de cada uno de los empleados y de las personas responsables de autorizar este pago	SIEMPRE () CASI SIEMPRE () NUNCA ()	
27	Existe un documento que justifique el pago de sueldo	SI () NO (X) EN PROCESO ()	
28	Detalle el proceso contable que se realiza en la caja solidaria	El cliente llega entrega el dinero se registra en el cuaderno y se entrega un papel del saldo solidaria	

En la tabla que se presenta anteriormente se pueden observar algunos de los inconvenientes que se tiene en esta pequeña caja solidaria, uno de los principales es que no se cuenta con un contador de planta, el único es el que tiene también la función de tesorero y lo único que realiza son las anotaciones de pagos, depósitos, ahorros, esto en un cuaderno, información que es ingresada al sistema cada seis meses que es cuando llega un encargado de la UCABANPE, quien les ayuda a ingresar los datos al sistema, el cual tampoco es aprovechado al máximo pues no se posee la suficiente capacitación para poderlo ocupar en el instante en que ocurren las transacciones.

▪ **Tributación**

En base a la información que se obtuvo mediante la aplicación de la guía de observación se puede decir que este tema de tributación no está a cargo en sí de la caja pues las declaraciones las realiza un encargado de la UCABANPE, la cual lo ha hecho de un manera correcta pues esta caja hace sus declaraciones en cero por ser no tener fines de lucro.

Tabla 4. 8.

Guía de observación del proceso de tributación

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA			OBSERVACIONES
1	Existe un manual contable para realizar las declaraciones	SI ()	NO (X)	EN PROCESO ()	
2	Este manual esta al acceso de todos	SI ()	NO (X)		
3	¿La responsable del manejo tributario ha recibido capacitación sobre las normativas tributarias?	SIEMPRE (X)	CASI SIEMPRE ()	NUNCA ()	La persona encargada de estas declaraciones en un representante de la UCABANPE.
4	¿El personal contable de la caja Solidaria conoce las obligaciones tributarias que tiene que cumplir?	SI ()	NO (X)		
5	¿La Caja solidaria posee Registro Único de contribuyentes RUC	SI (X)	NO ()		
6	¿La caja solidaria presenta declaraciones?	MENSUAL (X)	SEMESTRAL ()	NUNCA ()	
7	¿La caja solidaria presenta declaraciones?	CON VALOR A PAGAR ()	SIN VALOR A PAGAR (X)		A pesar que por un error involuntario de atraso por ignorar al principio las obligaciones, tuvieron que pagar una multa.
8	Existe un archivo de las declaraciones presentadas	SI ()	NO (X)		La única que conoce del tema es la encargada de declaraciones.
9	¿La caja solidaria alguna vez ha tenido que recurrir a asesoría para cumplir con sus obligaciones tributarias?	SI (X)	NO ()		
10	¿Se realizan las respectivas declaraciones sobre los resultados obtenidos en la caja?	SI ()	NO (X)	A VECES ()	
11	¿Las declaraciones realizadas cuentan con la autorización correcta de sus directivos?	SI (X)	NO ()		
12	¿Las declaraciones realizadas cuentan con las firmas de autorización adecuadas?	SI (X)	NO (X)		
13	Detalle el proceso contable que se realiza en la caja solidaria	La representante de la UCABANPE viene una vez al mes y Realiza las declaraciones y siempre se declara en cero por ser una institución sin fines de lucro.			

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En lo que tiene que ver al procesamiento y análisis dirigida a los socios se pudo constatar que:

- ✓ Del total de 23 socias fundadoras el 86,90% manifestaron que lo hicieron por la confianza que brinda la Caja Solidaria; y el 13,04% lo hizo por los beneficios que ofrece la caja solidaria a sus asociadas.
- ✓ Así mismo el 100% de las socias encuestadas tiene conocimiento de todos los servicios que ofrece la caja solidaria;
- ✓ Se pudo determinar que el 100% de socios de la caja solidaria tiene pleno conocimiento de los requisitos para aperturar una cuenta de ahorros.

¿Conoce usted los requisitos que se necesita para obtener un crédito en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”?

- ✓ De los 23 socios encuestados, se ha determinado que el 100% de las mismas conoce los requisitos que deben cumplir para obtener un crédito en la caja solidaria. Es decir, se les informa debidamente cómo y qué requieren para acceder a préstamos.

¿Al momento de solicitar un crédito se le presentó alguna dificultad?

- ✓ Del total de socias encuestadas el 95,65% manifestó que si se les presentó ningún inconveniente al solicitar un crédito a la caja solidaria, y tan solo el 4,34% tuvieron dificultad al solicitar un crédito. Esto se debe a que los requisitos no vienen completos.

En lo referente a los Dirigido LOS DIRECTIVOS se concluyó que:**¿Existe un manual de procedimientos para el proceso de crédito y cobranza?**

- ✓ El 100% dio a conocer que no existe un manual de procedimientos para el proceso de crédito y cobranza. Es decir, la caja solidaria carece de dicho manual.

¿Se lleva un control mensual de los cobros realizados a los socios?

- ✓ El 100% de los directivos encuestados manifestaron que si existe un control mensual de los cobros que realizan a sus socios.

¿Son revisados los saldos mensualmente de los clientes que cancelan sus cuotas?

- ✓ El 100% de directivos sostiene que siempre se revisan mensualmente las cuotas de créditos que han sido cancelas por parte de los socios;

¿Se realiza cierres de caja al final del día?

- ✓ Referente a si en la caja solidaria se realizan cierres de caja al final del día, el 100% de directivos respondieron que nunca se realizan cierres de caja al final del día, es decir, no existe políticas respecto de este procedimiento.

¿Se realiza un análisis crediticio antes de otorgar el crédito?

- ✓ El 100% de directivos afirma que siempre se efectúa análisis crediticios para la concesión de créditos. De esto se deduce que siempre existe un análisis crediticio al otorgar créditos, pero al ser socios con historial crediticio en mucho de los casos no se recurre a este análisis.

¿Existe un manual de procedimientos que defina el proceso administrativo dentro de la Caja Solidaria?

- ✓ Los directivos afirmó que no existe un manual de procedimientos que defina el proceso administrativo dentro de la Caja Solidaria. Es decir, que la administración de la caja solidaria se basa únicamente en sus reglamentos internos.

¿Tiene la empresa un manual de procedimientos contables?

- ✓ Los directivos coincidieron en que en la caja solidaria no existe un manual de procedimientos contables. Es decir, no tienen una guía que trate asuntos relacionados a la contabilidad, por ende se espera la colaboración de un enviado de la UCABANPE para que se encargue de dichos temas.

5.2. Recomendaciones

En referencia a las conclusiones antes detalladas se puede recomendar lo siguiente:

- ✓ Se debe dar a conocer los beneficios y servicios que tienen los socios mediante socializaciones conjuntas, además de material publicitario que contribuya al conocimiento de dichos beneficios y servicios.
- ✓ Se recomienda establecer políticas y procedimientos donde se determine los requisitos que deben cumplir los socios para aperturar una cuanta de ahorros, los mismos que se deben considerar lo básico para evitar dificultades en la apertura de las cuentas de ahorro.
- ✓ Se recomienda que se realice un manual de procedimientos para el proceso de crédito y cobranza ya que este facilitaría dichos procedimientos.
- ✓ En la incorporación de dicho manual se debe considerar los controles que se deben realizar en los cobros que se realizan a los socios.
- ✓ Los directivos deberían revisar las cuotas que han sido canceladas de forma periódica, si es posible mensualmente.
- ✓ Se recomienda realizar cierres de caja ocasionalmente de forma panificada y no planificada para mejorar el control de Caja, esto debe estar alineada en un manual o procedimiento previo.
- ✓ Debe existir un procedimiento en lo referente al análisis de la concesión de créditos en función a las normativas estatales establecidas por la SEPS, así como por las políticas propias e internas de la Caja.
- ✓ Se recomienda la elaboración y ejecución de un manual integra de procedimientos según la normativa dada por los estamentos de control en el manejo y administración de la Caja.
- ✓ De la misma manera se recomienda el diseño de un manual en los procedimientos contables, que considere la elaboración y aprobación de los estados financieros más relevantes así como el registro de todas las actividades contables.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

MANUAL Y REGLAMENTO OPERATIVO DE CRÉDITO “MROC” DE LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “CINCO GRADA DE RUINA INCAICA” DE LA PARROQUIA GUANGAJE, PROVINCIA DE COTOPAXI”

Generalidades.

Este manual y reglamento operativo de crédito es propiedad exclusiva de la CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “CINCO GRADA DE RUINA INCAICA” de la parroquia Guangaje, Provincia de Cotopaxi, el mismo que fue elaborado en base al análisis de la situación real de los socios, todo basado en el marco de la ley ecuatoriana vigente a la fecha suscrita.

Misión 2014- 2017

Contribuir al desarrollo socioeconómico de la población rural y urbano marginal de la sierra centro del Ecuador, mediante la prestación de servicios financieros, conservando nuestra identidad cultural.

Visión 2014- 2017

En el año 2017 ser una institución de microfinanzas, competitiva, reconocida y referente en atención a los sectores rurales y urbanos marginales de la sierra centro del Ecuador.

Principios Corporativos

1. Transparencia

Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” presenta informes a los organismos de control, sobre su crecimiento y desarrollo en cada periodo designado.

2. Responsabilidad Social

Apoyamos el desarrollo socioeconómico sostenible. Nuestro objetivo es mejorar la calidad de vida.

3. Integridad

Buscamos servir sin perjudicar a nuestros socios su crecimiento es nuestra labor.

4. Honestidad

Demostramos honestidad, al cliente interno y externo ya que son nuestra mayor fortaleza y razón de ser.

5. Justicia

Actuamos conforme la ley nos designa, somos justos con cada acción realizada, todo en bienestar de la colectividad y quienes formamos Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”

Valores Institucionales

6. Compromiso

Somos un equipo que va más allá de cumplir sus obligaciones, no basta con estar involucrado, es estar siempre dispuesto al bienestar común.

7. Solidaridad

Fomentamos el crecimiento y desarrollo de nuestros socios, pensamos en sus necesidades.

8. Respeto

Difundimos las buenas costumbres, con el fin de generar un ambiente laboral sano y ameno.

9. Pasión

Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” amamos y disfrutamos lo que hacemos, lo hacemos para ayudar a crecer.

Tabla 6. 1.

Manual y Reglamento Operativo de Crédito

MANUAL Y REGLAMENTO OPERATIVO DE CRÉDITO		Versión: 1.1
Descripción: MANUAL Y REGLAMENTO OPERATIVO DE CRÉDITO DE CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “CINCO GRADA DE RUINA INCAICA		
Resumen: Contiene Leyes, Reglamentos, Normativas, Derechos, Deberes, Políticas, Directrices y Guías para la correcta gestión en el riesgo crediticio.		
Responsable:		
División/Área Responsable:		
Productos y/o Servicios que genera:	Créditos Microempresa, Urbano Marginal y Rural	Consumo
Fecha de Actualización:		
Fecha de Aprobación:		
Consejo de Administración		
Aprobado por:		
En conocimiento de:		

LOCALIZACIÓN DE LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “CINCO GRADA DE RUINA INCAICA”



PROVINCIA: COTOPAXI
CANTÓN: PUJILÍ
PARROQUIA: GUANGAJE
DIRECCIÓN:
COMUNIDAD TINGO
PUCARÁ

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS	i
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE ECUACIONES	ix
ÍNDICE DE REFERENCIAS	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
DE LOS PRINCIPIOS GENERALES	3
a. BASE LEGAL.	3
b. OBJETIVO GENERAL DEL MROC.....	3
c. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MROC	3
d. DEL USO DEL MROC.....	5
e. ALCANCE Y RESPONSABILIDADES DEL MROC	5
f. ÁMBITO DE APLICACIÓN.	6
g. CATEGORIZACIÓN DE SOCIOS.	6
h. CÓDIGO DE CONDUCTA PARA ACTIVIDADES DE CRÉDITO.	7
i. Obligaciones del personal del área de crédito:.....	8
i. PRÁCTICAS GENERALES DE CRÉDITO	9
i. De la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario:.....	9
a. Título II “De la Economía Popular y Solidaria” Sección 3 “De la Organización del sector Cooperativo”	9
b. Título III “Del Sector Financiero Popular y Solidario”	10
c. Título VII “De las Obligaciones, Infracciones y Sanciones”	12
ii. Políticas Generales de las Operaciones de Crédito	15
iii. Cinco “C” del crédito.....	16
1. Carácter – Querer Pagar:	16
2. Capacidad de Pago – Poder Pagar:	18
3. Capital – Respaldo Patrimonial:	18

4.	Colateral – Garantías Adecuadas:.....	19
5.	Condiciones – Del Entorno y del Crédito:.....	19
j.	SUJETOS CALIFICADOS PARA ACCEDER AL CRÉDITO.	20
k.	NORMAS SOBRE LA APROBACIÓN DE POLÍTICAS DE CRÉDITO	21
l.	NORMAS SOBRE LA SOCIALIZACIÓN DEL MROC	22
m.	NORMAS SOBRE LAS PERSONAS VINCULADAS.....	22
n.	OPERACIONES DE CRÉDITO A EMPLEADOS Y VINCULADOS	23
o.	DE LOS CONFLICTOS DE INTERESES	23
p.	DETERMINACIÓN DE ADMINISTRADORES DIRECTOS, EMPLEADOS Y PARIENTES (PARENTESCO).....	23
a.	Administradores Directos	23
b.	Personal o Empleados (Funcionarios).....	24
q.	OPERACIONES DE CRÉDITO RESTRINGIDAS (Crédito Negado).....	24
r.	CONDICIONES GENERALES DE LOS CRÉDITOS.....	26
i.	Montos.....	26
ii.	Plazos.....	26
iii.	Períodos de Amortización o Pagos	27
iv.	Tasas de Interés.....	27
v.	Recargos por mora en el pago de los créditos	28
vi.	Costos por Seguros de Desgravamen (Micro Seguro)	29
vii.	Gastos de avalúo.....	29
viii.	Gastos legales de hipotecas	30
ix.	Garantías.....	30
x.	Encaje	30
s.	NORMAS DE IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS.....	31
	 CAPÍTULO II.....	 33
	DE LAS TECNOLOGÍAS DE CRÉDITO	33
a.	TECNOLOGÍA DE CRÉDITOS DE CONSUMO	33
i.	Características de esta clase de créditos:	33

ii.	Perfil de los clientes de Créditos de Consumo	34
iii.	Requisitos y documentación para el trámite de Créditos de Consumo.	34
iv.	Políticas a cumplir en el Proceso de Créditos de Consumo	35
	Subproceso: Promoción.....	35
	Subproceso: Recepción de solicitud y documentación	36
	Subproceso: Verificación e Inspección	37
	Subproceso: Análisis - Evaluación y Resolución	39
	Subproceso: Otorgamiento-Desembolso	41
b.	TECNOLOGÍA DE MICROCRÉDITOS.....	42
i.	Características principales de créditos:	42
ii.	Perfil de los clientes de Microcrédito	43
iii.	Subproceso: Seguimiento y recuperación	44
iv.	Estados Financieros	44
v.	Flujo de Caja	45
vi.	Indicadores Financieros	45
	 CAPÍTULO III	 51
	DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA	51
a.	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS, NORMAS Y REGLAMENTOS.	51
b.	ESTRUCTURA DE LA CARTERA.....	52
i.	Clasificación de la Cartera de Crédito	52
c.	EXPEDIENTES DE CRÉDITO	53
i.	Información y estructuración de la carpeta de crédito:	53
d.	MANEJO DE LOS EXPEDIENTES	57
i.	Custodia de Expedientes de Crédito, Pagarés, Hipotecas y Prendas	57
e.	REESTRUCTURACIÓN Y RENOVACIÓN DE OPERACIONES.....	58
i.	Reestructuración de operaciones	58
f.	CRÉDITO SOBRE SALDO DE OPERACIONES (Renovación)	59
g.	RECUPERACIÓN DE LA CARTERA	60

h.	REPORTES DE RECUPERACIÓN DE CARTERA	60
	CAPÍTULO IV.....	62
	DE LAS GARANTÍAS	62
a.	DEFINICIÓN.....	62
b.	POLÍTICAS GENERALES SOBRE LAS GARANTÍAS	62
c.	TIPOS DE GARANTÍAS	64
i.	Quirografaria	64
ii.	Hipotecarias	66
iii.	Crédito sobre el certificado de depósitos a plazo fijo (DPF)	67
vi.	Prendarias	68
1.	Requisitos para prendario.	69
	CAPÍTULO V.....	70
	DE LA CALIFICACIÓN DE RIESGO Y CONSTITUCIÓN DE	
	PROVISIONES	70
a.	DEFINICIÓN.....	70
b.	POLÍTICAS GENERALES DE CALIFICACIÓN DE RIESGO	71
c.	PROCESO DE CALIFICACIÓN DE CARTERA Y	
	CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES.....	72
d.	CALIFICACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO	73
i.	Evaluación de Riesgos	73
ii.	Créditos de Riesgo Normal (A).....	73
iii.	Créditos con Riesgo Potencial (B).....	74
iv.	Créditos Deficientes (C)	75
v.	Créditos de Dudoso Recaudo (D).....	76
vi.	Pérdidas (E)	76
e.	CALIFICACIÓN DE MICROCRÉDITO	77
f.	POLÍTICAS PARA LA CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES	78

CAPÍTULO VI.....	79
DEL CASTIGO DE CARTERA.....	79
a. DEFINICIÓN.....	79
b. POLÍTICAS PARA EL CASTIGO DE LOS CRÉDITOS	79
i. De la información.....	79
ii. Políticas para el castigo de créditos:	80
iii. De la documentación.....	80
iv. Procedimiento para el castigo de los créditos	81
 CAPÍTULO VII.....	 82
DE LA ESTRUCTURA Y FUNCIONES DEL ÁREA DE CRÉDITO	82
a. ESTRUCTURA DEL ÁREA DE CRÉDITO	82
b. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “CINCO GRADA DE RUINA INCAICA”	83
c. FUNCIONES DE LOS RESPONSABLES DEL ÁREA DE CRÉDITO	84
i. Consejo de Administración.....	84
ii. De las responsabilidades Gerente.....	84
iii. De las responsabilidades del Asesor de Crédito	85
d. NIVELES Y RANGOS DE APROBACIÓN.....	88
e. DE LAS CANCELACIONES ANTICIPADAS	89
f. ABONOS DE CAPITAL.	89
g. CONTROL DEL RIESGO CREDITICIO.	89
i. Excepciones	90
 ANEXOS 91	
i. ANEXO REQUISITOS DE CRÉDITO CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “CINCO GRADA DE RUINA INCAICA”.....	92
ii. ANEXO REGISTRO DE CRÉDITO VINCULADO	93
iii. ANEXO RECARGOS POR MORA EN EL PAGO DE CRÉDITO	94
iv. ANEXO REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL MROC.....	95

v.	ANEXO MONTOS PLAZOS MÁXIMOS POR LÍNEA DE CRÉDITO	96
vi.	ANEXO ENCAJES VIGENTES POR LÍNEA DE CRÉDITO	97
vii.	ANEXO INFORMACIÓN QUE DEBE CONTENER EL "FILE DE CRÉDITO"	98
viii.	ANEXO FONDO DE RESERVA PATRIMONIAL.....	99
ix.	ANEXO REGISTRO AUXILIAR DE CRÉDITO "INVENTARIOS"	100
x.	ANEXO DIAGRAMA DE: CRÉDITO DE CONSUMO Y MICROCRÉDITO "SOCIO-ASESOR"	101
xi.	ANEXO DIAGRAMA RECEPCIÓN DE SOLICITUD Y DOCUMENTACIÓN	102
xii.	ANEXO DIAGRAMA DE VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN E INSPECCIÓN "ASESOR-PERITO"	103
xiii.	ANEXO DIAGRAMA DE VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN E INSPECCIÓN "ASESOR- SOCIO"	104
ixv.	ANEXO DIAGRAMA DE ANÁLISIS EVALUACIÓN, RESOLUCIÓN Y APROBACIÓN.....	105
xv.	ANEXO DIAGRAMA DE OTORGAMIENTO Y DESEMBOLSO	106
xvi.	ANEXO SOLICITUD DE CRÉDITO	107
xvii.	ANEXO CATÁLOGO DE PRODUCTOS "CRÉDITO EMERGENTE"	111
xviii.	ANEXO CREDIPÓLIZA	112
ixx.	ANEXO CONTROL DE INGRESO/EGRESO DE EXPEDIENTES EN CUSTODIA	113

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No. 1.	Grados de Afinidad y de Consanguinidad	24
Figura No. 2.	Organigrama Estructural Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”	83
Figura No. 3.	Requisitos de Crédito	92
Figura No. 4.	Registro de Entrega/Recepción MROC	95
Figura No. 5.	Encaje vigente por línea de crédito	97
Figura No. 6.	Fondo de Reserva Patrimonial	99
Figura No. 7.	Diagrama de Promoción Socio-Asesor.....	101
Figura No. 8.	Diagrama de Recepción de Solicitud y Documentación.....	102
Figura No. 9.	Diagrama de Verificación de la Información e Inspección Asesor-Perito.....	103
Figura No. 10.	Diagrama de Verificación de Información e Inspección Asesor- Socio	104
Figura No. 11.	Diagrama de Análisis Evaluación, Resolución y Aprobación	105
Figura No. 12.	Diagrama de Otorgamiento y Desembolso.....	106
Figura No. 13.	Hoja de control de Ingreso/Egreso de expedientes en custodia	113

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1.	Índice de Abreviaturas & Significados	xiv
Tabla No. 2.	Histórico de Cambios.....	xv
Tabla No. 3.	Personal relacionado con el proceso de crédito	24
Tabla No. 4.	Frecuencia de pago de créditos	27
Tabla No. 5.	Segmentos de crédito.....	42
Tabla No. 6.	Estructura de la Cartera.....	52
Tabla No. 7.	Clasificación de la Cartera de Crédito	52
Tabla No. 8.	Calificación de microcréditos	78
Tabla No. 9.	Políticas para la constitución de provisiones	78
Tabla No. 10.	Seguimiento de la cartera en mora.....	87
Tabla No. 11.	Nivel de aprobación Comité Crédito.....	88
Tabla No. 12.	Niveles de aprobación general	88
Tabla No. 13.	Registro de Crédito Vinculado	93
Tabla No. 14.	Regulación 51, TASAS E INTERÉS POR MORA, BCE 2013	94
Tabla No. 15.	Montos y Plazos por línea de crédito.....	96
Tabla No. 16.	File de Crédito	98
Tabla No. 17.	Registro Auxiliar de Inventario.....	100
Tabla No. 18.	Auxiliar Cuentas por Cobrar y Obligaciones Financieras.....	110
Tabla No. 19.	Catálogo de Crédito Emergente	111
Tabla No. 20.	Credipóliza.....	112

ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1.	Capital de Trabajo	46
Ecuación 2.	Rotación de Capital de Trabajo	46
Ecuación 3.	Dependencia del Negocio.....	47
Ecuación 4.	Dependencia Otros Ingresos	47
Ecuación 5.	Endeudamiento a Largo Plazo	48
Ecuación 6.	Cuenta Propia/Excedentes	48
Ecuación 7.	Rotación de Inventarios	49
Ecuación 8.	Rotación de Cuentas por Cobrar	49
Ecuación 9.	Margen Bruto en Ventas.....	50
Ecuación 10.	Margen Bruto en Compras	50

ÍNDICE DE REFERENCIAS

a) El presente Manual y Reglamento de Crédito se desarrolló en concordancia con las disposiciones incluidas en:

- ✓ Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidaria;
- ✓ La Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo de Crédito;
- ✓ La Ley General de Instituciones del Sistema Financiero;
- ✓ Demás normas de prudencia financiera relacionadas con el tema.

b) Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario

c) De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario

d) Se han referenciado para la realización del presente reglamento y manual de crédito, en Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidario y del Sector Financiero, Codificación de resoluciones de la Junta Bancaria; y otras leyes vinculadas como la del CONSEP.

e) La Ley Organiza de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario fue publicada en el registro oficial N° 444 del 10 de mayo de 2011. A septiembre del 2011 no se ha emitido el Reglamento de la Ley Organiza de Economía Popular y Solidario y del Sector financiero Popular y Solidario.

f) Ley Organiza de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario Art. 86 y Ley 2002-57 Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Título VII, Artículo 72.

g) Por lo menos una vez al año, según el procedimiento expuesto para revisión y actualización del manual que consta en este mismo documento.

h) Unidad especializada de riesgos se entra a ejercer las funciones el 01 de enero del 2014.

- i) Interno; que será el responsable de controlar el cumplimiento de las normas establecidas para la administración y gestión del riesgo de crédito.
- j) Según La Ley Organiza de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario en el Art. 86 señala sobre cupos de créditos.
- k) LEY COSTO MÁXIMO EFECTIVO DE CRÉDITO: Art. 12
“Art. ...(1) Para todos los efectos, el costo del crédito estará expresado únicamente en la tasa de interés efectiva, más los correspondientes impuestos de ley, debiendo entenderse por tasa efectiva aquella que añade a la tasa nominal y la forma de pago del crédito.
El Directorio del Banco Central del Ecuador establecerá de modo generalmente obligatorio la metodología para calcular la tasa de interés efectiva por segmentos de crédito.
La resolución que para lo dispuesto en el presente artículo dicte el Directorio del Banco Central del Ecuador, será igualmente de aplicación obligatoria para todas las personas naturales y jurídicas que, en el giro de su negocio, otorguen crédito.
- l) Una vez que la COAC se encuentre bajo el control especializado de la SEPS²⁵, deberá contratarse un evaluador certificado el cual se registrará a un contrato aprobado por el Consejo de Administración.
- m) Son dos reuniones evaluadoras, que se realizarán, sin perjuicio de otras reuniones que la Jefatura de Negocios pueda solicitar en el transcurso del año de operaciones, con todo el personal o parte de él.
- n) Las metas específicas por oficina, deberán constar en la planificación operativa y presupuestaria de la institución: Su seguimiento deberá realizarse mensualmente. Le corresponderá al departamento de contabilidad realizar el reporte de avance y cumplimiento según los formatos establecidos para cada caso.
- o) El Oficial de Riesgos; será el responsable de controlar el cumplimiento de las normas establecidas para la gestión del crédito.

- p) Los procesos por cada línea de crédito constan en el Anexo 10- 15 del presente manual y reglamento de crédito.
- q) Ley Organiza de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario Art. 68 De cupos de créditos.
- r) Caja de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” no cuenta con abogados de planta, éstos trabajan como externos. Será responsabilidad del gerente facilitar el acceso a estos documentos, garantizando las medidas respectivas de seguridad para su manipulación.
- s) Reporte electrónico generado por el sistema FINANCIAL y que aplica el criterio de semaforización para aplicar la herramienta de análisis.
- t) Una vez que cuente con la calificación de la SEPS²⁵, se requiere que el perito esté calificado y que cuente con un contrato específico por parte de la COAC.
- u) Corto plazo máximo 12 meses y largo plazo hasta 60 meses.
- v) Requisito indispensable que debe actualizarse una vez terminado el año calendario.
- w) Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” procurará en el mediano plazo incorporar las políticas de avalúos, con el fin de garantizar estas antes de contar con la calificación de la SEPS.
- x) Los vocales del Consejo de Administración, Gerente General, Auditor Interno y los funcionarios de la COAC y de las personas vinculadas a ellos.
- y) Más información en el índice de Abreviaturas.
- z) Manual de cobranza.
- aa) Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Art. 86: Cupo de créditos.- Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e

inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

bb) In situ: Es una expresión latina que significa «en el sitio» o «en el lugar», y que es generalmente utilizada para designar un fenómeno observado en el lugar, o una manipulación realizada en el lugar.

cc) Curso de Cooperativismo: Vigencia de un año a partir de la fecha recibida, y debe actualizarse para cada operación si se encuentra fuera de la fecha de vigencia.

Tabla No. 1.

Índice de Abreviaturas & Significados

N°	Abreviatura	Significado
1	AC	Asesor de Crédito
2	BG	Balance General
3	BCE	Banco Central del Ecuador
4	CA	Consejo de Administración
5	CAUD	Comité de Auditoría
6	CCREA	Comité de Crédito Ampliado
7	CCRED	Comité de Crédito
8	CFN	Corporación Financiera Nacional
9	Check - List	Formato de Check – List
10	COAC	Cooperativa de Ahorro y Crédito
11	CONSEP	Consejo Nacional de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas
12	CREES	Crédito Reestructurado
13	CG	Comité Gerencial
14	CV	Consejo de Vigilancia
15	DPF	Depósito a Plazo Fijo
16	EPG	Estado de Pérdidas y Ganancias
17	FC	Flujo de Caja
18	GCO	Grupo de Cuentas de Orden
19	GG	Gerencia General
20	IESS	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
21	IVA	Impuesto al Valor Agregado
22	JA	Jefe de Agencia
23	JB	Junta Bancaria
24	JN	Jefe de Negocios
25	LC	Ley de Cooperativas
26	LOEPS	Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario
27	LGISF	Ley General de Instituciones del Sistema Financiero
28	MROC	Manual y Reglamento Operativo de Crédito
29	PE	Plan Estratégico
30	POA	Plan Operativo Anual
31	PP	Plan Presupuestario
32	PTC	Patrimonio Técnico Calculado
33	RLOEPS	Reglamento de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario
34	RR.HH.	Recursos Humanos
35	RUC	Registro Único de Contribuyente
36	SEPS	Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria
37	UAF	Unidad de Análisis Financiero

Tabla No. 2.
Histórico de Cambios

HISTÓRICO DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO					
N°	Fecha	Versión	Modificado por	Aprobado por	Descripción del cambio
0	06/2015	1.0	Investigador ESPE-L	Asamblea General	Versión Original
1					Actualización
2					Actualización
3					Actualización

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las atribuciones y deberes de la Caja de Ahorro de contar con el MROC, que facilite el cumplimiento de las funciones del talento humano involucrado en las diferentes áreas del servicio crediticio y que permita otorgar los servicios de crédito en forma eficiente, eficaz y oportuna; es aportar a la institución una herramienta que apoye al desarrollo, expansión y participación en mercado de servicios financiero.

Este documento constituye un instrumento de información y aplicación obligatoria, en el que se consignan, en forma metódica, los movimientos y operaciones que deben seguirse para la realización de los procesos de crédito. Describe además; los diferentes puestos que intervienen en los procedimientos y se precisa su responsabilidad y participación.

Este manual y reglamento debe considerarse como un cuerpo sistemático y orden jerárquico que precisa las actividades que deben ser cumplidas por todos los miembros de la Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, que se encuentran involucrados en el proceso de crédito, con el fin es garantizar el apoyo requerido por parte de este recurso físico hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se deja constancia que se han especificado los requerimientos actuales del área; conjuntamente con aquellas necesidades potenciales en el corto y mediano plazo, esto le permitirá a la Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, orientar de mejor manera la planificación presente y futura de la actividad operativa más importante de la institución, permitiéndole garantizar una gestión prudente y apropiada en el cumplimiento de los objetivos institucionales, y;

Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, en sus unidades económicas productivas para alcanzar el **SUMAK KAUSAY**.

MANUAL Y REGLAMENTO OPERATIVO DE CRÉDITO. RESOLUCIONES ESPECÍFICAS

FUNDAMENTO

Las prácticas generales de crédito, sustentadas en las bases legales ecuatorianas vigentes a la fecha inscrita hacen referencia para la realización del presente MROC, en La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidario y del Sector Financiero y su Reglamento, Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria; y otras leyes vinculadas como la del CONSEP. y la UAF.

CAPÍTULO I

DE LOS PRINCIPIOS GENERALES

a. BASE LEGAL.

La Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” es una entidad que realiza actividades de intermediación financiera, puesto que sus principales actividades son la captación y colocación de recursos económicos para satisfacer las necesidades de sus socios en la zona de influencia de la Parroquia Guangaje, provincia de Cotopaxi.

Este manual se rige bajo las normas y disposiciones legales vigentes, derivadas de las disposiciones de los organismos de control que regulan las actividades del sector popular financiero en el Ecuador, y en general de las normas de sana gestión financiera, sin contrariar lineamientos de otros organismos de sistemas que puedan surgir a posterior.

Toda la normativa referida, fue revisada con el fin de consolidar un documento técnico, que le permita a la Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, operar con una herramienta actualizada y coherente con su mercado y las operaciones que realiza.

b. OBJETIVO GENERAL DEL MROC

Establecer y proporcionar herramientas que permitan realizar una gestión integral y eficiente en la colocación de productos financieros transparentes, conforme dicte las políticas internas y la ley ecuatoriana vigente a la fecha.

c. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MROC

El MROC fue analizado y desarrollado con el fin de cumplir los siguientes objetivos:

- Asegurar el cumplimiento óptimo de los Objetivos Institucionales, los mismos que se guían en base a la misión, visión, principios corporativos y valores institucionales, políticas, entre otros aspectos que posee la institución.
- Analizar, regular y gestionar las actividades en los procesos de otorgamiento y concesión de créditos que realiza la Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” en favor de todos sus socios y/o clientes;
- Agilizar y dinamizar la concesión de crédito(s), a través del establecimiento de políticas, procesos y procedimientos en base a las necesidades del mercado y objetivos de la Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”
- Aplicar medidas de autorregulación que permitan prevenir y/o corregir acciones de riesgo en los diferentes procesos y procedimientos crediticios;
- Estandarizar y ajustar la metodología de análisis, evaluación, concesión y recuperación de la cartera de crédito;
- Estandarizar las labores del personal de crédito, en cada una de las dependencias de la Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”
- Desarrollar y aplicar estrategias específicas en cada uno de las actividades operativas de crédito;
- Capacitar al personal encargado de la gestión crediticia, interna y/o externamente;
- Administrar y gestionar el riesgo crediticio, rigiéndose a las políticas de crédito las mismas que permitirán mitigar y controlar el riesgo de crédito al cual puede estar expuesto.

d. DEL USO DEL MROC

Restricción de uso

1. La utilización del MROC es de reserva únicamente del personal de la Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, para lo cual la entidad entregara mediante un acta de confidencialidad, donde se especificará su manejo y custodia con responsabilidad, el cual debe ser restituido a la Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” mediante acta entrega recepción al Presidente del consejo de Administración, en el caso en que su relación laboral ha cumplido su ciclo o a su vez haya sido promovido o a un cargo diferente.

Del conocimiento del MROC

- a) El conocimiento y aplicación de la normativa y disposiciones legales vigentes interna y externa en materia crediticia descrita en el MROC, es parte de los deberes y responsabilidades del personal que interviene en el proceso crediticio, así como de los directivos, personal administrativo que toman decisiones.
- b) La falta de cumplimiento de la aplicación de las normas, leyes, políticas, procesos y procedimientos u otros implícitos en este MROC, así como su desconocimiento o desinterés, serán sujetos a sanciones de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética de la Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, las previstas por el organismo de control y leyes ecuatorianas vigentes.

e. ALCANCE Y RESPONSABILIDADES DEL MROC

La implementación y aplicación del MROC es de carácter obligatorio en la Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, sin importar su ubicación o zona geográfica.

Las acciones u omisiones por parte del personal vinculado de créditos por su desconocimiento no los eximen o exonera de las responsabilidades y sanciones establecidas en la normativa y disposiciones legales vigentes interna o externas

f. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

a) Establecer parámetros técnicos y legales de aplicación que regulen las políticas, procesos y procedimientos crediticios que la Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, presta a sus socios de acuerdo a las normas, políticas, procesos y procedimientos que dicte la legislación ecuatoriana vigente a la fecha suscrita.

b) Evaluar en base al sistema de control interno de la entidad, el cumplimiento efectivo de las funciones asignadas al personal de crédito.

c) Evitar sanciones establecidas dentro del marco legal vigente ecuatoriano, organismo de control hacia la Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, sus administradores y/o empleados.

d) La socialización es de carácter obligatorio para todo el personal que participe del proceso crediticio, en todas las agencias y/o oficinas de la Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”.

g. CATEGORIZACIÓN DE SOCIOS.

Para el efecto la entidad considerara lo dispuesto por la LOEPS en sus:

Artículo 21.- Sector Cooperativo.- *Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.*

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Artículo 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.-Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

Bajo el criterio: “*unir voluntariamente*”, que mantiene la Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, de ahorro y crédito, cualquier persona natural o jurídica podrá acceder a la condición de socio de la entidad, para lo cual se debe cumplir los siguientes requisitos y condiciones:

- a) Tener capacidad civil para contratar y obligarse;
- b) Presentar los documentos requeridos y necesarios para efectuar el trámite de apertura de cuenta;
- c) Cubrir íntegramente los valores especificados como aportes en certificados de aportación, ahorro mínimo, fondo mortuario, cuota de ingreso, etc.; determinados para la asociación. **Anexo 1**
- e) No incurrir en ningún impedimento establecido en la normativa interna y externa y demás políticas, procesos y procedimientos que dicte la legislación ecuatoriana vigente a la fecha suscrita.

h. CÓDIGO DE CONDUCTA PARA ACTIVIDADES DE CRÉDITO.

Los directivos, administradores y empleados de la Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, tendrán como fundamento de sus actuaciones el fiel cumplimiento de las leyes y normativas aplicables en este documento, para ello deberán alinearse a lo siguiente:

- a) Ningún directivo, administrador o empleado, puede proponer, aceptar propuestas o ejecutar acciones que se contrapongan a las políticas, procesos y procedimientos establecidos en el presente MROC.
- b) Se dará irrestricto cumplimiento a lo descrito en el **Art. 86** de la LOEPS.
- c) Su incumplimiento constituirá en una falta grave de acuerdo a la normativa y leyes ecuatorianas vigentes a la suscripción.
- d) Todos los empleados que tengan relación directa o indirecta con los socios, en los diferentes procesos y procedimientos crediticios, se responsabilizarán de cumplir estrictamente el siguiente código moral.

i. Obligaciones del personal del área de crédito:

- a) Desarrollar destrezas y actuar con eficacia, rectitud, honorabilidad y honradez, el desempeño de sus funciones y responsabilidades con profesionalismo;
- b) Evitar acciones que pudieran exponer en riesgo los objetivos, estrategias, el patrimonio y la imagen institucional de la Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”,
- c) Efectuar los procesos y procedimientos crediticios sin presiones de carácter político, económico, familiares o de cualquier otra índole, sean estas internas o externas;
- d) Efectuar correctamente los procesos y procedimientos de selección, calificación y análisis técnico de los sujetos de crédito, de acuerdo al MROC;
- e) Respetar y cumplir las decisiones tomadas en los diferentes niveles de aprobación de créditos, según lo determinado en el MROC, sobre las operaciones crediticias de los directivos, administradores y empleados de la Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”.
- f) Toda inobservancia o presión en sentido contrario, se convertirá en responsable solidario de los créditos que incurran en mora, que haya intervenido directa o indirectamente para su aprobación;

g) Expresar respeto, amabilidad, cordialidad y educación, a los solicitantes, sujetos de crédito y público en general; y aceptar las críticas del público, manejando un grado de tolerancia concomitante a la imagen institucional.

h) Utilizar y conservar los bienes y equipos asignados para el desempeño de sus funciones y responsabilidades; evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento;

i) Denunciar con la debida reserva, ante las instancias respectivas, cualquier falta de ética que podría causar perjuicio a la institución y que puedan constituirse en un delito o violación a cualquiera de las disposiciones contenidas en el presente MROC.

i. PRÁCTICAS GENERALES DE CRÉDITO

BASES LEGALES VIGENTES

Será obligación del personal involucrado en las operaciones crediticias, conocer y aplicar las disposiciones legales vigentes en los diferentes procesos y procedimientos crediticios, así como la administración, manejo, control, custodia y endoso de garantías de la entidad.

i. De la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario:

a. Título II “De la Economía Popular y Solidaria” Sección 3 “De la Organización del sector Cooperativo”

a) Artículo 32.- Estructura Interna.- *Las cooperativas contarán con una Asamblea General de socios o de Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en esta Ley, constarán en su Reglamento y en el estatuto social de la cooperativa. En la designación de*

los miembros de estas instancias se cuidará de no incurrir en conflictos de intereses.

b) Artículo 38.- Consejo de Administración.- *Es el órgano directivo y de fijación de políticas de la cooperativa, estará integrado por un mínimo de tres y máximo nueve vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley.*

Los vocales permanecerán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez.

c) Artículo 40.- Consejo de Vigilancia.- *Es el órgano de control interno de las actividades económicas que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General; estará integrado por un mínimo de tres y máximo cinco vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley.*

Los vocales durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez.

b. Título III “Del Sector Financiero Popular y Solidario”

a. Artículo 79.- Tasas de interés.- *Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por el Banco Central del Ecuador.*

b. Artículo 85.- Solvencia y prudencia financiera.- *Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en*

consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:

- i. Solvencia patrimonial;*
- ii. Prudencia Financiera;*
- iii. Índices de gestión financiera y administrativa;*
- iv. Mínimos de Liquidez;*
- v. Desempeño Social; y,*
- vi. Transparencia.*

Artículo 86.- Cupo de créditos.- Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración.

No aplicarán los criterios de vinculación por administración para las Cajas Centrales.

c. Artículo 91.- Redención de certificados.- Ninguna cooperativa podrá redimir el capital social, en caso de retiro de socios, por sumas que excedan en su totalidad el cinco por ciento (5%) del capital social pagado de la cooperativa, calculado al cierre del ejercicio económico anterior.

La redención del capital, en caso de fallecimiento del socio, será total y no se computará dentro del cinco por ciento (5%) establecido en el inciso anterior; la devolución se realizará conforme a las disposiciones del Código Civil.

La compensación de certificados de aportación con deudas a la cooperativa será permitida solo en caso de retiro del socio, siempre dentro del límite del cinco por ciento (5%).

No se podrá redimir capital social si de ello resultare infracción a la normativa referente al patrimonio técnico y relación de solvencia o si la cooperativa se encontrare sujeta a regularización en los términos establecidos por la Superintendencia.

c. Título VII “De las Obligaciones, Infracciones y Sanciones”

i. Artículo 168.- Prohibiciones.- Son prohibiciones para las personas y organizaciones sujetas a ésta Ley:

a) Conceder preferencias o privilegios a los integrantes de la organización en particular, ni aún a título de fundadores, directivos, funcionarios y empleados;

b) Exigir a los nuevos integrantes de la organización que suscriban un mayor número de aportes, cuotas o aportaciones de los que hayan adquirido los fundadores desde que ingresaron a la organización, o que contraigan con la entidad cualquier obligación económica extraordinaria, que no la hayan contraído dichos integrantes;

c) Financiar los aportes, cuotas o aportaciones de sus integrantes, para con la organización;

- d) Los directivos de las organizaciones quedan prohibidos de utilizar su condición y los recursos de la entidad para establecer relaciones contractuales, profesionales, laborales o de servicios personales directa o indirectamente con otras personas u organizaciones;*
- e) Establecer acuerdos, convenios o contratos con personas naturales o jurídicas, ajenas a la organización, que les permita participar directa o indirectamente de los beneficios derivados de las medidas de fomento, promoción e incentivos que conceden esta Ley;*
- f) Lucrarse o favorecerse fraudulentamente de los beneficios que otorga esta Ley;*
- g) Favorecerse con recursos y beneficios adicionales a los previstos en la ley;*
- h) Ocultar, alterar fraudulentamente o suprimir en cualquier informe de operación, datos o hechos respecto de los cuales la Superintendencia y el público tengan derecho a estar informados; y las demás establecidas en la Ley y su reglamento.*

ii. Artículo 170.- Infracciones en el Sector Financiero Popular y Solidario.

- i. Ejercer actividades no autorizadas por la Superintendencia y/o entes de control;*
- ii. No entregar la información sobre la situación económica y de gestión de la organización;*
- iii. Incumplir las normas de solvencia y prudencia financiera señaladas en el artículo 85 de la presente Ley;*
- iv. Reestructurar créditos otorgados a los gerentes, vocales de los consejos, representantes, empleados o trabajadores de la cooperativa y su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida;*
- v. Incumplir con los aportes al Fondo de Liquidez y Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario;*

vi. Ocultar, alterar fraudulentamente o suprimir en cualquier informe de operación, datos o hechos respecto de los cuales la Superintendencia y el público tengan derecho a estar informados y,

vii. Obstaculizar la supervisión, la intervención y el control de la SEPS o a sus representantes debidamente autorizados u ocultar la verdadera situación de la organización;

iii. Artículo 178.- Responsabilidad.- Los directores, gerentes, administradores, interventores, liquidadores, auditores, funcionarios, empleados de las organizaciones, que contravengan las disposiciones de las leyes, reglamentos o regulaciones o que, intencionalmente, por sus actos u omisiones, causen perjuicios a la entidad o a terceros, incurrirán en responsabilidad administrativa, civil o penal por los daños y perjuicios que hubiesen ocasionado.

DEFINICIÓN DE PERSONAS VINCULADAS

Se consideran vinculados los cónyuges, parientes dentro del segundo grado de consanguinidad (padres, hijos, hermanos, abuelos, nietos) y dentro del primer grado de afinidad (suegros, yernos y nueras), de los representantes legales, administradores directos y funcionarios de la Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, de acuerdo a lo establecido en el **Artículo 86** de la LOEPS

El análisis y aprobación de las solicitudes de crédito de las personas vinculadas serán analizados y aprobados por el CA.

Personas vinculadas dentro de la Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”:

Directivos y Administradores

- a) Vocales del Consejo de Administración principales y suplentes.

- b) Vocales del Consejo de Vigilancia principales y suplentes.
- c) Gerente General

Funcionarios

- a) Consejo de Administración
- b) Gerente
- c) Asesores de Crédito
- d) Tesorero
- e) Contador
- f) Auditor

Entre otros empleados o directivos asociados con los procesos de análisis, contabilización y aprobación de crédito.

Para operatividad de esta política, es necesario establecer un formato llamado “Declaración de Créditos Vinculados” **Anexo 2**, el cual debe ser llenado por los empleados y directivos de la institución.

ii. Políticas Generales de las Operaciones de Crédito

- Los créditos se otorgarán a personas naturales o jurídicas socios de la Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”,
- Extracto **MANUAL DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS**, Área de Crédito, literal c._De los Formularios:

Los liquidadores de los créditos serán responsables de requerir que el socio firme el formulario (Anexo No.2) de comprometimiento de licitud de fondos, cuando el valor sea mayor o superior al umbral (\$ 5.000,00) establecido por el organismo de control (UAF), en el cual se manifiesta que los fondo que reciben de la Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina

Incaica”, no serán destinados a la realización o financiamiento de ninguna actividad ilícita.

- En la administración de la cartera, se tomará en consideración, la no concentración de créditos, en personas, familias, en una sola actividad económica, sector de producción y zonas vulnerables de alto riesgo.
- La entidad canalizará recursos provenientes de organismos de desarrollo que beneficien a los socios de la institución;
- Se efectuará periódicamente cuando el caso lo amerita la actualización y mejoramiento
- continuo de los procesos y procedimientos crediticios, conforme a los requerimientos del mercado y la normativa legal vigente.
- Se dará prioridad en la evaluación del crédito, la capacidad de pago del socio o la generación de flujos de efectivo que permitan recuperar el capital y los intereses en el plazo acordado, y no en base a las garantías;
- Se considerará para el análisis, evaluación y calificación de los sujetos de crédito (Anexos **18.0 - 18.3**) las cinco “**C**” de crédito.
- El socio podrá acceder a un crédito en Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, siempre y cuando no exceda un número de tres operaciones crediticias vigentes en IFIS, siendo con Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, una cuarta operación.

iii. Cinco “**C**” del crédito

1. Carácter – Querer Pagar:

Es el grado de compromiso que el socio siente ante la obligación moral y ética para pagar sus deudas; además de ello se mide por los antecedentes históricos del comportamiento de pagos de los créditos que ha realizado, con el propósito de identificar el deseo de pagar del socio, es decir, la **voluntad de pago**.

Voluntad de Pago:

Para identificar adecuadamente la **Voluntad de Pago** de un deudor es indispensable considerar los siguientes aspectos:

- a. Identificar la capacidad moral para pagar, es decir, su honestidad y responsabilidad.
- b. Que muestre buena voluntad para brindar información.
- c. Una persona que sostiene a la familia normalmente es responsable por que dependen de él/ella sus hijos.
- d. Es importante identificar que el socio al que se otorga el crédito sea quien lo va a utilizar, entonces, identificamos la voluntad de pago de quien toma decisiones acerca del uso del dinero.
- e. Experiencia e historial crediticio anterior en el sistema financiero a través de fuentes de información de créditos.
- f. Referencias personales y verbales de los vecinos, proveedores y amigos del socio que nos puedan brindar información sobre él.
- g. Restringir la concesión y otorgamiento de créditos a personas que en su historial crediticio han reportado mora como deudor o garante, como mínimo 12 meses anteriores a la fecha de la solicitud de crédito, considerando las políticas descritas en el MROC.

2. Capacidad de Pago – Poder Pagar:

La Capacidad de pago es el excedente con el que el socio cuenta luego de haber cubierto todos sus egresos y gastos, tanto del negocio como de la familia, es decir, es tener el dinero suficiente para pagar la cuota del crédito. Constituye además una determinación que hace el prestamista o entidad basándose en un análisis de reportes de créditos e informes del solicitante del préstamo, identificando y evaluando la solvencia del negocio, trayectoria y experiencia; es decir, se debe evaluar la capacidad que tiene una persona – negocio para generar ingresos; lo que permite identificar la primera fuente de repago del crédito.

3. Capital – Respaldo Patrimonial:

El Capital de Trabajo de un negocio en términos financieros, se calcula:

Activos corrientes totales **menos** pasivos corrientes totales.

Las entidades consideran que las personas tengan pocas deudas (pasivos) a tener pocos bienes (activos), lo que indica estabilidad financiera, esto permite evaluar el respaldo patrimonial, la capacidad real de endeudamiento y la habilidad para “soportar pérdidas”, en función del préstamo solicitado.

Es importante considerar lo siguiente:

- i. Asegurarse que el solicitante tenga una cantidad razonable de dinero invertido en su negocio, esto asegura que cuando se combine el dinero que pide prestado, con el dinero del negocio pueda operar sobre bases firmes y generar más ingresos sólidos.
- ii. Efectuar un examen minucioso del nivel de endeudamiento para verificar cuánto de su activo es financiado con deudas.

- iii. Determinar la liquidez mínima al que puede estar expuesta el negocio, es decir a susceptibles pérdidas y riesgo de incumplir el compromiso de pago del crédito.
- iv. Analizar si los ingresos esperados son variables y/o constantes.

4. Colateral – Garantías Adecuadas:

Es un activo que es propiedad del deudor, que lo promete al prestamista si no paga el préstamo, la cantidad avaluada varía de un prestamista al otro, cuanto más se acerque el valor de la garantía al monto del préstamo, más seguro se sentirá el prestamista de que se le pagará.

En un determinado momento la garantía constituye una fuente alternativa de recuperación del crédito solicitado.

La decisión de otorgar un crédito debe basarse en la capacidad y voluntad de pago, ***más nunca centrar esperanzas en las garantías para recuperar un crédito.***

5. Condiciones – Del Entorno y del Crédito:

Es la evaluación de los riesgos asociados a las personas, empresas o negocios; que influyen en la generación de ingresos y flujos de efectivo.

Es importante considerar factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales, laborales y de mercado; visto que estos podrían afectar al negocio en el plazo del préstamo, también es indispensable considerar las condiciones de repago del préstamo (plazo, tabla de amortización - pagos, frecuencia de pago, costos, etc.).

En resumen: Socio o cliente exitoso inspira confianza en el prestamista (Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”) al satisfacer

todas las inquietudes con respecto a la buena reputación, capacidad de pago, capital, colateral, condiciones de su negocio y su entorno.

Una solicitud de crédito transmite el mensaje de que la micro empresa se maneja adecuadamente, que tiene buena reputación, antecedentes de crédito y que sus indicadores financieros y económicos son razonables, es decir, el negocios muestra estabilidad, sostenibilidad y crecimiento.

j. SUJETOS CALIFICADOS PARA ACCEDER AL CRÉDITO.

- Son sujetos de crédito, las personas naturales o jurídicas mayores de edad y con capacidad legal para contratar y obligarse, los propietarios o representantes legales acreditados de organizaciones, compañías, micro y pequeñas empresas, constituidas según las leyes del país y los que cumplan las normas que imparta la Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”.
- La Unidad de Riesgos o quien efectuar sus funciones será el responsable de realizar el análisis de los diferentes sectores económicos y financieros, en el que participa la Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, a efectos de mitigar los diversos riesgos y establecer límites de crédito para cada sector, a través de la presentación de un informe mensual al Jefe de Negocios o al Consejo de Vigilancia;
- Se otorgará créditos a los socios que tengan como límite hasta 65 años de edad, por un monto máximo de \$3.000,00 dólares americanos de conformidad a los requisitos y garantías establecidos por la Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, y de acuerdo a los procesos y procedimientos de crédito.
- En relación al literal anterior, se exceptuarán únicamente aquellos créditos garantizados el 100% por un certificado de depósito a plazo fijo, por el mismo monto y plazo del crédito solicitado.

- No serán calificados como sujetos de crédito las personas naturales o jurídicas, que mantuvieren créditos en mora o créditos castigados sea en la Caja solidaria de ahorro y crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, o en las instituciones del sistema financiero público y privado, como deudor principal o garante, información que deberá ser recabada en el reporte del buró de crédito.

k. NORMAS SOBRE LA APROBACIÓN DE POLÍTICAS DE CRÉDITO

- a)** Las políticas de crédito, se emitirán o reformarán en todo tiempo, considerando parámetros técnicos que prevean fundamentalmente la subsistencia institucional y la satisfacción de los socios que se califiquen como sujetos de crédito;
- b)** La política crediticia de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, se alinear de acuerdo a lo determinado en la normativa y disposiciones legales vigentes contenidos en el presente MROC;
- c)** Las políticas crediticias dictadas en el presente MROC contendrán los siguientes aspectos:

Criterios o características básicas:

Sujetos de crédito; garantías; constitución de provisiones específicas y genéricas; niveles de concentración de la cartera por destino del crédito (microempresa, consumo); límites de tolerancia de cartera vencida para cada tipo de producto; calificación de la cartera; recuperaciones; tratamiento de castigos de cartera; reestructuraciones; y, revelación de información sobre los niveles de riesgo del portafolio de crédito a nivel externo e interno.

Características de los productos de crédito:

Determinación de montos por tipo de crédito, plazo, tasa de interés, constitución de garantías adecuadas, y demás parámetros para el análisis y

concesión del crédito, procesos y procedimientos crediticios, responsabilidad y grado de dependencia y administración del riesgo de crédito.

Cuando un Asesor de Crédito considere que una política de crédito deba modificarse, para optimizar los diferentes procesos y procedimientos crediticios, con el fin de mitigar el riesgo crediticio, o implementación de acciones de posicionamiento del mercado meta, deberá cumplir con lo señalado anteriormente en el presente MROC.

Las disposiciones emitidas por el Organismo de Control no necesitan la aprobación previa del Consejo de Administración para su aplicación inmediata y correspondiente actualización del MROC.

I. NORMAS SOBRE LA SOCIALIZACIÓN DEL MROC

- i. El MROC, será socializado ante todo el personal de crédito, directivos, administradores de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, para su conocimiento al menos una vez al año, o cuando haya sido actualizado; para lo cual el Jefe de Negocios coordinará con el Área de Recursos Humanos para que en el plan anual de capacitación conste el taller de socialización del MROC.
- ii. El Oficial de Procesos o Consejo de Administración en coordinación con el Jefe de Negocios, como responsable de la custodia y distribución del MROC, deberá mantener una bitácora o listado del formulario de registro de entrega del *MROC*, para un adecuado control y seguimiento de las copias codificadas con su número de versión, fecha y firma de recepción.

Anexo 4.

m. NORMAS SOBRE LAS PERSONAS VINCULADAS

De la responsabilidad del Comité de Crédito

a. Coordinar la actualización del registro en la base de datos de las personas vinculadas, en el que se incluirá el parentesco, participación accionaria, inversiones de capital en sociedades, con una periodicidad semestral.

b. Entregar a la Gerente/Presidente el informe mensual de la administración y gestión de la cartera de vinculados; en base a lo establecido en el **Art. 86** de la **LOEPS**.

n. OPERACIONES DE CRÉDITO A EMPLEADOS Y VINCULADOS

Las operaciones de crédito vinculados de los directivos, administradores y empleados tendrán el tratamiento normal en base a las políticas, procesos y procedimientos crediticios, sin excepción o diferencia alguna en el nivel respectivo.

o. DE LOS CONFLICTOS DE INTERESES

a) Las operaciones de crédito vinculado de los directivos, gerente, jefes de área, y empleados de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, no podrán ser evaluadas, recomendadas y aprobadas por los mismos en el CCRED respectivo, y de acuerdo a lo señalado.

b) Los directivos, gerente general, tesorero, contador de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, no podrán revelar información a los socios, en forma anticipada, de la evaluación de las operaciones de créditos vinculados, a los socios que tenga vínculos de parentesco, negocios o amistades.

p. DETERMINACIÓN DE ADMINISTRADORES DIRECTOS, EMPLEADOS Y PARIENTES (PARENTESCO)

a. Administradores Directos

a. Vocales del Consejo de Administración (principales)

- b. Vocales del Consejo de Vigilancia (principales)
- c. Comité de Auditoria
- d. Gerente General

b. Personal o Empleados (Funcionarios)

Personal relacionado con el proceso de crédito de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”.

Tabla No. 3.

Personal relacionado con el proceso de crédito

a. Comité de crédito	c. Asesores de crédito
b. Jefe Financiero	d. Contador
	e. Tesorero
	f. Auditor Interno

Para efectos de la aplicación del parentesco, se entenderán los siguientes:

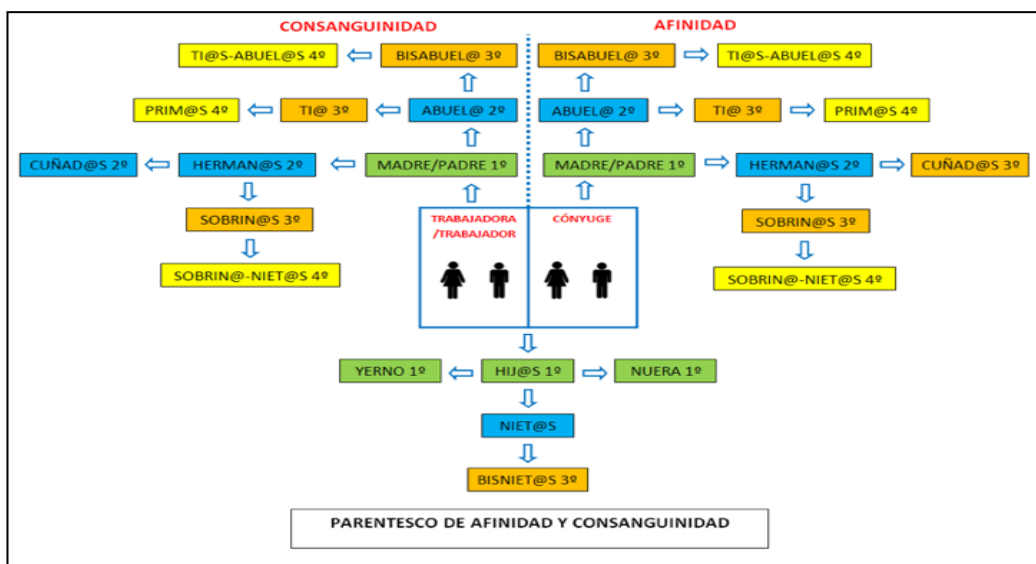


Figura No. 1. Grados de Afinidad y de Consanguinidad

q. OPERACIONES DE CRÉDITO RESTRINGIDAS (Crédito Negado)

Las operaciones de crédito se restringirán a:

- ✓ Los sujetos de crédito que en su historial crediticio mantienen, o hubieren mantenido créditos castigados en la cooperativa, entidades del sistema financiero público y privado, ya sean como deudor principal o garante, o que hayan sido calificados en el buró de créditos con **D** o **E**.
- ✓ Las operaciones de créditos que se encuentren en trámite judicial con la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, deberán ser analizados según la condición y capacidad de pago con el objetivo de una eventual reestructuración si lo ameritare el caso.
- ✓ Los socios y/o clientes que tuvieren actividades que vayan en contra de la moral y ética (casas de juego, casino o agiotismo-chulco), y antecedentes delictivos en especial los que tengan relación con el narcotráfico, trata de personas y lavado de dinero, o que tengan impedimento legal de cualquier naturaleza entre otros;
- ✓ Actividades que atenten contra el medio ambiente como tala indiscriminada de bosques, abuso, irrespeto o tráfico de animales, contaminación de fuentes de agua o amenazas de orden público.
- ✓ Personas que se encuentren sobre endeudada, quiebra legal o declaración de insolvencia;
- ✓ Los créditos que incurran en lo determinado en el Art. 86 de la LOEPS.
- ✓ Los préstamos cuyo monto supere el 200% del patrimonio del sujeto de crédito;
- ✓ Las operaciones de crédito que no cumplan con los parámetros de análisis de las 5 “**C**” de crédito;
- ✓ A personas que no tengan garantías sustentables.
- ✓ Menores de 18 años, en cumplimiento a lo determinado por el Estado Ecuatoriano y la normativa interna legal vigente de la entidad.
- ✓ Operaciones con abogados, religiosos, militares, policías, extranjeros y políticos en actividades proselitista que no mantengan residencia probada en la zona de influencia de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, por lo menos de un año.

r. CONDICIONES GENERALES DE LOS CRÉDITOS

i. Montos

Los montos de los créditos otorgados deberán establecerse de acuerdo a los requerimientos y necesidades de los socios y condiciones del mercado, para lo cual deberán ser analizados y propuestos por el Comité de Crédito a la Gerencia quien presentara al Consejo de Administración para la aprobación respectiva.

Es importante que el monto de crédito quede establecido por la capacidad de pago, viabilidad del proyecto o negociación a financiar y garantías a favor de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” y constarán en los formularios de solicitud de crédito por cada línea.

El monto de los créditos directos e indirectos por persona, sociedad conyugal o de hecho, no podrán exceder en conjunto lo que se establece con relación al patrimonio técnico de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” acuerdo al **Art. 86** de la **LOEPS**.

ii. Plazos

El plazo referencial de los tipos y/o productos de crédito se establecerá sobre la base del tipo de operación, destino del crédito, capacidad de pago, generación de flujos de caja del socio y principalmente deberá estar acorde con la administración de liquidez de la entidad, la misma que buscará evitar un descalce (vencimiento diferente) entre sus activos y pasivos.

Las condiciones específicas del crédito se establecerán a través de la negociación directa con el solicitante, considerando siempre su capacidad de pago y el beneficio de retorno para la institución.

La entidad ha establecido para cada tipo de crédito los plazos máximos de acuerdo a los productos que se incluyen en el catálogo. **Anexos 5**

El asesor de Crédito deberá negociar con el solicitante el plazo más razonable para éste, el mismo que deberá estar acorde con su capacidad de pago, generación de recursos y monto de crédito propuesto.

Los productos de crédito que establezca la entidad dentro de cada línea de crédito podrán considerar plazos menores.

iii. Períodos de Amortización o Pagos

Las cuotas y formas de pago se establecen al momento de la negociación del crédito en función de la capacidad de pago del socio y el tipo de actividad económica.

La frecuencia de pago de los créditos se encuentra determinada en la siguiente tabla:

Tabla No. 4.

Frecuencia de pago de créditos

TIPO DE CRÉDITO	PAGOS O CUOTAS
➤ Crédito de Consumo	Mensual
➤ Microcrédito	Mensual, Quincenal y Semanal

Los productos de crédito que establezca la entidad en de cada línea de crédito podrán considerar frecuencias de pago específico, pero siempre en el marco de los referentes del cuadro anterior.

iv. Tasas de Interés

El Gerente propondrá, luego del análisis del Comité de Administración de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” las tasas para su vigencia, en función del mercado, competitividad y velando por la adecuada administración financiera la tasa de interés al Consejo de Administración la misma que no podrá exceder los límites establecidos por el BCE;

El Consejo de Administración aprobará las tasas de interés de los créditos que otorga la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, una vez revisada la propuesta técnica proveniente del Comité de Administración, presentada por la gerencia.

Las tasas de interés se rigen por la situación del mercado financiero nacional.

- a) La COAC no operará con tasas de interés preferenciales.
- b) Las tasas de interés vigentes y montos dictados por el BCE
- c) El cálculo de los intereses se realizará sobre el saldo deudor del capital, independientemente del producto o línea de crédito.

v. Recargos por mora en el pago de los créditos

- La tasa de interés de mora o recargo, se calculará sobre las cuotas de capital no pagado, a partir del primer día siguiente de vencida una cuota según el sistema;
- La tasa de interés de mora fijadas por el BCE es 1,1 veces de la tasa contratada con el socio;

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” podrá establecer un costo adicional por los gastos generados para la gestión y recuperación de créditos (llamadas telefónicas, notificaciones, visitas a domicilio o al negocio), costo determinado de acuerdo al número de

gestiones realizadas y en base al tarifario que el Comité de Crédito presentara para la evaluación y aprobación del Consejo Administrativo **Anexo 3**, en función de los días de mora de la (s) cuota (s), las que se cobrarán el momento del pago de la (s) cuota (s) atrasadas por parte del deudor, documento que deberá incorporarse como parte integral de la documentación requerida para liquidación de crédito, donde se detallan las tarifas por gestión de cobranza.

vi. Costos por Seguros de Desgravamen (Micro Seguro)

- Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” podrá implementar beneficios complementarios a sus productos de crédito tales como: seguros de desgravamen y otros, cuya operatividad y condiciones serán establecidas particularmente y cuyos costos serán asumidos por los sujetos de crédito mientras dure su operación;
- El seguro de desgravamen será calculado tomando como base de referencia el saldo del crédito vigente, el porcentaje a cobrar es establecido por el Consejo Administrativo, mismo que se incrementa a la cuota a pagar por el socio;
- La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” actúa como agente de retención de los costos de estos servicios, para luego pagar al proveedor.

vii. Gastos de avalúo

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” designará a los peritos especialistas encargados del avalúo de los bienes inmuebles a entregarse en garantía a favor de la entidad en respaldo del crédito otorgado, quienes asignarán su precio actual de mercado o de realización y el valor de venta rápida, analizando detalladamente las circunstancias legales, físicas y económicas propias y externas que puedan influir en su precio de venta.

Los costos derivados del avalúo y re-avalúo serán de cuenta del socio mediante debito de la cuenta de ahorros o depósitos en efectivo.

La entidad determinará los valores a ser cancelados por el trabajo de avalúo considerando la distancia y el tiempo que conlleve el trámite

viii. Gastos legales de hipotecas

En los casos de operaciones de crédito respaldados con garantías hipotecarias, la preparación de la minuta como la inscripción será realizada por parte de los socios. La revisión de las cláusulas y los términos finales de estos documentos se hará por parte del personal de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, y Asesor Legal Externo.

ix. Garantías

Las garantías podrán ser personales, hipotecarias, prendarias y certificados de depósitos a plazo fijo, en su determinación se tendrá en cuenta principalmente el riesgo del crédito, monto y plazo del préstamo.

El detalle de los tipos, características, procedimientos de valuación y políticas referentes a la calificación de las garantías se presentan en el capítulo cuatro de este MROC.

x. Encaje

- a) El encaje es el valor que el socio mantiene en su libreta de ahorros previo a la solicitud del crédito, u otro mecanismo de captación de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, el mismo que es la base de apalancamiento para el otorgamiento de un crédito, es decir deberá ser depositado por lo menos con un día de

anticipación, aunque dependerá del producto y la línea de crédito a la que se aplique;

- b) El encaje deberá permanecer inamovible hasta la cancelación de la totalidad del crédito o servirá para cubrir las últimas cuotas;
- c) Además, se otorgara los créditos sin encaje hasta \$3.000,00 dólares americanos. **Anexo 6**
- d) Además se concederá créditos de hasta \$10.000,00 con encaje del 20 x 1 y sin encaje para socios “AA” y “AAA”. **Anexo 6**
- e) Se aplicara el desencaje para la cancelación de cuotas de mora con la debida justificación y autorización de la Gerencia General o el Comité de Crédito.

s. NORMAS DE IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS

- a. El Comité de Crédito una vez semestralmente, convocará a una reunión general de trabajo al personal del área de crédito con el fin de evaluar y analizar las operaciones crediticias, de conformidad a las metas planteadas por las agencias y Asesor de Crédito; la planificación y programación de actividades del área de crédito; la recopilación de inquietudes y el seguimiento del mercado;
- b. Le corresponderá al Comité de vigilancia, o quien haga sus veces, informar a la Gerencia y Comité de Crédito sobre los cambios en las tendencias del mercado, los posibles riesgos asociados al negocio, con el fin de ajustar, cambiar o incorporar los productos de crédito de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”,
- c. La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” deberá realizar una encuesta de satisfacción de servicios que tenga relación con el número de habitantes y socios de cada oficina operativa al menos una vez semestralmente;
- d. La información de los sondeos de la satisfacción o insatisfacción de los socios y/o clientes en la entrega de productos y prestación de servicios, así como los resultados del estudio de mercado, será fuente de

información de primera mano para la determinación de cualquier nuevo producto de crédito; las sugerencias podrán venir de cualquier empleado o funcionario del área de crédito, quien la trasladará hasta la jefatura de negocios, de conformidad a las políticas establecidas en el presente MROC.

- e. La gerencia entregará al Consejo de Administración un informe completo que adicione cálculos de costos, gastos inherentes al lanzamiento y promoción, así como proyecciones de ingresos del nuevo producto, con sus conclusiones y recomendaciones finales, para ser tratado ante el Consejo de Administración;
- f. El Consejo de Administración realizará la revisión, análisis y aprobación de los documentos expuestos.

CAPÍTULO II DE LAS TECNOLOGÍAS DE CRÉDITO

a. TECNOLOGÍA DE CRÉDITOS DE CONSUMO

Los créditos de consumo son los otorgados a personas naturales asalariadas y/o rentistas, cuyos pagos generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas.

a) Personas naturales asalariadas.

Son las personas que trabajan en relación de dependencia sea en el sector público o privado y reciben una remuneración monetaria acorde al trabajo que desempeña.

b) Personas naturales rentistas

Son aquellas que no trabajan, pero perciben ingresos periódicos provenientes de utilidades de un negocio, empresa, inversiones o alquiler u otra actividad lícita que genere ingresos periódicos estables.

i. Características de esta clase de créditos:

- i. Dirigido a personas naturales (asalariadas o rentistas)
- ii. La fuente de repago proviene de sueldos, salarios, honorarios o rentas promedios (ingresos permanentes que se mantengan vigentes mientras dure el crédito, tales como contratos de arrendamiento, pensiones jubilares, entre otras).
- iii. El destino es la adquisición de bienes o pago de servicios.

ii. Perfil de los clientes de Créditos de Consumo

Son las personas naturales cuya fuente principal de ingresos proviene de su remuneración o salario en relación de dependencia en el sector público o privado, y de los honorarios o rentas promedio.

Orientación del Crédito de Consumo:

- Nivelar el presupuesto familiar
- Compra de muebles,
- Compra de vehículos de uso particular,
- Compra de vestuario
- Compra de artefactos para el hogar
- Financiamiento de gastos de salud, educación o vacaciones.

Los socios que opten por acceder a un crédito de consumo deberán cumplir con las políticas y procesos establecidos en este MROC, y en lo concerniente a “Requisitos para ser calificados como *sujetos de crédito*” y no estar inmerso dentro de alguna de las especificaciones establecidas dentro de las “Operaciones Restringidas”.

iii. Requisitos y documentación para el trámite de Créditos de Consumo.

- Solicitud de Crédito debidamente llenada todos sus casilleros, y firmada por el solicitante y garante (si fuere el caso);
- Copia de cédula de ciudadanía a color del deudor, garante y cónyuges (actualizadas);
- Copia del certificado de votación a color del deudor, garante y cónyuges (actualizada);
- Copia de pagos de servicios básicos;
- Copia de los tres últimos roles de pagos o liquidación de haberes ;

- Copia del pago del impuesto predial de los bienes inmuebles declarados;
- Certificado de aporte al IESS por montos mayores a \$3.000,⁰⁰ dólares americanos.
- Copia de matrícula de vehículo a su nombre, *si tuviera*.
- Croquis del domicilio o negocio;
- En caso de que el deudor lleve una relación de Unión Libre de dos años o más, por disposición legal su conyugue deberá firmar los documentos para validar la transparencia de los tramites, de acuerdo a lo señalado en el Art. 222, TITULO VI, DE LAS UNIONES DE HECHO del Código Civil Ecuatoriano, en su extracto:...“*generará los mismos derechos y obligaciones que tienen las familias constituidas mediante matrimonio*”.

Nota: En el caso de un crédito recurrente, se solicitará la actualización de la siguiente información:

- Copia de cédula de ciudadanía y de votación a color del deudor, garante y cónyuges (actualizadas);
- Copia del último pago de un servicio básico;
- Certificado de ingresos o en su lugar los tres últimos roles de pagos.

iv. Políticas a cumplir en el Proceso de Créditos de Consumo

- **Subproceso: Promoción**

Anexo 10

Políticas que debe cumplir el Asesor de Crédito:

- Informar las características, condiciones de otorgamiento, beneficios, costos, requisitos y documentación necesaria para la tramitación de los diferentes productos de crédito que mantiene la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”; de manera directa y/o a través

de medios escritos (folletos, volantes, charla o sesión informativa), mismos que contendrán como mínimo lo siguiente:

- a) Presentación de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, (visión, misión, valores, principios)
- b) Productos (características)
- c) Requisitos de los solicitantes
- d) Requisitos de los garantes
- e) Tipos de garantías o colateral
- f) Contactos, referencias personales y/ comerciales; entre otros

Toda operación de crédito deberá iniciar con la revisión de fuentes de información crediticia, previa autorización del interesado, con el fin de evitar trámites innecesarios.

- o **Subproceso: Recepción de solicitud y documentación**

Anexo 11

Constituyen políticas que debe cumplir el Asesor de Crédito:

- a) Receptar las solicitudes de crédito llenadas y firmadas por el solicitante, garante, y los documentos requeridos por la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”,
- b) El Asesor de Crédito a petición expresa y directa del socio y/o cliente podrá asesorar en la preparación de la solicitud de crédito.
- c) La solicitud no deberá presentar manchones, tachones, alteraciones o enmendaduras.
- d) Ingresar la solicitud de crédito al sistema y actualizar los datos si así lo requiere, previa confirmación de que se haya cubierto la base de apalancamiento o encaje definido por la institución.

○ **Subproceso: Verificación e Inspección**

Anexo 12

Políticas que debe cumplir el Asesor de Crédito:

- ✓ Todos los datos y referencias proporcionadas por el socio y/o cliente en la solicitud de crédito deben ser verificadas por el Asesor de Crédito, a través de: confirmación de datos vía telefónica, indagación personal, visita in situ u otro medio de corroboración de la información;
- ✓ Es obligatorio realizar la verificación del domicilio a través de una inspección in situ; en todas las operaciones crediticias que se realicen y sobre todo cuando el socio ha realizado cambios en su lugar de residencia;
- ✓ En la verificación de datos, validar la información presentada por el solicitante, prestando especial atención en:
 - Permanencia y actividad actual en la empresa o institución en la que labora;
 - Veracidad de la dirección domiciliaria proporcionada;
 - Validez y razonabilidad de los certificados laborales entregados u otras fuentes de ingreso;
 - Expectativa de estabilidad laboral (inminente renuncia, migración u otro factor que altere la permanencia en el trabajo);
 - Confirmación de todas las referencias personales y/o comerciales proporcionadas por el interesado.
 - Verificar la validez de los documentos de respaldo de los bienes declarados y en especial de los bienes a entregarse en garantía;
 - Razonabilidad y consistencia de los datos proporcionados;
 - Veracidad del destino de crédito declarado en la solicitud de crédito.
 - El levantamiento de la información financiera del solicitante, se debe realizar mediante una visita in situ obligatoria al domicilio y al negocio.

- Los Estados Financieros (Balance General, Resultados y Flujo de Caja) del socio y/o cliente, serán elaborados con la información levantada por los Asesores de Crédito;
- El levantamiento de información contemplará lo siguiente:
 - **Ingresos:** Estimación del promedio de ventas mensuales y recuperación de cuentas por cobrar, que son las principales fuentes de repago. Estacionalidad y temporalidad de ventas medido con el histórico. Identificar influencia de competencia, proveedores, demanda, etc. Identificación de fuentes adicionales de ingresos que deben ser sustentables. **Anexo 19**
 - **Costo de Ventas:** costo promedio de ventas de los meses que establezca la política interna, además de ello debe incluir el costo de la materia prima, mano de obra, costos indirectos. Se puede utilizar márgenes promedio ponderados de los productos.
 - **Gastos generales:** Estimación de todos los gastos referentes al negocio, como gastos financieros, transporte, ventas, personal, operacionales.
 - **Gastos de la unidad familiar:** Estimación de los gastos de alimentación, consumo familiar, compromisos familiares, servicios y todos los relacionados con el sustento de la familia.
 - **Disponible:** Identificación de los saldos de: efectivo, bancos e inversiones, liquidez inmediata.
 - **Cuentas y/o Documentos por cobrar:** Estimación de las deudas de clientes con frecuencia y plazos. Determinación de la concentración de las cuentas y/o documentos por cobrar.
 - **Inventarios:** Cuantificación del inventario a través de la revisión de disponibilidades a precio de costo. Se debe utilizar la regla del 80 / 20 (Pareto) concentrando el esfuerzo en los productos de mayor rotación y de costos representativos. Se debe realizar un muestreo de precios de costo y de ventas para determinar márgenes de comercialización unitarios. **Anexo 9**

- **Activos fijos:** Estimación del monto invertido en bienes tangibles a criterio del asesor de acuerdo con el estado de conservación y valor de mercado. Esta valoración se utilizará como parte de la garantía del crédito.
- **Cuentas por pagar:** Se debe identificar las obligaciones del cliente frente a terceros (pasivos). Es importante verificar información, normalmente no se la menciona en la primera aproximación.
- **Patrimonio:** Se estima en un rubro global y resulta de la diferencia entre el activo y el pasivo total.

Anexo 16 - 18

Será obligatoria la actualización de la siguiente información en el caso de créditos recurrentes:

- a) Información Económica y Financiera del Negocio;
- b) Copia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación a color del deudor, garante y cónyuges;
- c) Copia de pagos de servicios básicos.
- d) Pago de predio (actualizado).
- e) Para toda operación de crédito se consultará e imprimirá la situación del cliente extraída de buró de información y/u otras fuentes de información interna o externa a las cuales tenga acceso la entidad; esta información se adjuntará al expediente de crédito;

- ***Subproceso: Análisis - Evaluación y Resolución***

Anexo 14

Constituyen políticas que debe cumplir el Asesor de Crédito:

- Garantizar que toda operación de crédito tenga como nivel máximo de endeudamiento, incluida la deuda a asumir, de no más del 200% del

- patrimonio del deudor; si sobrepasa el 200% se otorgará con garantías reales con un margen del 140% sobre el exceso;
- Respetar los niveles de aprobación establecidos dentro del presente MROC, ellos podrán aprobar, limitar o negar la solicitud de crédito;
 - Será responsabilidad del Asesor de Crédito comunicar al socio de la aprobación, negación o limitación de su solicitud;
 - Toda operación de crédito aprobada, limitada o negada deberá constar dentro o como anexo al Acta de CCRED,
 - El gerente emitirán semanalmente un listado de los créditos concedidos, mismo que luego de un análisis deberá ser remitido al Consejo de Vigilancia con la siguiente información:

Reporte de Créditos Otorgados

- a) Número de socio**
- b) Nombres y apellidos**
- c) Número de la Cédula de ciudadanía**
- d) Zona o Dirección del socio**
- e) Número de cuotas**
- f) Monto**
- g) Plazo**
- h) Encaje**
- i) Certificados de Aportación mínimo (\$ 15,00)**
 - La evaluación de la estabilidad del negocio y experiencia del propietario será un factor determinante en la decisión del Asesor de Crédito;
 - El nivel de endeudamiento (Pasivos o deuda total/Total Activos) del solicitante (incluyendo la operación en análisis) no debe superar el 60%;
 - Para la determinación de la capacidad de pago del sujeto de crédito se establece una relación del 60% del Flujo Neto de Caja (incluyendo la unidad familiar);

- Por motivos de oportunidad en la concesión del crédito, el Asesor de Crédito diariamente se reunirá con el Jefe de Agencia, los mismos que conforman el CCRED en el que se discutirá y analizará cada propuesta;

- **Subproceso: Otorgamiento-Desembolso**

Anexo 15

Políticas a ser cumplidas por el Asesor de Crédito, y gerente:

- ✓ Toda desembolso de crédito en el módulo de créditos –Generación de Empresas Organizadas GEO, comprenderá la acreditación en la cuenta del socio, la impresión de los documentos habilitantes como: Pagaré, Comprobante de Transferencia por Causal, Tabla de Amortización, Tabla de recargo por atraso según la cuota de pago, Liquidación de Préstamo, Formulario manifiesto de Garante,
- ✓ Los Asesores de Crédito, informaran a los socios de los costos financieros relacionados con la operación crediticia de acuerdo a lo dispuesto por el ente de control y normativa legal vigente. La firma del pagare y documentos habilitantes el deudor, garante y cónyuges deberán realizarse exclusivamente en las oficinas de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” y en presencia del personal responsable de crédito;
- ✓ La autenticidad de las firmas deberá ser confirmada a través de la solicitud de la cédula de ciudadanía original del socio, garante y cónyuges;
- ✓ El archivo de los documentos físicos que habilitan la operación de crédito deberán cumplir con los requisitos para cada tipo de crédito, como se especifica en el **Anexo 7**.
- La Jefatura de Negocios, emitirá semanalmente el Reporte de Créditos Otorgado y consolidará la información de la matriz y agencias, entregando

a la Gerencia para su revisión quien reportara al Consejo de Administración.

b. TECNOLOGÍA DE MICROCRÉDITOS

Son créditos concedidos a personas naturales o jurídicas, o grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de pequeña escala, producción, comercialización o servicios, su fuente principal de repago es el ingreso generado por las ventas, evaluadas por el prestamista, para el efecto BCE, define los siguientes segmentos de crédito:

Tabla No. 5.

Segmentos de crédito

MONTO DE CRÉDITO		TIPOS DE CRÉDITOS	TASA EFECTIVA BCE	PLAZO MAX
DESDE	HASTA			
\$50, ⁰⁰	\$3.000, ⁰⁰	MICROCRÉDITO MINORISTA	30,50%	24 MESES
\$ 3.001, ⁰⁰	\$10.000, ⁰⁰	MICRO. ACUMULADO SIMPLE	27,50%	36 MESES
\$ 10.001, ⁰⁰	\$20.000, ⁰⁰	MICRO. ACUMULADO AMPLIADO	25,50%	60 MESES

i. Características principales de créditos:

- Dirigido a personas naturales no asalariadas, usualmente informales; personas jurídicas; unidades familiares; o grupos de prestatarios con garantía mancomunadas o solidarias.
- La fuente de repago proviene de ventas o ingresos brutos generados por la actividad, financiada o por los ingresos de la unidad familiar microempresaria.
- El destino son las actividades productivas y de comercialización o prestación de servicios a pequeña escala, con ventas o ingresos brutos de hasta 100.000,00 dólares americanos anuales.
- Se consideran también los dirigidos a aspectos de consumo siempre y cuando su fuente de ingreso y repago sea el negocio.

ii. Perfil de los clientes de Microcrédito

- Generación de ingresos de la unidad familiar microempresaria de hasta 100.000,00 dólares americanos anuales;
- Las deudas consolidadas en el sistema financiero no debe exceder de 40.000,00 dólares americanos.
- Acreditar capacidad de endeudamiento y pago;
- Poseer negocio propio con antigüedad mínima de un año;
- Presentar calificación “A o B (o su equivalente en días de mora)” en el buró de información crediticia.

Los socios que mantengan calificación “B” presentarán la justificación de la entidad prestataria de que se encuentran al día en sus pagos.

Requisitos y documentación para trámites de Créditos Microempresa

- Solicitud de crédito llenadas en su totalidad y firmadas
- Copia de la cédula de ciudadanía y votación a color del solicitante, cónyuge y garantes (si fuera el caso);
- Certificado del curso de Economía Popular y Solidaria realizado en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”.
- Copia del último pago de un servicio básico (agua, luz, teléfono) actualizado o dentro de los últimos 3 meses;
- Presentar al menos uno de los siguientes documentos: RUC, declaraciones de IVA, copias de facturas de compra, permisos, patentes, carnet de la asociación a la que pertenece, copia del contrato de arrendamiento del local o cualquier otro documento que certifique la existencia de la actividad Microempresarial.
- Documentos de certificación de patrimonio: Copia del impuesto predial actualizado y copias de escrituras (si tuviera),
- Copia de la matrícula del vehículo (si tuviera);
- Un año de experiencia en el negocio

- Patente municipal (cuando lo tenga)
- Croquis de domicilio y negocio;
- En el caso de tener obligaciones con otras instituciones financieras, presentar un certificado de puntual cumplimiento de pago.

En el caso de **renovación de crédito** se debe solicitar la actualización de la siguiente información:

- a) Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación a color del solicitante, cónyuge y garantes;
- b) Copia de último pago de servicios básicos o dentro de los últimos tres meses;
- c) Copia de RUC (si lo tuviera);
- d) Copia de facturas de compra y venta de insumos del negocio de los últimos tres meses;
- e) Actualización de certificado de registro de la propiedad en caso de hipoteca (si la operación se realiza posterior al año calendario).
- f) Presentar pago de predio del terreno actualizado;

iii. Subproceso: Seguimiento y recuperación

El seguimiento y recuperación de los créditos será de responsabilidad exclusiva del Asesor de crédito, quién deberá estar pendiente de los vencimientos.

iv. Estados Financieros

El cálculo de los estados financieros de una Microempresa y/o Consumo es importante para determinar la capacidad de pago del socio y/o cliente.

v. Flujo de Caja

Considerado como un estado financiero en el que se presentan las proyecciones de los ingresos y egresos en efectivo de la Microempresa y/o Consumo de un periodo determinado. Para ello es de gran importancia tener en cuenta que en el análisis base del periodo del socio y/o cliente, ya debe de tener el excedente familiar para cubrir las respectivas cuotas del préstamo solicitado.

vi. Indicadores Financieros

Lo importante en este análisis es que el Asesor de Crédito podrá hacer comparaciones y ver la evolución del negocio. Los indicadores por si solos dan indicios, pero al relacionarlos nos generan más fuentes de información para profundizar el análisis, revisar la evolución o simplemente rechazar la solicitud de crédito.

Los indicadores no son determinantes, depende del análisis integral, la decisión de aprobar o rechazar el crédito.

En el campo el Asesor de Crédito podrá calcular indicadores básicos, sin embargo el análisis de los demás indicadores complementarios se dará en el subproceso de aprobación.

Los indicadores pueden ser clasificar en cuatro grupos:

- **INDICADORES DE LIQUIDEZ**

LIQUIDEZ

Es la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo, es decir, la capacidad que tiene una empresa para obtener dinero en

efectivo. Se refieren no solamente a las finanzas totales de la empresa, sino a su habilidad para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes.

a) Capital de Trabajo

Relaciona las cifras del Activo corriente con las del Pasivo Corriente pero en este caso estableciendo la diferencia entre las dos.

Muestra cuales serían los recursos corrientes con los que cuentan para su funcionamiento después de pagar las deudas de corto plazo.

$$\textit{Capital de Trabajo} = (\textit{Caja} + \textit{Bancos} + \textit{Inventarios}) - \textit{Cuentas por Pagar}$$

Ecuación 1. Capital de Trabajo

Rotación de Capital de Trabajo

Comparación del monto de las Ventas con el total Capital de Trabajo.

Todo Capital de Trabajo requiere de un Pasivo que lo financie, entonces el objetivo es de tratar de maximizar las Ventas o Ingresos con el mínimo de Activo, lo cual se traduce a su vez en menos Pasivos y por lo tanto habrá menos deudas y se necesitará menos Patrimonio. Esto se traduce en una empresa más eficiente.

$$\textit{Rotación de Capital de Trabajo} = \frac{\textit{Capital de Trabajo}}{\textit{Compras}} * 30$$

Ecuación 2. Rotación de Capital de Trabajo

Mientras mayor sea el valor de este ratio mejor será la productividad del Capital de Trabajo, es decir que el dinero invertido en este tipo de Activo rota un número mayor de veces, lo cual se traduce en una mayor rentabilidad del negocio.

b. Dependencia del Negocio

Este indicador mide la relación que existe entre los Ingresos Líquidos y la Liquidez Disponible de la empresa y cuanto representa el Ingreso sobre el disponible.

$$\textit{Dependencia del Negocio} = \frac{\textit{Ingresos Líquidos}}{\textit{Líquido Disponible}} * 100$$

Ecuación 3. Dependencia del Negocio

c. Dependencia de Otros Ingresos

Nos permite conocer el grado de dependencia en caso de disponer de otra actividad económica y cuanto influye en la actividad principal.

$$\textit{Dependencia Otros Ingresos} = \frac{\textit{Otros Ingresos Familia}}{\textit{Liquidez Disponible}} * 100$$

Ecuación 4. Dependencia Otros Ingresos

d. INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO

Miden la proporción de financiamiento hecho por terceros con respecto a los dueños de la empresa. De la misma forma muestran la capacidad de la empresa de responder de sus obligaciones con los acreedores.

Los índices más utilizados son los siguientes:

e. Endeudamiento a Largo Plazo “Con Crédito”

Indica la proporción de los activos que han sido financiados con fuentes externas de largo plazo.

$$\text{Endeudamiento a Largo Plazo} = \frac{\text{Cuentas por Pagar} + \text{Crédito}}{\text{Activo Total} + \text{Crédito}}$$

Ecuación 5. Endeudamiento a Largo Plazo

f. Cuenta Propia/ Excedentes.

Este indicador muestra el porcentaje de la Liquidez disponible que se destina para cubrir el endeudamiento a Largo Plazo, es decir, cuanto representa la cuota a pagar del crédito realizado.

$$\text{Cuenta Propia/Excedentes} = \frac{\text{Cuota "Crédito"}}{\text{Liquidez Disponible}} * 100$$

Ecuación 6. Cuenta Propia/Excedentes

INDICADORES DE ACTIVIDAD

Estos indicadores también llamados de **rotación**, se utilizan para medir la eficiencia que tiene la empresa en la utilización de sus activos, se utiliza un análisis dinámico comparando las cuentas de balance (estáticas) y las cuentas de resultados (dinámicas).

Este indicador es importante para identificar los activos improductivos de la empresa y enfocarlos al logro de los objetivos financieros de la misma.

a. Rotación de Inventarios.

La rotación del inventario, informa el número de veces en que se recupera la inversión en existencias, durante un periodo, es decir el ciclo de inventario a efectivo y en consecuencia el número promedio de días que se conserva la inversión en forma de inventarios.

$$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{\text{Inventarios}}{\text{Compras}} * 30$$

Ecuación 7. Rotación de Inventarios

b. Rotación de Cuentas por Cobrar

Mide con qué rapidez se convierten en efectivo las cuentas por cobrar. El resultado se expresa en número de veces.

$$\text{Rotación de Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Ventas}} * 30$$

Ecuación 8. Rotación de Cuentas por Cobrar

INDICADORES DE RENTABILIDAD.

Los indicadores de rendimiento, denominados también de rentabilidad o lucratividad, miden la efectividad de la administración de la empresa controlando los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades; lo más importante de utilizar estos indicadores es analizar la manera como se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa (*rentabilidad del patrimonio y rentabilidad del activo total*).

Margen Bruto:

Significa el margen total que me deja un producto, es decir, la diferencia entre el precio de venta y el precio de compra, o el precio de fabricación y el precio de venta. Para ello tenemos los siguientes indicadores:

Margen Bruto en Ventas

Indica lo que se ha ganado porcentualmente en las ventas

$$\text{Margen Bruto en Ventas} = \frac{\text{Ventas} - \text{Compras}}{\text{Ventas}} * 100$$

Ecuación 9. Margen Bruto en Ventas

Margen Bruto en Compras

Nos permite determinar cuánto cubre las ventas sobre las compras.

$$\text{Margen Bruto en Compras} = \frac{\text{Ventas} - \text{Compras}}{\text{Compras}} * 100$$

Ecuación 10. Margen Bruto en Compras

CAPÍTULO III

DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA

a. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS, NORMAS Y REGLAMENTOS.

1. El Comité de crédito y el Gerente, se encargarán de hacer la revisión periódica para que los Asesores de Crédito cumplan con las políticas, procesos y procedimientos establecidos en el presente MROC;
2. Se deberá dejar constancia en los documentos habilitantes de crédito, el criterio y sugerencia correspondiente de los empleados y trabajadores del área involucrada con la firma de responsabilidad, en la medida que avanza el proceso de dación del préstamo;
3. Ningún crédito se aprobará si no se encuentra verificado el expediente de crédito por el Asistente Operativo, quien certificará que la documentación se encuentra completa, previo a la realización de los respectivos comités de crédito, comité ampliado, conforme sea por tipo de crédito y el monto solicitado, por tanto deberá quedar explícitamente citado el espacio en que fue tratado, dentro de cada expediente. *Igual tratamiento recibirán las operaciones de crédito que hayan sido negadas o rechazadas;*
4. El Comité de crédito, Asesor de crédito, Gerencia, realizarán visitas periódicas, programadas o no, a las agencias, con el fin de evaluar y revisar el cumplimiento de las políticas, procesos y procedimientos establecidos en el presente MROC, y elaborará un informe con los hallazgos respectivos, para la toma de decisiones adecuada.
5. Los aspectos de incumplimiento y faltas al presente MROC, serán informados a las instancias correspondientes para la aplicación de las medidas disciplinarias conforme se especifica en el Reglamento Interno de Trabajo y conforme lo dictamine el Código Laboral.

b. ESTRUCTURA DE LA CARTERA

La estructura general de la cartera de crédito, conforme al mercado en que se desenvuelve la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” y zona de influencia; en concordancia con los preceptos establecidos dentro de su Misión y Visión institucional, ha fijado los siguientes porcentajes por categoría de crédito:

Tabla No. 6.

Estructura de la Cartera

95%	De la cartera general para microcrédito.
5%	De la cartera general para consumo;

Por prudencia en la gestión, se considera mantener una flexibilidad de 5 puntos porcentuales de los valores enunciados.

i. Clasificación de la Cartera de Crédito

- a) En un nivel consolidado, la distribución de la cartera de crédito se mantendrá dentro de los siguientes límites:

Tabla No. 7.

Clasificación de la Cartera de Crédito

Destino	Mínimo	Máximo
Consumo	5 %	10 %
Microempresa	90 %	95 %

- b) El Consejo de administración establecerá los sectores económicos a financiar a partir de estudios y/o información proporcionada por la Gerencia, por los sondeos y por los estudios de mercado que puedan realizarse, a efectos de prevenir riesgos y establecer límites de crédito para cada sector;

- c) Las decisiones tomadas por el área de crédito deberán considerar a más de la rentabilidad y seguridad de los recursos colocados, el impacto que generen las operaciones crediticias en el desarrollo del grupo socio económico al que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” brinda sus productos y servicios;
- d) Minimizar el riesgo en los créditos colocados, controlando la concentración de los recursos en determinados grupos de socios, actividades económicas o sectores geográficos;
- e) Con el propósito de determinar la exposición de un solo sujeto de crédito, se establece que en conjunto las operaciones directas no podrán exceder del 2%; y sumadas las garantías que mantenga no excederán del 6% del Patrimonio Técnico de la COAC, calculado cierre del ejercicio anterior;
- f) Los créditos vinculados serán colocados de acuerdo a lo señalado en el art. 86 de la LOEPS, considerando el patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

c. EXPEDIENTES DE CRÉDITO

La entidad deberá mantener expedientes individuales por cada una de las operaciones de crédito, con los documentos de respaldo, e información suficiente para el adecuado control, manejo, administración y seguimiento de la cartera y de sus garantías; para respaldar el proceso de calificación y control de los activos de riesgo, los que deberán ser actualizados regularmente, mientras cumplan el ciclo de la operación de crédito.

i. Información y estructuración de la carpeta de crédito:

3. Documentos personales del deudor:

- a) Fotografía tamaño carnet a color

- b) Evaluación de crédito y croquis (Datos completamente llenos)
- c) Solicitud de crédito (Con todos los datos y firmas requeridas)
- d) Copia a color de cedula de ciudadanía socio
- e) Copia a color de papeleta de votación actualizada del socio
- f) Copia a color de la cedula de ciudadanía del conyugue
- g) Copia a color de papeleta de votación del conyugue
- h) Buro de riesgos socio
- i) Impreso Pág. Registro Civil socio
- j) Impreso Pág. S.R.I. Socio
- k) Impreso Pág. CNT Socio
- l) Impreso Pág. Función Judicial Socio
- m) Central de Riesgos Conyugue
- n) Impreso Pág. Registro Civil Conyugue
- o) Impreso Pág. S.R.I. Conyugue
- p) Impreso Pág. CNT Conyugue
- q) Impreso Pág. Función Judicial conyugue
- r) Servicio Básico actualizado
- s) Copia del RUC / RISE del socio y/o Conyugue
- t) Certificado de ingresos Socio y/o Conyugue
- u) Matricula de vehículos
- v) Pago de predios Actualizado
- w) Copia de escritura / Predio

4. Documentos personales del Garante

- a) Solicitud de crédito (Con todos los datos y firmas requeridas)
- b) Copia a color de cedula de ciudadanía Garantía
- c) Copia a color de papeleta de votación actualizada del Garante
- d) Copia a color de la cedula de ciudadanía del conyugue
- e) Copia a color de papeleta de votación del conyugue
- f) Buro de riesgos Garante
- g) Impreso Pág. Registro Civil Garante

- h) Impreso Pág. S.R.I. Garante
- i) Impreso Pág. CNT Garante
- j) Impreso Pág. Función Judicial Garante
- k) Central de Riesgos Conyugue
- l) Impreso Pág. Registro Civil Conyugue
- m) Impreso Pág. S.R.I. Conyugue
- n) Impreso Pág. CNT Conyugue
- o) Impreso Pág. Función Judicial conyugue
- p) Servicio Básico actualizado
- q) Copia del RUC / RISE del Garante y/o Conyugue
- r) Certificado de ingresos Garante y/o Conyugue
- s) Matricula de vehículos
- t) Pago de predios Actualizado
- u) Copia de escritura / Predio

5. Documentos personales del Garante (2)

- ✓ Solicitud de crédito (Con todos los datos y firmas requeridas)
- ✓ Copia a color de cedula de ciudadanía Garantía
- ✓ Copia a color de papeleta de votación actualizada del Garante
- ✓ Copia a color de la cedula de ciudadanía del conyugue
- ✓ Copia a color de papeleta de votación del conyugue
- ✓ Buro de riesgos Garante
- ✓ Impreso Pág. Registro Civil Garante
- ✓ Impreso Pág. S.R.I. Garante
- ✓ Impreso Pág. CNT Garante
- ✓ Impreso Pág. Función Judicial Garante
- ✓ Central de Riesgos Conyugue
- ✓ Impreso Pág. Registro Civil Conyugue
- ✓ Impreso Pág. S.R.I. Conyugue
- ✓ Impreso Pág. CNT Conyugue
- ✓ Impreso Pág. Función Judicial conyugue

- ✓ Servicio Básico actualizado
- ✓ Copia del RUC / RISE del Garante y/o Conyugue
- ✓ Certificado de ingresos Garante y/o Conyugue
- ✓ Matricula de vehículos
- ✓ Pago de predios Actualizado
- ✓ Copia de escritura / Predio

6. Garantía Hipotecaria

- ✓ Escritura principal
- ✓ Escritura Hipoteca
- ✓ Inscripción del Registro de la propiedad
- ✓ Avalúo de la propiedad

7. Garantía Prendaria

- ✓ Documentación actualizados de la prenda
- ✓ Escritura de la prenda
- ✓ Inscripción del registro de la propiedad
- ✓ Inscripción del en el registro mercantil

III. Desembolso

- ✓ Pagare Original con firmas (Deudor / Conyugue – Garante / Conyugue)
- ✓ Comprobante de transferencia por causal firmada
- ✓ Tabla de amortización Firmada
- ✓ Formulario de Equivida – Seguro de Desgravamen
- ✓ Tabla de recargo por atraso según la cuota de pago firmada
- ✓ Liquidación de préstamo firmada
- ✓ Formulario Manifiesto del Garante
- ✓ Formulario de licitud de fondos

d. MANEJO DE LOS EXPEDIENTES

Para la gestión, administración y control de expedientes y documentación complementaria de crédito, se debe cumplir con lo siguiente:

- 7.1. Toda la información contenida en los expedientes y documentos que intervienen en el proceso crediticio, tiene el carácter de confidencial;
- 7.2. Por ningún motivo los expedientes podrán ser retirados fuera de las oficinas de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”.
- 7.3. Los Asistentes de Crédito, serán los responsables de mantener actualizados y completos los expedientes del socio.
- 7.4. Los Asesores de Crédito, gerente, presidente de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” tienen acceso a estos expedientes en sus respectivas jurisdicciones, dejando constancia del retiro con su firma o inicial en los formularios preparados para este fin ; **Anexo 22**
- 7.5. El responsable de la custodia (asesor de crédito) deberá registrar el ingreso y egreso de los expedientes de crédito, manteniendo actualizado el inventario del mismo.

i. Custodia de Expedientes de Crédito, Pagarés, Hipotecas y Prendas

Se llevará un estricto control de los expedientes de crédito, pagarés, hipotecas y prendas, cada Asistente de Crédito es el responsable de la custodia y manejo de los documentos que contiene cada expediente de crédito, en caso de ser solicitado uno o varios expedientes en custodia, se deberá registrar obligatoriamente en la hoja de **ingreso o egreso de expedientes, pagares, garantías en custodia** para su efecto **Anexo 22**

Los documentos permanecerán en bóveda de cada agencia durante toda la vigencia del crédito. Una vez realizado el pago completo del crédito se

realizará el mismo procedimiento, descrito en el punto anterior, para la devolución del pagaré. Garantía y copia del expediente de crédito.

e. REESTRUCTURACIÓN Y RENOVACIÓN DE OPERACIONES

i. Reestructuración de operaciones

En casos excepcionales, cuando las condiciones de la capacidad de pago del socio han cambiado de manera adversa por factores no predecibles en el análisis inicial de la operación de crédito. El CCREA podrá autorizar en forma excepcional la reestructuración del crédito. Para el efecto, la nueva operación crediticia se realizará a través de la suscripción de un convenio de pago, y con nuevos documentos de crédito, previo el cumplimiento de las siguientes condiciones:

La reestructuración deberá solicitarse formalmente por escrito por el deudor.

El socio deudor debe tener un historial crediticio favorable y haya cancelado al menos el interés de capital e intereses de mora vencidos del crédito;

Una sola reestructuración de operaciones será acordada con el deudor;

El análisis de la situación económica financiera del deudor y de su nueva capacidad de pago le permita cumplir con las obligaciones que justifiquen las nuevas condiciones de pago acordadas;

El plazo total acordado no supere al mayor que surja de comparar el doble del correspondiente al préstamo original, y un máximo de treinta (30) meses dependiendo del monto y de la capacidad de pago;

Adicionar las garantías que la entidad considere necesarias para certificar el cumplimiento de la nueva obligación.

Cuando el dividendo de un crédito reestructurado no ha sido pagado por el cliente, la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, deberá constituir provisiones por el 100% del saldo de la deuda.

Las operaciones reestructuradas que hayan incumplido el pago de por lo menos dos cuotas se ejecutara acciones legales y en 180 días serán declaradas de plazo vencido y procederá su castigo.

Las reestructuraciones inferiores al 2% del PTC deberán ser aprobadas por el CCRED.

Para la reestructuración, se deberá efectuar la consolidación de todas las deudas que el sujeto de crédito mantenga en la Institución.

Se aplicara excepciones en casos fortuitos extremos, aprobados por el CCREA con los sustentos legales de caso.

Para propósitos contables y de acuerdo a las normas vigentes del ente de control se registrarán por separado como “Créditos reestructurados”. **CREES**

f. CRÉDITO SOBRE SALDO DE OPERACIONES (Renovación)

Son aquellas operaciones crediticias que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, incrementa el monto del crédito original, concediendo un nuevo plazo y condiciones del crédito como si se tratase de una nueva operación.

Para este tipo de crédito se analizara la capacidad de pago de los socios que han cancelado con pagos puntuales de un 50% de monto del valor total de crédito y de acuerdo a su tabla de amortización.

No podrán acceder a créditos sobre saldos quienes han quedado en el pago de sus dividendos vencidos o en mora.

g. RECUPERACIÓN DE LA CARTERA

- ✓ La gestión de recuperación de cartera vencida, se efectuara desde el primer día de mora, con el seguimiento continuo de los socios, para mantener en niveles manejables el riesgo crediticio.
- ✓ La recuperación de cartera se realizará considerando los siguientes criterios:
- ✓ La cobranza inicial se realizará vía telefónica, cuando el socio ha caído en mora, desde el primer día de la fecha pactada para el pago, teniendo una cuota vencida
- ✓ Transcurridos cinco días de mora, se procederá a notificar en forma escrita y entregara directamente al socio, detallando la fecha de cancelación de la cuota vencida y también se hará llegar la notificación al garante;
- ✓ La segunda notificación se realizará a los 10 días de atraso;
- ✓ A los veinte días de atraso se le envía una tercera notificación suscrita por el Gerente con conocimiento del consejo de vigilancia.
- ✓ A los treinta días (30)se envía al Asesor Legal Externo para que ejecute el proceso extra – judicial
- ✓ A los sesenta días se inicia el proceso judicial con el Asesor Legal Externo.

h. REPORTES DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

- El gerente y el Asesor de Crédito, generaran del sistema el listado de los créditos vencidos, para dar el seguimiento respectivo;
- El Asesor de Crédito, reportará al gerente, mediante el reporte de los seguimientos de la cartera vencida diariamente.

- Cada fin de mes, el Asesor de crédito presentara un informe de cumplimiento de metas, a Gerencia donde se precisa el desempeño alcanzado.

CAPÍTULO IV DE LAS GARANTÍAS

a. DEFINICIÓN

Las garantías constituyen respaldos morales o físicos que acompañan la colocación de un crédito; las mismas que tienen por objeto asegurar la recuperación del capital y los intereses generados en la operación.

Son características fundamentales a cumplir por una garantía, las siguientes:

- ✓ Que sean de alta liquidez, esto es fácilmente realizable en efectivo, sin muchos trámites operativos y legales;
- ✓ Capacidad para mantener su valor a través del tiempo.

b. POLÍTICAS GENERALES SOBRE LAS GARANTÍAS

Las garantías hipotecarias deberán cubrir al menos en un **140%** del monto de crédito;

Las garantías hipotecarias deberán constituirse una vez que el crédito se encuentre aprobado por el Asesor de Crédito y el Perito Avaluador calificado;

En el caso de garantías quirografarias, el garante debe tener un patrimonio real y ser solvente;

Las hipotecas garantizarán hasta el límite de la cobertura (el 70% del valor de realización);

En caso de requerir crédito con garantía prendaria (vehículo y maquinaria industrial), obligatoriamente se debe realizar el avalúo del bien por el 200%, más un garante personal.

Se podrá cambiar las garantías que respaldan los créditos siempre y cuando las nuevas no agraven la relación préstamo/garantía establecida por la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Cinco Grada de Ruina Incaica" para cada tipo de crédito;

Para la cancelación de hipotecas y prendas, que se encuentran en custodia de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Cinco Grada de Ruina Incaica", que respalden créditos cancelados, deberán tener la autorización de la Gerencia.

El Asesor de crédito realizara una revisión trimestral en las Agencias de las garantías para verificar que no han perdido su valor o vigencia; la misma que deberá presentar mediante informe a la Gerencia.

Se aplicara la excepción para el desembolso, en ciertos casos a la presentación del comprobante único de registro de prohibición y enajenación de las garantías reales previa a su registro;

En caso de fallecimiento de los garantes, o pérdida de valor de la garantía, será obligación del deudor presentar, un nuevo garante o una nueva garantía que cubra el valor estipulado, cuando sus cuotas se encuentren vencidas;

No se acepta garantes que mantengan relación de dependencia con el deudor de forma directa o indirecta.

c. TIPOS DE GARANTÍAS

Las garantías pueden ser quirografarias, prendarias, hipotecarias y sobre certificado de depósito a plazo fijo, y en la determinación del tipo de garantía a aceptar se tendrá en cuenta principalmente el riesgo del crediticio,

i. Quirografaria

Constituyen garantías sobre firmas, aquellas que respaldan créditos desde \$ 50,00 (CINCUENTA) hasta \$ 20.000,00 (VEINTE MIL) dólares americanos en tanto y en cuanto se compruebe la capacidad de pago y el sustento patrimonial;

Podrá ser prestada por personas naturales, socio y/o cliente de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, que serán evaluados en cuanto a su capacidad de pago con las mismas exigencias establecidas para los sujetos de crédito;

La firma del cónyuge siempre será solicitada para los créditos individuales a personas naturales a partir de 1.001,00 (UN MIL) dólares americanos en adelante y no será considerada como garantía;

Las garantías personales serán siempre solidarias, a fin de permitir en el caso de mora el pago, la exigibilidad de la operación a todos los deudores solidarios.

Para el caso de cónyuges podrán operar hasta dos créditos simultáneamente, con un monto máximo del 20% del crédito vigente y de acuerdo a su capacidad de pago;

Para ser garante deberá reunir las siguientes condiciones:

Ser mayor de edad y menor a 65 años de edad;

Presentar calificación “A” o “B” en el buró de información crediticia;

Ser residente de la provincia de acuerdo a la zona operativa de las agencias, y tener bienes inmuebles propios;

No podrán aceptarse como garantes las siguientes personas:

- Los menores de edad;
- Las personas jurídicas;
- Las personas que se encuentren en mora con la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”;
- Las personas que tengan litigios pendientes de resolución con la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” y/o con otras entidades financieras;
- Los legalmente incapacitados para contraer obligaciones;
- Los miembros del CCRED;
- Administradores y empleados de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” en todos los niveles.

Los siguientes constituyen Requisitos necesarios para la Calificación y Constitución de Garantías:

- ✓ Cumplir perfil del deudor
- ✓ Roles de pago de los últimos tres meses, copia de libreta de ahorros, certificados de trabajo, o giros del exterior (para definir la capacidad de pago del garante y socio deudor)
- ✓ Copia de cédula de ciudadanía y papeleta de votación de garantes y cónyuge;
- ✓ Copia de pago de servicios básicos;
- ✓ Copia del RUC y pago de patente municipal en el caso de poseer negocio (si tuviera);

- ✓ Croquis de domicilio y negocio;
- ✓ Copia de facturas de compra a proveedores de los tres últimos meses;
- ✓ Dos últimas declaraciones de IVA, o declaración del impuesto a la renta (si tuviere);
- ✓ Pago de impuesto predial actualizado, si declarare poseer inmueble;
- ✓ Copia de matrícula de vehículo, si declarare poseer;

Estos requisitos deberán ser solicitados por el personal de Crédito de acuerdo a su criterio, sobre la base del sustento de la actividad económica y los ingresos del socio o del garante.

ii. Hipotecarias

- ✓ Constituyen bienes inmuebles, casas, terrenos a nombre del deudor que ya mantienen antecedentes de crédito en estas condiciones y que se encuentren ubicados dentro de las zonas de influencia de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”.

Para montos nuevos superiores a \$ 10.000,00 (DIEZ MIL) dólares americanos, la cobertura de garantía real deberá ser del 140% sobre el valor del riesgo directo.

El avalúo de una garantía hipotecaria que cubre un riesgo directo igual o mayor a 10.000,00 (DIEZ MIL) dólares americanos debe ser realizado por un perito calificado, autorizado por la Gerencia y Consejo de Administración.

Se podrá desembolsar operaciones inferiores a 20.000,00 (VEINTE MIL) dólares americanos siempre y cuando se cuente con la firma del socio en la matriz de evaluación crediticia, Previa la certificación del área operativa que se cuenta con los documentos necesarios para instrumentar la operación **y con su autorización regularizada.**

✓ **Requisitos para créditos Hipotecarias:**

- ✓ Se constituirán garantías hipotecarias sobre el bien que entregue en respaldo del crédito, como: terreno, casa de construcción de cemento, o cualquier inmueble de propiedad del solicitante, que se encuentren en la zona de influencia de las actividades de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” y que consten con la acreditación de pertenencia, legitimidad y además que esté libre de todo gravamen.
- ✓ Para la evaluación y calificación de la garantía hipotecaria deberán presentarse las siguientes condiciones, información y documentos de respaldo:
 - a) Carta de pago del impuesto predial actualizado;
 - b) Escritura original debidamente registrada e inscrita en el Registro de la Propiedad;
 - c) Certificado actualizado del Registro de la Propiedad
 - d) Certificado de regulación urbana;
 - e) Copias de cédulas de identidad y votación del propietario del bien inmueble (deudor y cónyuge);
 - f) Línea de fábrica replanteada

Los gastos incurridos de la documentación correrán íntegramente por parte del solicitante, y será tramitada por el abogado calificado de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”

iii. Crédito sobre el certificado de depósitos a plazo fijo (DPF)

Constituyen los ahorros y DPF que mantiene un socio en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”

- **Requisitos para créditos sobre certificado de depósito a plazo fijo:**
 - ✓ Se otorgará un monto máximo del 80% sobre los ahorros o DPF, mantenidos en la institución, los mismos que no podrán ser retirados hasta el vencimiento del crédito, tomando en consideración los montos mínimos y máximos establecidos;
 - ✓ La póliza deberá dejar en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, el documento original quedará bajo custodia de la institución; y la copia entregara al deudor;
 - ✓ El crédito con DPF se entregara sin encaje, pero; se realizara los respectivos aportes como: PATRIMONIO y SEGURO DE DESGRAVAMEN; de acuerdo a las políticas, procesos y procedimientos de créditos, dispuestos en el MROC;
 - ✓ En el caso de garantías con DPF, el plazo del crédito no deberá superar la fecha de vencimiento del documento entregado en garantía;

vi. Prendarias

Constituyen vehículos y maquinaria industrial cuyo valor comercial se encuentra determinado por la entidad, un crédito prendario es aquel que se otorga a cambio de la prenda de un bien mueble registrable, en donde el deudor, por lo general, suele dar en garantía para la misma el bien que está adquiriendo en ese momento, por ejemplo un vehículo.

De esta manera el bien prendado queda en poder del deudor, pero su uso queda limitado al acuerdo que se firme entre ambas partes (deudor y acreedor), lo que se llega a acordar es que la parte deudora no puede vender ese bien a no ser que traslade la deuda al nuevo comprador o se cancele la totalidad de la misma. Por otro lado es obligación del deudor conservar en buen estado el bien mueble prendado.

1. Requisitos para prendario.

1. Justificación de ingresos (relación laboral de mínimo 1 año) o RUC (negocio de permanencia mínimo de 6 meses en el mercado)
2. Mantener cuenta activa
3. Edad mínima de 18 y máxima de 65 años
4. Solicitud de crédito y croquis del solicitante(s) y garante(s).
5. Copias de cédulas de identidad y papeletas de votación de todos los participantes
6. Certificado de trabajo, rol de pagos o justificativo de ingresos actualizado
7. Justificativo de estado patrimonial (escritura, predio o matricula de vehículo).
8. Copia de planilla de servicio básico.
9. Trámite de prenda del vehículo

CAPÍTULO V

DE LA CALIFICACIÓN DE RIESGO Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

a. DEFINICIÓN

La calificación de riesgo es un proceso mensual, que se realiza con la finalidad de prever y evaluar los riesgos de que el activo –en este caso la cartera de crédito- no sea recuperado en el monto, plazo y condiciones previstas en el momento de la concesión; lo que puede originar pérdidas para la institución;

La calificación contempla además a las operaciones contingentes, evaluando la potencialidad de que las mismas como efecto de condiciones o situaciones presentes, se conviertan en el futuro en la pérdida de un activo y que se incurra en un pasivo u obligación para la institución. Los eventos contingentes pueden afectar significativamente la estructura financiera de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica” y su no revelación o calificación de riesgo, conducen a la presentación de estados financieros no acordes con la realidad económica de la entidad;

A partir de los resultados de la calificación, es posible valorar el volumen requerido de provisiones que protejan las pérdidas, en el supuesto de no pago de las obligaciones por parte de los socios;

- Para la calificación de cartera de créditos y contingentes y la constitución de provisiones, se deberá observar las resoluciones de la SEPS, SRI y Junta Bancaria;
- La Ley General de Instituciones del Sistema Financiero en su Art. 69 define que la: “Provisión es una cuenta de valuación del activo que afecta a los resultados y que se constituye para cubrir eventuales pérdidas por

cuentas incobrables o por desvalorización de los activos o de los contingentes”.

Disposiciones reformativas de la Ley de Economía

SEGUNDA.-En la Ley de Régimen Tributario Interno en el artículo 10 numeral 11, sustituir el texto:

"Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta Bancaria establezca." por el siguiente:

"Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta Bancaria, para el Sector Financiero o la Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario lo establezca

"Si la Junta Bancaria estableciera que las provisiones han sido excesivas, podrá ordenar la reversión del excedente; este excedente no será deducible" por el siguiente:

"Si la Junta Bancaria o la Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario, en sus respectivos sectores, estableciera que las provisiones han sido excesivas, podrá ordenar la reversión del excedente; este excedente no será deducible"

b. POLÍTICAS GENERALES DE CALIFICACIÓN DE RIESGO

Los Empleados del Área de Crédito, deberán cumplir estrictamente las normas establecidas en las Resoluciones de la SEPS en el que se establecerá los lineamientos, normas, límites y procedimientos para la calificación de los activos de riesgo y constitución de provisiones por incobrabilidad o por pérdidas de valor.

c. PROCESO DE CALIFICACIÓN DE CARTERA Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

- ✓ De conformidad con las normas establecidas por el Organismo de Control, se observará para la calificación de cartera y contingentes, el siguiente proceso:
 - a)** El Asesor de Crédito revisará la calificación que asigna el sistema operativo controlando que esta sea en función de la antigüedad de los dividendos pendientes de pago, según los días de mora establecidas para aquellos deudores de crédito consumo y microempresa;
 - b)** El Asesor de Crédito emitirá el reporte de Calificación de Cartera de Consumo, y Cartera Microempresarial;
 - c)** El contador remitirá el reporte revisado, consolidado la Contabilidad para la emisión del reporte final de calificación de cartera;
 - d)** El contador presentará el resumen de la calificación en los formularios correspondientes ante Gerencia General, y posteriormente para el conocimiento del Consejo de Administración.
- ✓ Los elementos generales que deben tomarse en cuenta para calificar la cartera en las distintas categorías y los rangos de requerimiento de provisiones, se detallan a continuación:
 - a)** La calificación de la cartera crediticia comprende a cada deudor con relación a la totalidad de sus obligaciones, de modo que la calificación final exprese el riesgo asociado con cada una de sus acreencias y en su conjunto. La cuantificación de dicho riesgo representa el valor esperado de las pérdidas con relación a cada deudor y reflejará el nivel adecuado de provisiones.
 - b)** Para los efectos de la clasificación de la cartera, los créditos se dividirán en DOS clases: consumo, y microcrédito.

d. CALIFICACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO

i. Evaluación de Riesgos

- ✓ El Asesor de crédito evaluará todos y cada uno de sus deudores, para determinar lo que a su criterio constituye la probabilidad de pérdidas por incobrabilidad y por lo tanto el nivel de provisiones requeridas individualmente por prestatario. En la evaluación se deberán considerar, sin excepción, los siguientes factores:
- ✓ Capacidad de pago del deudor y sus codeudores, teniendo en cuenta las características del crédito; así como, la solvencia de sus avalistas y otros garantes, de conformidad con la información financiera que presenten, la misma que deberá estar actualizada y documentada;
- ✓ Cobertura e idoneidad de las garantías, para lo cual se observarán las normas que para el efecto emita la SEPS;
- ✓ Información proveniente de fuentes de información crediticia, con relación al monto de endeudamiento en el sistema y la calificación otorgada por cada entidad;
- ✓ Experiencia crediticia del socio, con la institución; y,
- ✓ Riesgo de mercado y del entorno económico.
- ✓ El análisis en conjunto de estos factores debidamente ponderados, permitirá calificar el conjunto de obligaciones que tiene el deudor en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, dentro de las siguientes categorías de riesgo:

ii. Créditos de Riesgo Normal (A)

- ✓ Los créditos que merezcan esta calificación, deberán demostrar que sus flujos de fondos cubren de manera suficiente la capacidad de pago de las obligaciones de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, como del resto de sus acreedores, tanto de los intereses, como del capital prestado y otros adeudos concomitantes. Esta categoría

deberá otorgarse a deudores que hayan cumplido oportunamente con sus obligaciones.

- ✓ Se requerirá de una información suficiente sobre el uso dado a los recursos y del monto y origen del flujo de fondos con que cuenta el deudor para hacer frente a las obligaciones contraídas;
- ✓ Sin perjuicio de los elementos que se refiere el inciso anterior, también podrá tomarse en cuenta, para esta categoría, la existencia de garantías adecuadas;
- ✓ Tratándose de empresas, se pondrá especial atención en el manejo administrativo de la misma, su estabilidad y proyecciones futuras se contará con información financiera completa y actualizada;
- ✓ No se podrá incluir dentro de esta categoría a un deudor cuya fuente de pago dependa de la generación de recursos de otras personas;
- ✓ Las pérdidas esperadas no serán superiores al 4%.

iii. Créditos con Riesgo Potencial (B)

- ✓ Las obligaciones calificadas en este grupo corresponden a socios cuyos flujos de fondos siguen demostrando la posibilidad de atender sus obligaciones, aunque no a su debido tiempo. Este crédito exhibe tendencias negativas en sus indicadores financieros o en el sector económico en el cual opera. Esta situación debe ser transitoria y se verificará que podrá ser superada a corto plazo;
- ✓ En los casos en los que el flujo de fondos del deudor se convierta en insuficiente para cubrir el pago de la deuda, se deberá evaluar tal circunstancia y considerar la posibilidad de asignarle al crédito una categoría de mayor riesgo;
- ✓ Las garantías deben cubrir holgadamente el monto de la operación y ser suficientemente líquidas, de modo que se logre recuperar con su eventual negociación la totalidad de los recursos comprometidos;

- ✓ Cuando se considere que las principales fuentes de pago de la obligación son las garantías, aquél será clasificado en una categoría de mayor riesgo;
- ✓ Son considerados créditos con riesgo potencial, los que correspondan a deudores que no cuenten con una documentación actualizada o suficiente, o registren una morosidad entre 31 y 90 días;
- ✓ Las pérdidas esperadas en esta categoría no serán menores del 5% ni superarán el 19%.

iv. Créditos Deficientes (C)

- Los créditos comprendidos en esta categoría corresponden a socios con fuertes debilidades financieras, que determinan que la utilidad operacional o los ingresos disponibles sean insuficientes para cubrir con el pago de intereses y el servicio de capital en las condiciones pactadas. Esta situación se refleja en atrasos continuos, cancelaciones parciales y renovaciones sucesivas;
- Deberán calificarse en esta categoría, a los créditos cuyos deudores tengan antecedentes financieros insuficientes o de difícil comprobación y sobre los cuales no sea posible efectuar una evaluación objetiva del riesgo crediticio por falta de adecuada información, especialmente con relación al origen del flujo de sus recursos y su real capacidad de pago. Si se añaden debilidades más profundas, el crédito deberá trasladarse a una categoría de mayor riesgo;
- La posibilidad de recuperar los créditos a través de la enajenación o ejecución de las garantías se ve limitada, pues la calidad de éstas podrá generar una pérdida para el acreedor al momento de su venta, sea porque su valor comercial no es suficiente o porque la realización normal dentro de un plazo prudencial, se hace difícil;
- En esta categoría se incluyen los créditos a empresas que además merezcan reparos en cuanto a su administración, y cuya morosidad esté comprendida entre 91 y 180 días;

- Las pérdidas esperadas en esta categoría no serán menores al 20% ni superarán el 49%.

v. Créditos de Dudoso Recaudo (D)

- Los créditos agrupados en esta calificación poseen las características propias de los créditos deficientes, más cualquiera de las siguientes condiciones:
- Que el cobro del préstamo sea dudoso, porque el prestatario no alcanza a generar ingresos suficientes para el pago de los intereses ni para amortizar el principal en un plazo razonable, lo que obliga a prorrogar los vencimientos y a capitalizar los intereses total o parcialmente, con el consiguiente aumento de su endeudamiento, sin que existan posibilidades ciertas de mejorar este continuo deterioro patrimonial;
- Cuando los créditos cuyo pago está condicionado a ingresos producidos por otras empresas o terceras personas que afrontan dificultades de pago o de otra índole grave, generando un cuadro de alta incertidumbre en torno al monto y plazo en que se pueden recuperar los valores adeudados;
- Los créditos, para cuya recuperación se han ejercido acciones legales se considerarán de dudoso recaudo sin tomar en cuenta su tiempo de morosidad. También se incluirán en esta categoría a los créditos cuyos deudores hubieren demandado a la entidad acreedora, si es que el cobro de dicho crédito depende del resultado de la respectiva acción;
- Morosidad de las obligaciones entre 181 y 360 días;
- El rango de pérdidas esperadas no serán menores del 50% y ni superarán el 80%.

vi. Pérdidas (E)

- Deben ubicarse en esta categoría los créditos o porción de los mismos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación

tan bajo en proporción a lo adeudado, que su mantención como activo en los términos pactados no se justifique, bien sea porque los socios han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumiblemente irreversible de su solvencia y cuyas garantías o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor con relación al monto adeudado;

- Deberán incluirse las operaciones otorgadas a favor de empresas cuya capacidad de generar recursos, depende de otras con las cuales tenga vinculación, las que a su vez se encuentren muy debilitadas en su posición financiera, generalmente como consecuencia de su propio endeudamiento o incapacidad operacional, existiendo así una alta incertidumbre sobre su permanencia como negocio en marcha;
- Las operaciones de crédito con una morosidad igual o mayor a 12 meses, no amparadas con garantía real, serán calificadas como pérdidas y pueden ser materia de castigo con cargo a la correspondiente cuenta de provisiones, con autorización o notificación a la Superintendencia. Estos créditos se reflejarán en la cuenta de orden “Activos Castigados”;
- Las pérdidas esperadas no serán menores del 80% ni superarán el 100%.

e. CALIFICACIÓN DE MICROCRÉDITO

Los microcréditos serán calificados en función de la antigüedad de las cuotas o dividendos pendientes de pago y la calificación cubrirá la totalidad de las operaciones de microcrédito concedidas por la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, en base de los siguientes parámetros:

Tabla No. 8.

Calificación de microcréditos

Categoría	Microcréditos		Créditos Consumo		
	Mayor	Hasta	Mayor a	Hasta	
A. Riesgo Normal		5			15
B. Riesgo Potencial	5	30	15		45
C. Deficientes	30	60	45		90
D. Dudoso Recaudo	60	90	90		120
E. Pérdidas	90		120		

f. POLÍTICAS PARA LA CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, ha establecido como política interna, la aplicación de los siguientes niveles de constitución de provisiones, para cada uno de los rangos de calificación de riesgo, de conformidad a los lineamientos establecidos en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Tabla No. 9.

Políticas para la constitución de provisiones

CATEGORÍA	PROVISIÓN A CONSTITUIR
Riesgo normal (A)	1%
Riesgo potencial (B)	5%
Créditos deficientes (C)	20%
Dudoso Recaudo (D)	50%
Pérdida (E)	100%

CAPÍTULO VI DEL CASTIGO DE CARTERA

a. DEFINICIÓN

Es el proceso mediante el cual se da de baja una obligación cuyo deudor estuviere en mora tres años, luego de haber realizado las gestiones judiciales y extrajudiciales debidas y conforme a las disposiciones establecidas en el Título VII, “De los Activos y Límites de Crédito”, Subtítulo I “Del Castigo de Activos”, Capítulo I “Castigo de préstamos, descuentos y otras obligaciones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.

b. POLÍTICAS PARA EL CASTIGO DE LOS CRÉDITOS

i. De la información

El Gerente de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, deberá anexar a la notificación al Consejo de Administración y a la Superintendencia, de los castigos obligatorios y castigos anticipados, la siguiente información:

- Nombre de identificación del deudor
- Fecha de concesión
- Fecha de vencimiento
- Valor original
- Saldo a la fecha de la solicitud del castigo
- Provisiones, si las hubiere, respecto del crédito u obligación
- Asesor de Crédito y o niveles de aprobación que aprobaron el crédito
- Gestiones judiciales y extrajudiciales efectuadas para su recuperación
- Registros contables del castigo
- Estado de situación del deudor

ii. Políticas para el castigo de créditos:

Se podrá solicitar al organismo de control al cual estamos sujetos, la debida autorización para castigar créditos que hubieren permanecido en mora por un período menor a tres años, debiendo para ello presentar, documentadamente, las razones que justifiquen tal petición;

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, registrara en contabilidad, en las respectivas cuentas de origen por un valor representativo de una unidad monetaria (1.00, un dólar americano), los créditos castigados, debiendo mantener el debido control dentro del GCO;

Las recuperaciones que se originen por concepto de cualquier crédito castigado, se registrarán como un ingreso dentro de la cuenta “Recuperaciones”;

iii. De la documentación

- ✓ La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, registrara en contabilidad, en las respectivas cuentas de origen y por un valor representativo de una unidad monetaria los activos castigados, manteniendo el control dentro del GCO.
- ✓ Las recuperaciones por concepto de cualquier activo castigado, se registrarán como un ingreso dentro de la cuenta de recuperaciones.
- ✓ Los documentos de préstamos, descuentos u otras obligaciones que fueren castigados, permanecerán en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, hasta que sean devueltos a los deudores, una vez que han cancelado sus deudas, o hasta que haya prescrito la acción judicial de cobro.

iv. Procedimiento para el castigo de los créditos

- El Asesor de Crédito elaborará y adjuntará un listado de los créditos que cumplan con las características establecidas para ser castigados con la documentación de las gestiones de cobro realizadas en respaldo de la solicitud;
- La secretaria realizará el acta respectiva del CA y del CV;
- Una vez aprobado por los consejos y organismos de control se procederá a castigar en el sistema los créditos aprobados y los registrará en la respectiva cuenta de orden.

CAPÍTULO VII

DE LA ESTRUCTURA Y FUNCIONES DEL ÁREA DE CRÉDITO

a. ESTRUCTURA DEL ÁREA DE CRÉDITO

En el siguiente grafico se detalla la estructura organizacional y del área de crédito respectivamente con sus niveles jerárquicos.

b. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “CINCO GRADA DE RUINA INCAICA”

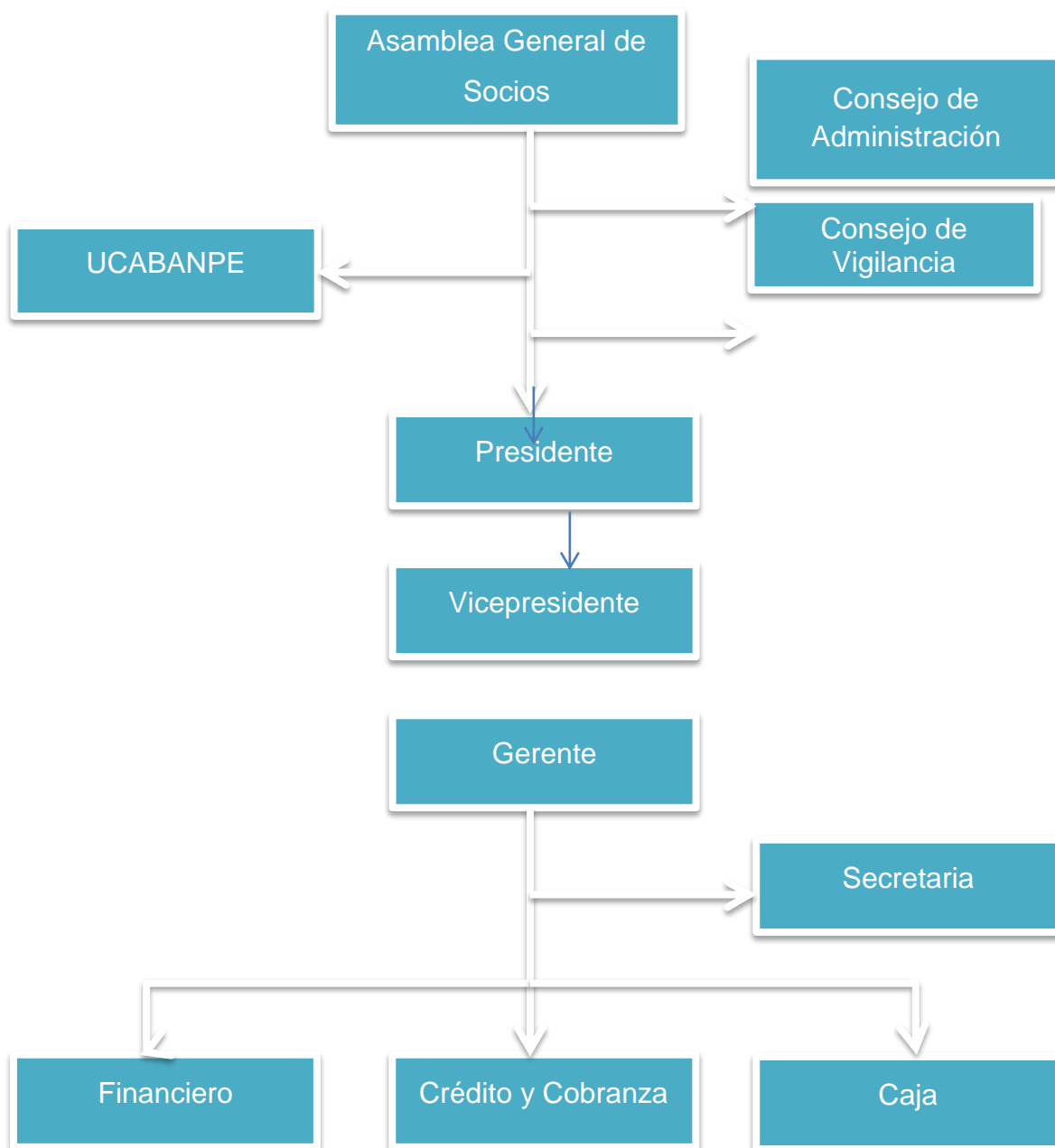


Figura No. 2. Organigrama Estructural Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”

c. FUNCIONES DE LOS RESPONSABLES DEL ÁREA DE CRÉDITO

i. Consejo de Administración

El CA dentro del proceso de crédito, estará sujeto al cumplimiento de las siguientes funciones:

- a. Aprobar las reformas al MROC, presentadas por Gerencia a petición individual o por requerimiento del Área de Crédito;
- b. Monitorear a través de los reportes de gerencia y del comité general de crédito, que se cumplan las políticas y las normas previstas en el MROC; y,
- c. Conocer y monitorear el seguimiento de pago de los créditos aprobados para directivos, vinculados y personal operativo, en base a los informes previos presentados desde la Gerencia.

ii. De las responsabilidades Gerente

- a. El Gerente será el encargado de dirigir el cumplimiento interno de las políticas y normativa de crédito establecidas en el presente manual;
- b. Planificará y evaluará el cumplimiento de la colocación de crédito de acuerdo a las disponibilidades de liquidez (flujo de efectivo) , presupuesto y los objetivos estratégicos de la entidad;
- c. Controlará los índices de morosidad de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, según normas, leyes y procedimientos vigentes.
- d. Coordinará la realización de las acciones administrativas de cobro de créditos en mora y proveerá información y documentos de soporte para las acciones judiciales;
- e. Elaborará y presentará informes sobre créditos vinculados para su envío a las unidades de control internas y externas;

- f. Evaluará la gestión de colocación y cobranza, propondrá mejoras y ajustes de las políticas, normas y procedimientos cuando sea necesario y la entidad lo requiera;

iii. De las responsabilidades del Asesor de Crédito

- a. El Asesor de Crédito debe cumplir con las disposiciones de la normativa legal vigente y lo dispuesto en el MROC, Manual de Gestión de Cobranzas y normas legales vigentes.
- b. El Asesor de Crédito será el principal encargado de asesorar a los socios en las operaciones de crédito, procurando que la colocación del dinero vaya acorde a sus necesidades y evitando que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, incurra en riesgos innecesarios;
- c. El Asesor de Crédito solicitará al socio la presentación de la Solicitud de crédito debidamente firmada, en la que se revisará la coherencia y veracidad de los datos proporcionados por el socio;
- d. El Asesor de Crédito verificará que la documentación adjunta a la solicitud de crédito este completa y revisarán los datos del socio en buro de información, Base del CONSEP, depósito de encaje y garantías de acuerdo al monto solicitado;
- e. El Asesor de Crédito analizará los documentos y el resultado se reflejará a través de su firma en la solicitud de crédito, en el que se indicará los términos y condiciones en que se aprueba el crédito. Toda la documentación presentada en el trámite será archivada en el expediente de crédito del socio;
- f. El Asesor de Crédito está autorizado a solicitar al socio garantías adicionales en caso de ser necesario;
- g. El Asesor de Crédito resolverá las solicitudes de crédito dentro de los límites que le correspondan y que constan en el Catálogo de Productos; **Anexos 21-23**

- h. Los Asesores de Crédito deberán constatar el destino de los créditos que fueron otorgados;
- i. Los Asesores de Crédito emitirán reportes diarios de la gestión de colocación y de cobranza (reporte de morosidad), que serán supervisados semanalmente por el Jefe de Agencia y Jefe de Negocios para su respectivo análisis.
- j. Cuidará y velará por el cuidado y buen funcionamiento del mobiliario y equipo a su cargo y bajo su responsabilidad;
- k. Otras que sean impartidas por su superior y que sean propias de su responsabilidad.
- l. El Asesor de Crédito revisará los casos priorizando los montos y rangos de morosidad, para definir acciones a realizar con el fin de recuperar el crédito.
- m. Todas las acciones de cobranza realizadas por el Asesor de Crédito se deberán registrar en la hoja de gestión. ***Manual de Cobranza***

- **Estrategias de Cobranza.**

Para realizar una gestión adecuada en el proceso de cobranza el gestor podrá utilizar las diferentes estrategias, grados de presión o acciones según el riesgo que el socio representa.

A continuación se presenta las guías para realizar la gestión adecuadamente, en base al esquema de cobranza a seguir por días de atraso, según la siguiente tabla:

Tabla No. 10.
Seguimiento de la cartera en mora

HOJA DE SEGUIMIENTO DE LA CARTERA EN MORA				
N°	Banda de Morosidad	Responsable	Acción	Resultado esperado
1	Mora Preventiva: - 5 días a 0 días en mora.	Asesor de Crédito y Call Center	Llamada telefónica Mensaje de Texto	Prevención de retraso
2	De 1 a 4 días	Asesor de Crédito y Call Center	Llamada telefónica	Compromiso de pago Verbal
3	5 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio	Compromiso de pago formal Notificación No 1
4	De 5 a 10 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio y Llamada al Garante	Compromiso de pago Formal
5	De 10 a 15 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio	Entregar Carta al deudor Notificación No 2
6	De 10 a 15 días	Asesor de Crédito	Visita al socio	Entregar Carta al Garante Notificación No 1
7	De 15 a 20 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio	Entregar carta al deudor Notificación No 3
8	De 15 a 18 días	Asesor de Crédito	Visita al Garante	Entregar carta al Garante Notificación No 2
9	De 18 a 22 días	Asesor de Crédito	Visita al Garante	Entregar Carta al Garante 1 y 2 Notificación No 3
10	De 22 a 26 días	Jefe de Agencia	Visita al Socio y Garante	Entregar Carta al deudor Extrajudicial Notificación No 4
11	De 26 a 30 días	Jefe de Agencia	Visita al Socio y Garante	Entregar Carta al Garante 1 y 2 Notificación No 4
12	De 30 a 90 días	Jefe de Negocios Jefe de Agencia y Asesor de Crédito	Visita al Socio y Garante	Entregar Carta Gerencial al deudor y Garantes Notificación No 5
13	Mayor a 90 días	Gestor de Cobranza	Estrategias propias para cobranza	Recuperación del crédito visitas y notificaciones aplicando 4 soluciones de pago
14	Comité de Mora	Asesor Legal Externo	Cobranza Extra Judicial y Judicial	Recuperación del crédito mediante proceso legal

d. NIVELES Y RANGOS DE APROBACIÓN

El Asesor de Crédito conjuntamente con la Gerencia, por lo menos anualmente, o con la frecuencia que estime necesaria, propondrá a la resolución del Consejo de Administración, los montos de crédito que previa aprobación del Gerente, pueden aprobar los funcionarios de los diversos niveles de la entidad, los que podrán variar en ocasiones, por las circunstancias que establezca dicho organismo.

Tabla No. 11.

Nivel de aprobación Comité Crédito.

NIVELES DE APROBACIÓN	INTEGRANTES	MONTOS	OBSERVACIONES
Comité de Crédito	Gerente	Desde \$ 50.00 Hasta \$ 20.000, ⁰⁰	Microcrédito Consumo
	Asesor de Crédito	Desde \$ 50.00 Hasta \$ 20.000, ⁰⁰	Microcrédito Consumo

Los niveles de aprobación de crédito de la son los siguientes:

Tabla No. 12.

Niveles de aprobación general

NIVELES DE APROBACIÓN	INTEGRANTES	MONTOS	OBSERVACIONES
Consejo de Administración	3+1 Vocales y Secretaria	Cualquier monto	Créditos Vinculados
Comité de Crédito Ampliado	Gerente General	Desde \$ 50,00 Hasta \$ 20.000,00	Microcrédito
	Jefe de Negocios Jefe de Agencia	Desde \$ 50,00 Hasta \$ 50.000,00	Consumo
Comité de Crédito (Agencia)	Jefe de Agencia Asesor de Crédito	Desde \$ 50,00 Hasta \$ 3.000,00	Microcrédito y Consumo

Se aplicara la siguiente excepción, por ausencia de alguno de los integrantes del CCREA:

e. DE LAS CANCELACIONES ANTICIPADAS

Los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, pueden PRE cancelar sus créditos sin ser sujetos de ninguna penalización ni recargo por tal motivo.

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, procederá al cobro anticipado solicitado por el socio, aplicando en primer lugar el valor de los intereses devengados hasta la fecha de la PRE cancelación, más el saldo de capital adeudado por el socio.

f. ABONOS DE CAPITAL.

Los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”, pueden solicitar el abono de capital de los créditos que mantuvieren en la Institución en la fecha en que dispongan de recursos. Para el efecto aplicando en primer lugar el valor de los intereses devengados hasta la fecha del abono, y la diferencia se abona directamente a capital.

Esta modalidad de abono mantiene el plazo y produce la reducción del monto de la cuota.

g. CONTROL DEL RIESGO CREDITICIO.

Son consideradas operaciones de extremo riesgo crediticio y deberán ser rechazados, en los siguientes casos:

- a) Créditos con garantía prendaria y/o hipotecaria sobre los que pese cualquier tipo de gravamen o prohibición, así como bienes litigiosos, bienes en propiedad, otros excesivamente riesgosos, o cuya situación jurídica sea dudosa.

- b) Créditos a un socio que no puede o no quiere suministrar información financiera y/o referencias adecuadas.
- c) Créditos para negocios no rentables
- d) Créditos que estén en la Lista de Exclusión (Política Ambiental) o destinados a actividades ilícitas.
- e) Créditos garantizados con activos cuyo mercado está restringido o limitado.

i. Excepciones

Las únicas instancias que podrán autorizar excepciones a lo establecido en el MROC serán El consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia y en ausencia de este, la persona que Él o ellos designen, como respaldo del mismo se deberá presentar un informe detallado las circunstancias en que se detalló la excepción.

ANEXOS

i. ANEXO

**REQUISITOS DE CRÉDITO CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CINCO GRADA DE RUINA INCAICA”**


	
REQUERIMIENTO PARA ACCESO A CRÉDITO	
PERSONA NATURAL	
REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> a) Ser socio de Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”. b) Copia de la Cedula de Ciudadanía (Actualizada) c) Copia de la Papeleta de Votación (Ultimo sufragio). d) Pago de servicios básicos. e) Foto a color actualizada. f) Copia de Escritura con pago del predio del Municipio (Socio y Garante) 	
PERSONA JURÍDICA	
REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copia del Contrato de Constitución de la empresa de la Persona Jurídica. ✓ Copia del nombramiento del Representante Legal. ✓ Copia de la Cedula de Ciudadanía del Representante Legal (Actualizada). ✓ Copia de la Papeleta de Votación del Representante Legal. (Ultimo sufragio). ✓ Formulario de ingreso a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”. ✓ Acta de autorización para el crédito. ✓ Balance del cierre del ejercicio económico de acuerdo al periodo a la fecha de la solicitud de crédito. 	
SOCIEDAD DE HECHO	
REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copia de la Cedula de Ciudadanía del Representante Legal de la Sociedad (Actualizada). ✓ Copia de la Papeleta de Votación del Representante de la Sociedad. (Ultimo sufragio). ✓ Balance del cierre del ejercicio económico de acuerdo al periodo a la fecha de la solicitud de crédito. ✓ Formulario de ingreso a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica”. ✓ Copia de la Escritura de la Sociedad de Hecho (Notariada) ✓ Acta de autorización para el crédito. 	
OBSERVACIONES GENERALES: Todos los socios deben tener: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ahorro mínimo: \$ 4.⁰⁰ ✓ Certificados de Aportación: \$ 15.⁰⁰ ✓ Encaje: \$ 10 x 1 	


Figura No. 3. Requisitos de Crédito

ii. ANEXO

REGISTRO DE CRÉDITO VINCULADO

Tabla No. 13.

Registro de Crédito Vinculado


					REPORTE DE CRÉDITOS VINCULADOS							
Fecha del reporte:												
N°	Apellidos y Nombres	C.I.	Cargo "COAC"	Parentesco	Valor Original	Total por vencer	No devenga interés	Total Vencido	Demanda Judicial	Cartera Castigada	Total Deuda	Tiempo Vencido (días)
						\$		\$		\$	\$	

iii. ANEXO

RECARGOS POR MORA EN EL PAGO DE CRÉDITO

Tabla No. 14.

Regulación 51, TASAS E INTERÉS POR MORA, BCE 2013

		TABLA DE RECARGO POR ATRASO SEGÚN "BCE"
Nota: ✓ Incluye únicamente las tasas de interés determinada por el ente de control, ✓ La COAC se guardara la reserva de establecer los costes por cada acción realizada para garantizar los pagos.		
DÍAS DE RETRASO HASTA EL DÍA DE PAGO	DÍAS DE RETRASO HASTA EL DÍA DE PAGO	
0	0%	
1-15	5%	
16-30	7%	
Entregado por		
Recibí conforme		Sr.
Sr.		

iv. ANEXO

REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL MROC

REGISTRO DE ENTREGA DE: MANUAL Y REGLAMENTO DE CRÉDITO	
Fecha de entrega del material	
Oficina.....	
Nombre del Personal quien recibe	
Con el presente documento queda como constancia que el Señor (a/Srta.),....., con C.I.#.	
Recibe desde la Jefatura de Negocios de la Institución:	
➤ Un Manual y Reglamento de Crédito	COPIA # <input type="text"/>
Actualizado al.....del 201.....	
<p><i>Como política de carácter obligatorio de la institución, todo el personal debe cumplir con cada uno de los aspectos que se especifica en el documento según la función que desempeñe, también se deberá respetar; la privacidad, derechos de propiedad intelectual, el correcto manejo y uso de mismo sin tergiversar los contenidos con el fin de favorecer o perjudicar a cualquiera de las partes</i></p>	
Acepto mi responsabilidad en caso de faltar a lo mencionado en el documento y por parte de mis superiores.	


Figura No. 4. Registro de Entrega/Recepción MROC

v. ANEXO

MONTOS PLAZOS MÁXIMOS POR LÍNEA DE CRÉDITO

Tabla No. 15.


Montos y Plazos por línea de crédito

				
TASAS DE INTERÉS VIGENTES PARA CRÉDITOS				
N° de Acta				
Fecha de Resolución		DÍA	MES	AÑO
MONTO DE CRÉDITO		TIPOS DE CRÉDITO	TASA BCE	PLAZO MÁXIMO
DE	HASTA			
\$ 50, ⁰⁰	\$ 3.000, ⁰⁰	MICROCRÉDITO MINORISTA	30,50%	24 MESES
\$ 3.001, ⁰⁰	\$ 10.000, ⁰⁰	MICRO. ACUMULADO SIMPLE	27,50%	36 MESES
\$ 10.001, ⁰⁰	\$ 20.000, ⁰⁰	MICRO. ACUMULADO AMPLIADO	25,50%	60 MESES
\$ 50, ⁰⁰	\$ 50.000, ⁰⁰	CONSUMO	16,30%	NEGOCIAR

 NOMBRE
 Gerente Caja de Ahorro y Crédito "Cinco Grada de Ruina Incaica".

vi. ANEXO

ENCAJES VIGENTES POR LÍNEA DE CRÉDITO

			
ENCAJES			
Consumo & Microcrédito			
NIVEL DE SOCIO	MONTO	ENCAJE	CONDICIÓN
SOCIO NUEVO	De \$ 50 - Hasta \$ 3.000	0	NO
SOCIO NUEVO	De \$ 3000 - Hasta \$ 20.000	10 x 1	NO
SOCIO "AA"	De \$ 3000 - Hasta \$ 10.000	20 x 1	SI
SOCIO "AAA"	De \$ 3.000 - Hasta \$ 10.000	0	SI

CONDICIONES:

Socio "AA"

- ✓ Mantener historial crediticio en el sistema financiero cuyo monto de crédito sea igual o superior a \$ 3.000
- ✓ Promedio de mora no mayor a 5 días en el último crédito.
- ✓ Mora máxima 12 días
- ✓ Los 12 últimos meses debe registrar operaciones al día sin mora en el sistema financiero.
- ✓ Score, igual o superior a 450
- ✓ Garantes 2, 1 con casa propia

Socio "AAA"

- Mantener historial crediticio en el sistema financiero cuyo monto de crédito sea igual o superior a \$ 5.000
- Promedio de mora no mayor a 3 días en el último crédito.
- Mora máxima 8 días
- Los 18 últimos meses debe registrar operaciones al día sin mora en el sistema financiero.
- Score, igual o superior a 600
- Garantes 1, con casa propia
- No registrar operaciones en más de 3 IFIS.

Siempre y cuando no sobre pase el límite aprobado en las políticas internas de la CSAC.


Figura No. 5. Encaje vigente por línea de crédito

vii. ANEXO

INFORMACIÓN QUE DEBE CONTENER EL "FILE DE CRÉDITO"

Tabla No. 16.

File de Crédito

		
INFORMACIÓN QUE DEBE CONTENER EL FILE DE CRÉDITO	TIPOS DE CRÉDITO	
	CONSUMO	MICROCRÉDITO
INFORMACIÓN BÁSICA		
Evidencia de consulta en el buró de crédito		
Evidencia de confirmación de las referencias		
Copias de cedula de identidad y certificado de votación (deudor y garante)		
Copia del RUC		
Copia de últimos pagos de servicios básicos		
ORDENES DE OPERACIÓN		
Solicitud de crédito		
Informe de verificación		
Resolución y aprobación del estamento correspondiente		
Copia del pagare		
Tabla de amortización firmada por el socio		
Orden de pago o desembolso		
INFORMACIÓN FINANCIERA		
Estado de Situación Financiera personal		
MISCELÁNEOS - AVALUOS		
Avalúos de los bienes ofrecidos en garantía		
CRÉDITOS CANCELADOS		
Solicitud de crédito		
Orden de pago o desembolso		
CARPETA LEGAL		
Copia del ruc		
Poderes especiales		
Copia de contratos de hipotecas o de prenda, constituidos a favor de la COAC		
Copia de los certificados de los registro mercantil y de la propiedad sobre prendas e hipotecas		
Copia de pólizas de seguro y certificado de endoso de las mismas		
Documentos sobre garantías (escrituras, facturas, contratos, otros)		

viii. ANEXO
FONDO DE RESERVA PATRIMONIAL

REPUBLICA DEL ECUADOR		FORMULARIO 229
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS		
INTENDENCIA NACIONAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS		
RELACION ENTRE EL PATRIMONIO TECNICO TOTAL Y LOS ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO EN U.S. DOLARES		
FECHA :	dic-13	
CONFORMACION DEL PATRIMONIO TECNICO TOTAL		
A	TOTAL PATRIMONIO TECNICO PRIMARIO	4.422.986,46
B	TOTAL PATRIMONIO TECNICO SECUNDARIO	175.731,45
C	(A + B) PATRIMONIO TECNICO TOTAL	4.598.717,91
D	DEDUCCIONES AL PATRIMONIO TECNICO TOTAL (**)	
E	(C - D) PATRIMONIO TECNICO CONSTITUIDO	4.598.717,91
	PORCENTAJE DE PATRIMONIO TECNICO	13,14%
	PATRIMONIO TECNICO REQUERIDO SEPS	9,00% MINIMO
	DIFERENCIA	4,14%
	10% PATRIMONIO TECNICO	459.871,79
	2% PATRIMONIO TECNICO	91.974,36
(**)	Sujeto a las restricciones de la tercera disposición transitoria de la sección VII, del capítulo I, subtítulo V, título IV, de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y Junta Bancaria	
ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO		
Activos ponderados con 0,00		0,00
Activos ponderados con 0,10		0,00
Activos ponderados con 0,20		0,00
Activos ponderados con 0,40		0,00
Activos ponderados con 0,50		0,00
Activos ponderados con 1,00		35.005.246,82
F TOTAL ACTIVOS Y CONTINGENTES Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO		35.005.246,82
POSICION, REQUERIMIENTO Y RELACION DE PATRIMONIO TECNICO		
G = F x 9%	PATRIMONIO TECNICO REQUERIDO	3.150.472,21
H = E - G	EXCEDENTE O DEFICIENCIA DE PATRIMONIO TECNICO REQUERIDO	1.448.245,70
	ACTIVOS TOTALES Y CONTINGENTES x 4%	1.523.616,73
GERENTE GENERAL	CONTADOR GENERAL	


Figura No. 6. Fondo de Reserva Patrimonial

ix. ANEXO

REGISTRO AUXILIAR DE CRÉDITO “INVENTARIOS”

Tabla No. 17.

Registro Auxiliar de Inventario

							
REGISTRO AUXILIAR DE INVENTARIO (RELACIÓN 80/20)							
N°	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL COSTO	PRECIO VENTA UNIT.	PRECIO VENTA TOTAL	MARGEN UTILIDAD
Fecha de la vista							
COMENTARIO DEL ASESOR							

x. ANEXO

DIAGRAMA DE: CRÉDITO DE CONSUMO Y MICROCRÉDITO “SOCIO-ASESOR”

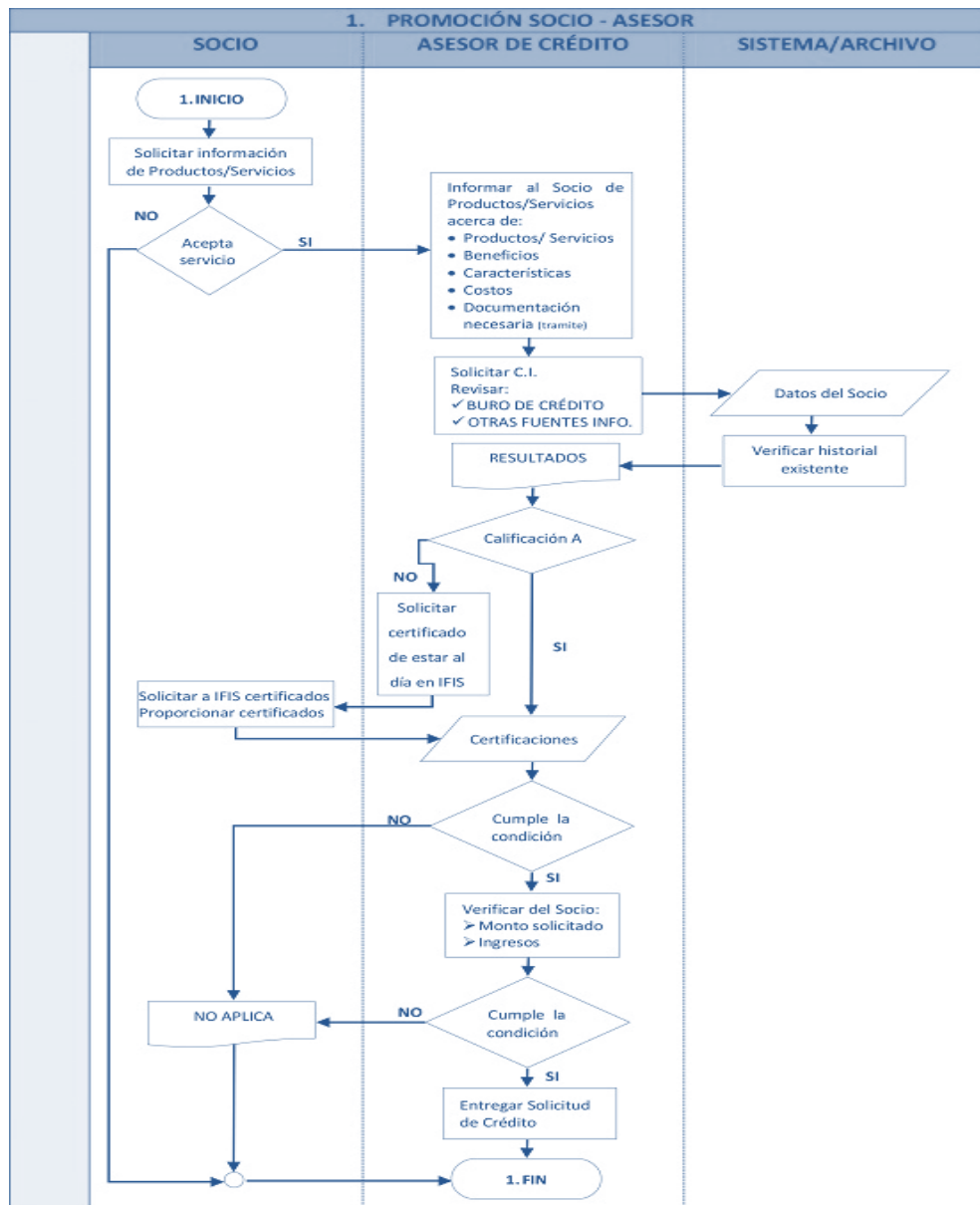


Figura No. 7. Diagrama de Promoción Socio-Asesor

xi. ANEXO

DIAGRAMA RECEPCIÓN DE SOLICITUD Y DOCUMENTACIÓN

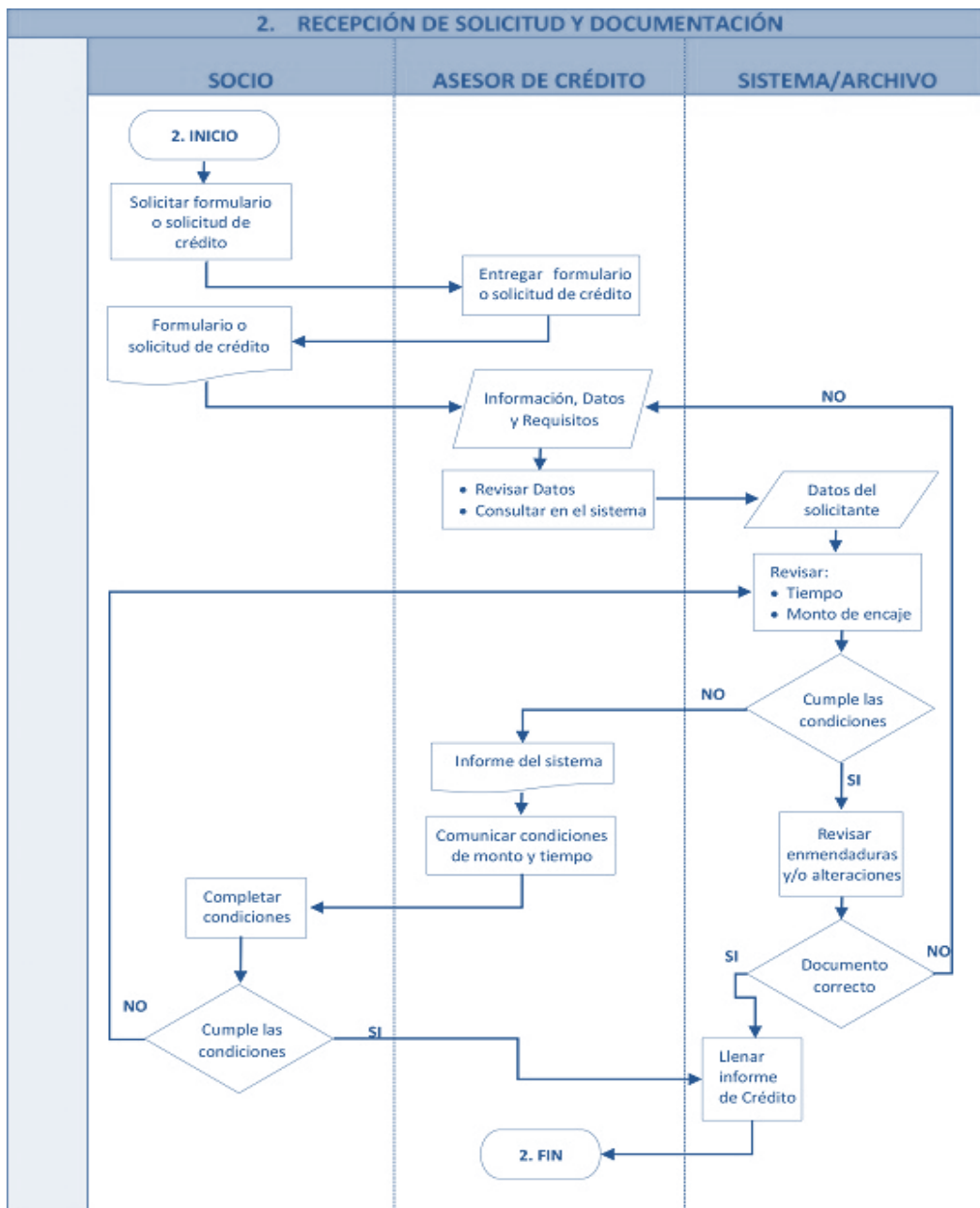
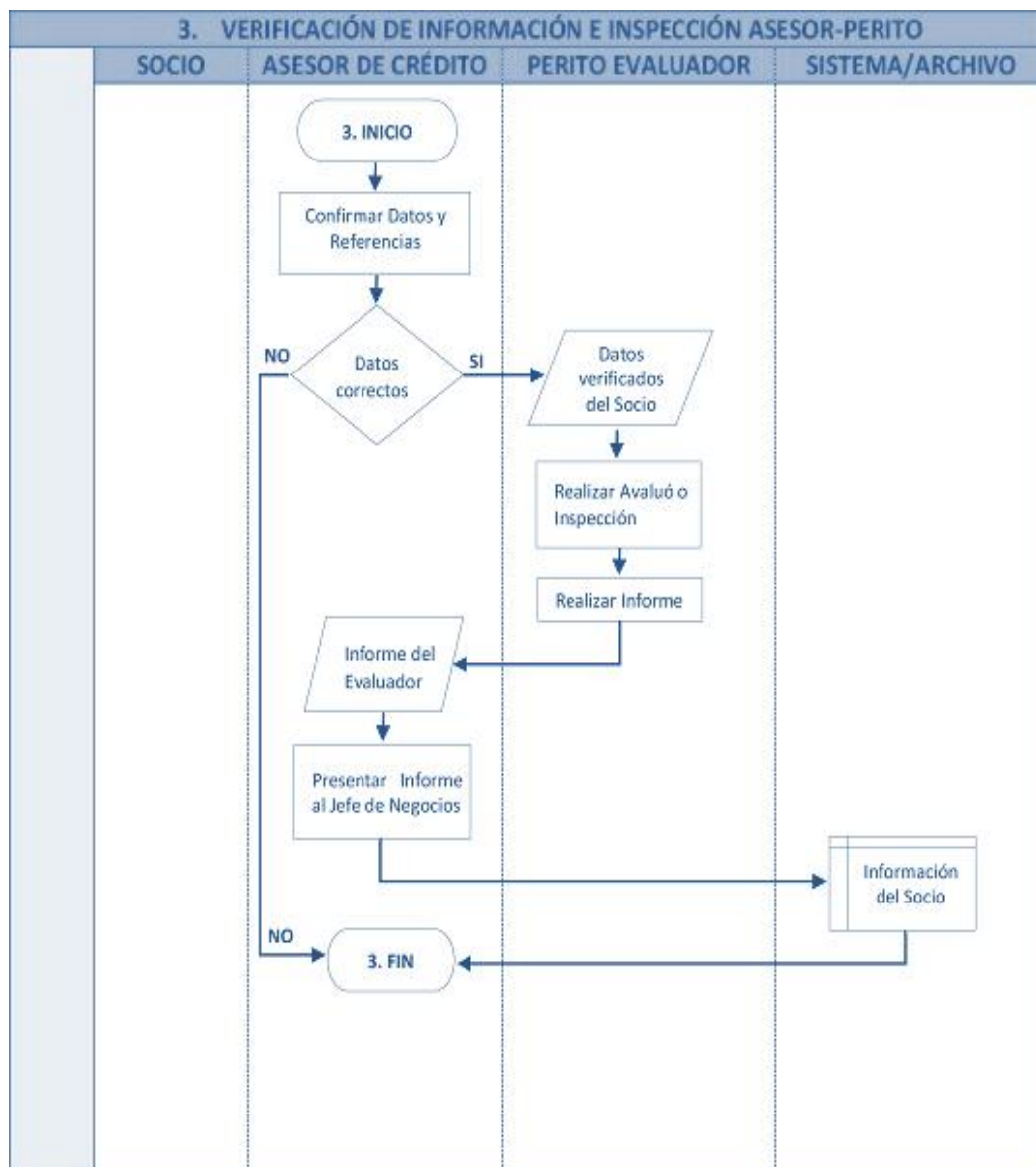


Figura No. 8. Diagrama de Recepción de Solicitud y Documentación

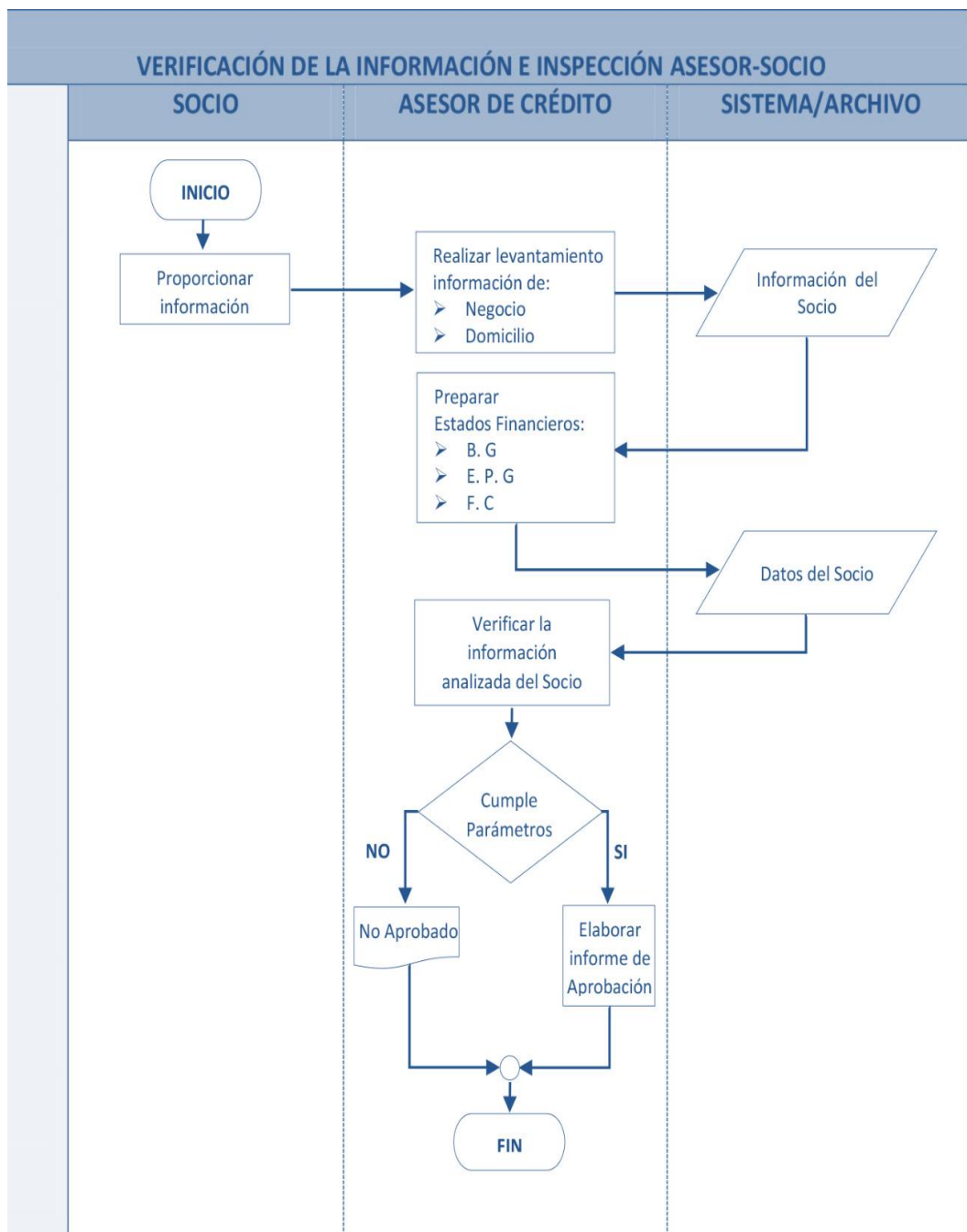
xii. ANEXO

**DIAGRAMA DE VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN E INSPECCIÓN
“ASESOR-PERITO”**



**Figura No. 9. Diagrama de Verificación de la Información e Inspección
Asesor-Perito**

xiii. ANEXO

**DIAGRAMA DE VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN E INSPECCIÓN
“ASESOR- SOCIO”**


**Figura No. 10. Diagrama de Verificación de Información e Inspección
Asesor- Socio**

ixv. ANEXO

DIAGRAMA DE ANÁLISIS EVALUACIÓN, RESOLUCIÓN Y APROBACIÓN

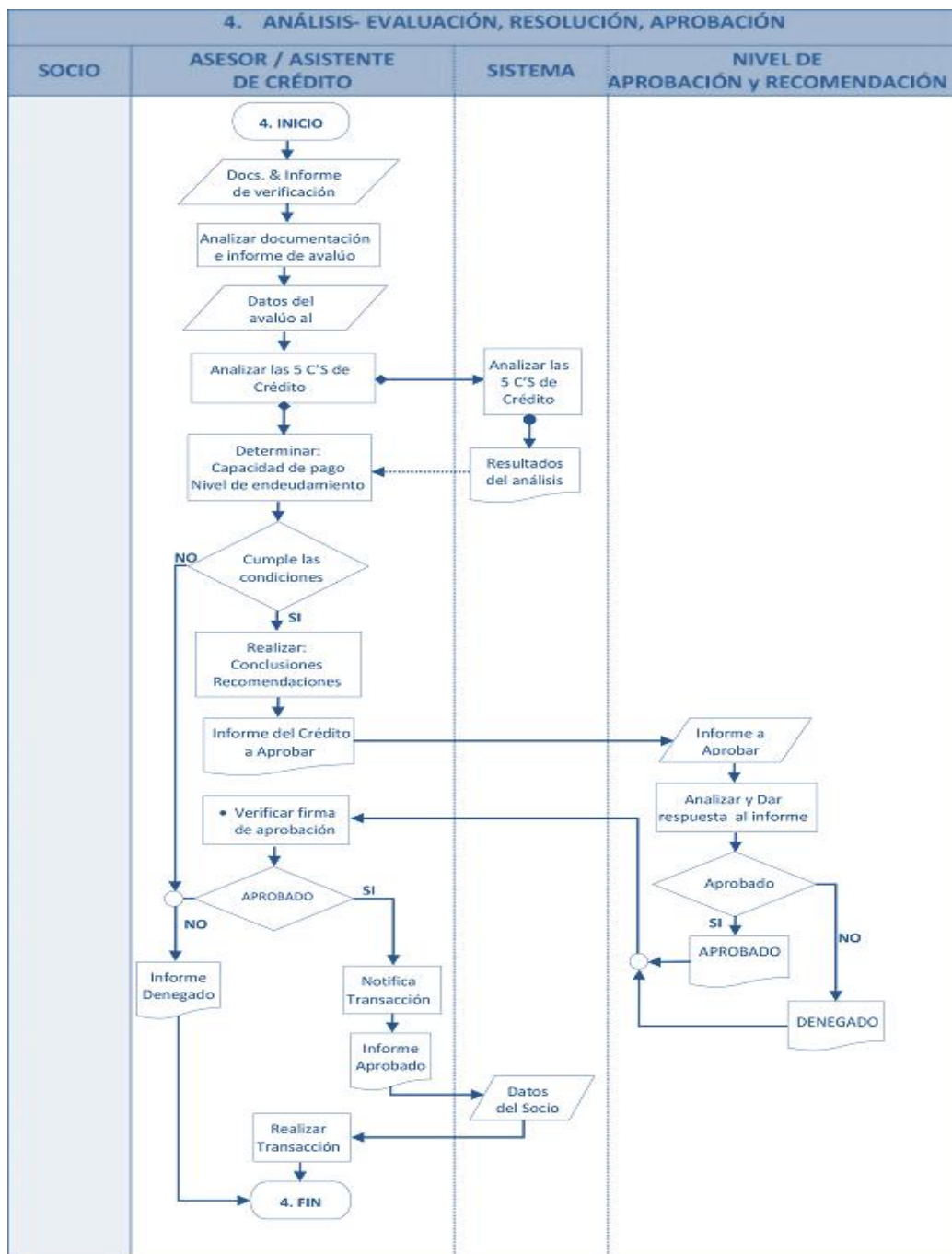


Figura No. 11. Diagrama de Análisis Evaluación, Resolución y Aprobación

xv. ANEXO

DIAGRAMA DE OTORGAMIENTO Y DESEMBOLSO

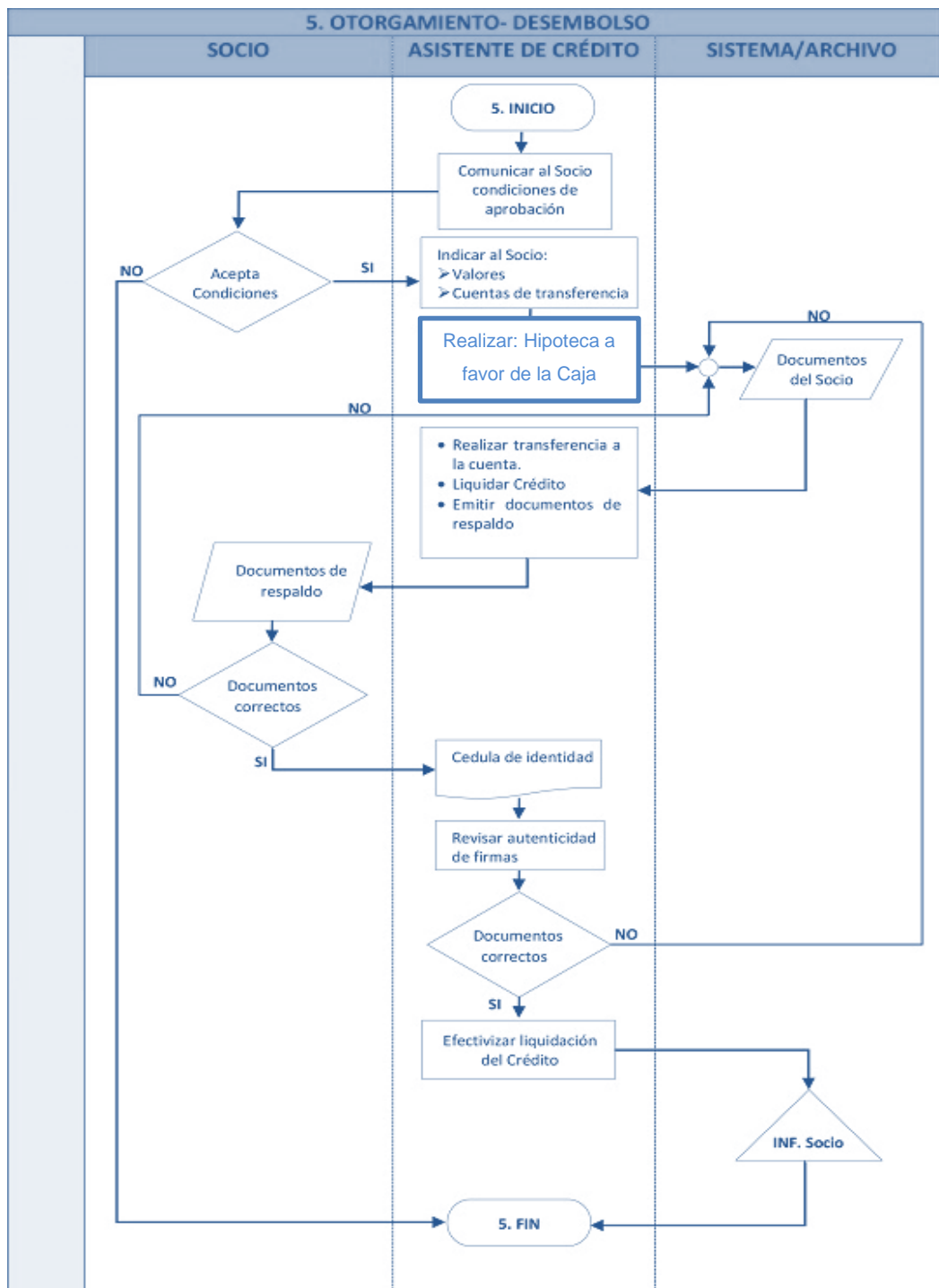


Figura No. 12. Diagrama de Otorgamiento y Desembolso

xvi. ANEXO
SOLICITUD DE CRÉDITO

MONTO SOLICITADO..... N° Socia/o.....
 FECHA:.....
 PLAZO DE CRÉDITO.....

DATOS DE LA SOLICITANTE

Apellidos.....
 Nombres.....
 Dirección Domiciliaria.....Calle.....
 Teléfono.....Ocupación.....
 Dirección de
 Trabajo.....
 Cedula de Identidad N°.....
 Estado Civil.....

Vivienda
 Propia Arrendada Prestada

➤ **DATOS DEL/LA CÓNYUGE**

Apellidos.....
 Nombres.....
 Cedula de identidad
 N°.....Ocupación.....
 Dirección de trabajo.....

➤ **INGRESOS Y EGRESOS ECONÓMICOS FAMILIARES**

Ingresos mensuales

Sueldos
 Agricultura
 Negocio
 Crianza de animales
 Otros

Total ingresos

Egresos mensuales

Alimentación

Educación

Servicios básicos

Préstamos a otras instituciones

Total egresos

TOTAL INGRESOS NETOS

➤ **DESTINO DE CRÉDITO**

Para invertir en:

Agricultura Ganadería

.....

Comercio Consumo

.....

Casa Compra de previo

.....

Otros

➤ **DATOS DEL GARANTE 1**

Apellidos.....

Nombres.....

Dirección

Domiciliaria.....calle.....

Teléfono.....Ocupación.....

Dirección de

Trabajo.....

Cedula de Identidad N°.....

Estado Civil.....

Vivienda

Propia

Arrendada

Prestada

➤ **DATOS DEL GARANTE 2**

- Apellidos.....
- Nombres.....
- Dirección
- Domiciliaria.....calle.....
- Teléfono.....Ocupación.....
- Dirección de Trabajo.....
- Cedula de Identidad N°.....
- Estado Civil.....

Vivienda

Propia Arrendada
Prestada

➤ **FIRMAS**

Solicitante Garante 1
Cl.....
Cl.....

Cónyuge Garante 2
Cl.....
Cl.....

➤ **APROBACIÓN DEL CRÉDITO**

El consejo de vigilancia de créditos aprueba la siguiente solicitud:

AUXILIAR DE CUENTAS POR COBRAR Y OBLIGACIONES FINANCIERAS

Tabla No. 18.

Auxiliar Cuentas por Cobrar y Obligaciones Financieras

REGISTRO AUXILIAR DE CUENTAS POR COBRAR		
CLIENTES	Antigüedad de saldos (días)	Montos de Cuentas por Cobrar
TOTAL DE CUENTAS POR COBRAR		
REGISTRO AUXILIAR DE CRÉDITO EN EL SISTEMA FINANCIERO FORMAL		
INSTITUCIÓN FINANCIERA	PLAZO	SALDO
TOTAL DE CRÉDITOS CON EL SISTEMA FINANCIERO		

xvii. ANEXO

CATÁLOGO DE PRODUCTOS “CRÉDITO EMERGENTE”

Tabla No. 19.


Catálogo de Crédito Emergente

					
CATALOGO DE PRODUCTOS					
Fecha de resolución					
N° Acta					
Tipo de Crédito	CONSUMO				
Nombre	CRÉDITO EMERGENTE				
Características	Se otorga de manera inmediata, una vez cubiertos los requisitos para cubrir calamidades domésticas por muerte, accidente o enfermedad				
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitud de crédito para deudor y garante ➤ Copia de la cedula de identidad ➤ Recibo del pago o certificación de ingresos (mínimo de tres meses) ➤ Giros del exterior o contratos de arrendamiento legalizado ➤ Honorarios (declaración de impuestos, facturas), comprobantes de pensiones jubilares o Certificado Bancario ➤ Constancia de domicilio (pagos de servicios básicos) Certificados o documentos que valide la calamidad <ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado médico 2. Factura de gastos médicos 3. Partida de Defunción 				
MONTOS	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th style="width: 50%;">DESDE</th> <th style="width: 50%;">HASTA</th> </tr> <tr> <td>\$ 50,00</td> <td>\$ 4.000.000,00</td> </tr> </table>	DESDE	HASTA	\$ 50,00	\$ 4.000.000,00
DESDE	HASTA				
\$ 50,00	\$ 4.000.000,00				
PLAZO: Dependerá del monto solicitado	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th style="width: 50%;">DESDE</th> <th style="width: 50%;">HASTA</th> </tr> <tr> <td>01 mes</td> <td>60 meses</td> </tr> </table>	DESDE	HASTA	01 mes	60 meses
DESDE	HASTA				
01 mes	60 meses				
TASA DE INTERÉS ANUAL	Establecida por BCE				
COMISIÓN	0,00%				
ENCAJE	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th style="width: 50%;">SOCIOS NUEVOS</th> <th style="width: 50%;">HASTA</th> </tr> <tr> <td>SOCIOS ANTIGUOS</td> <td>5 X 1 10 X 1</td> </tr> </table>	SOCIOS NUEVOS	HASTA	SOCIOS ANTIGUOS	5 X 1 10 X 1
SOCIOS NUEVOS	HASTA				
SOCIOS ANTIGUOS	5 X 1 10 X 1				
GARANTÍA	1. Garante hasta \$ 3.000,00 dólares americanos y dos garantes solventes para el resto de montos, hipoteca, prendario Los socios clase "A y B" se garantizan con el historial de su cuenta				
TIEMPO DE ENTREGA	Máximo en 24 horas crédito normal y máximo 30 minutos una vez cubiertos todos los requisitos				
NIVEL DE APROBACIÓN	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th style="width: 50%;">JEFE DE AGENCIA</th> <th style="width: 50%;">Hasta: \$ 3.000,00</th> </tr> <tr> <td>ASESOR DE CRÉDITO</td> <td>Hasta: \$ 40.000,00</td> </tr> </table>	JEFE DE AGENCIA	Hasta: \$ 3.000,00	ASESOR DE CRÉDITO	Hasta: \$ 40.000,00
JEFE DE AGENCIA	Hasta: \$ 3.000,00				
ASESOR DE CRÉDITO	Hasta: \$ 40.000,00				

MARÍA LOTUALA
GERENTE

xviii. ANEXO
CREDIPÓLIZA

Tabla No. 20.
Credipóliza

	
CATÁLOGO DE PRODUCTOS	
Fecha de resolución	
N° Acta	
Tipo de Crédito	CONSUMO
Nombre	CREDIPÓLIZA
Características	Este es un crédito ordinario inmediato, al cual se puede acceder para cubrir cualquier requerimientos del solicitante, usando como garantía una póliza emitida por la COAC
REQUISITOS	Solicitud de crédito Copia de la cedula de identidad Endoso de la Póliza favor de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Cinco Grada de Ruina Incaica", Partida de Defunción
MONTOS	DESDE
	HASTA 80% valor de la Póliza
PLAZO: Dependerá del monto solicitado	DESDE
	HASTA Fecha de vencimiento de La Póliza
TASA DE INTERÉS ANUAL	Variable: TRES puntos por arriba de la tasa de interés mínima, vigente para este segmento, según BCE
APORTE	2% del monto de crédito
ENCAJE	SOCIOS NUEVOS
	SOCIOS ANTIGUOS
GARANTÍA	Póliza emitida por la COAC
TIEMPO DE ENTREGA	30 minutos en las oficinas de la COAC
NIVEL DE APROBACIÓN	ASESOR DE CRÉDITO
	GERENTE
	Hasta: \$ 3.000,00
	Hasta: \$ 40.000,00

María Lotuala

Gerente CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO "CINCO GRADA DE RUINA INCAICA"

ixx. ANEXO

CONTROL DE INGRESO/EGRESO DE EXPEDIENTES EN CUSTODIA

NOMBRE DE LA CAJA
INGRESOS / EGRESO EXPEDIENTES EN CUSTODIA

N°	FECHA DE RETIRO	SOCIO	RAZON	ASESOR	FECHA DE DEVOLUCION	FIRMA

Figura No. 13. Hoja de control de Ingreso/Egreso de expedientes en custodia

BIBLIOGRAFÍA

- HOLMES, A. W. (2010). *PRINCIPIOS Y PROCEDIMIENTOS*. México D.F. UTEHA.
- GRAY, R., BEBBINGTON, J., WALTERS, D., y BLANCO, S. A. M. (2011), *“CONTABILIDAD Y AUDITORÍA AMBIENTAL”*. Ecoe.
- GARCÍA CASELLA, C. L. (2012). *“VINCULACIÓN DE LA CONTABILIDAD CON LA TRANSPARENCIA Y LA CORRUPCIÓN”*. Contabilidad y auditoría.
- ALEJANDRA, P. (2013). *“ALGUNAS CONSIDERACIONES EN LA INVESTIGACIÓN CONTABLE A LO LARGO DE LA HISTORIA. CONSECUENCIAS EN LA REGULACIÓN”*. Contabilidad y auditoría.
- GUBBA, H. (2012). *“LA INCLUSIÓN DEL FACTOR AMBIENTAL EN LA AUDITORÍA DE ESTADOS CONTABLES”*.
- GARCÍA CASELLA, C. L. (2012). *“RECIENTES CONSIDERACIONES SOBRE LAS AUDITORIAS CONTABLES DE LOS INFORMES CONTABLES FINANCIEROS”*.
- SUÁREZ KIMURA, E. B. (2012). *“AUDITORÍA Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO: PARTICULARIDADES A CONSIDERAR EN LOS CONTEXTOS TECNOLÓGICAMENTE MEDIADOS”*.
- LÓPEZ, D. B., y VILLAGÓMEZ, O. C. (2012). *“MATLAB CON APLICACIONES A LA INGENIERÍA, FÍSICA Y FINANZAS”*. Alfaomega.
- BARONA, B., y RIVERA, J. (2012). *“FINANZAS EMPRENDEDORAS EN COLOMBIA”*. Cali: Universidad del Valle.
- BREALEY, R. A., MYERS, S. C., ALLEN, F., SORIA, L. N., e IZQUIERDO, M. Á. F. (2010). *“PRINCIPIOS DE FINANZAS CORPORATIVAS”*. Madrid: McGraw-Hill.
- ESTIVILL, J. (2010). *“ESPACIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS. CONSTRUYENDO DIÁLOGOS EN TORNO A LA ECONOMÍA SOLIDARIA”*. Revista Crítica de Ciências Sociais, (84), 101-113.
- RAZETO, L. (2012). *“CINCO CONSTATAACIONES SOBRE LA POBREZA, CATORCE TESIS SOBRE EL DESARROLLO SOCIAL, Y UNA*

CONCLUSIÓN SOBRE LA ECONOMÍA SOLIDARIA". Polis. Revista Latinoamericana, (2).

FEIST, J., & MALDONADO, C. F. (2010). "*TEORÍAS DE LA PERSONALIDAD*". México D.F. McGraw-Hill.

PIATTINI M., DEL PESO, E. (2010). "*AUDITORÍA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN*". México D.F..

GÓMEZ G. (2010) "*METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA*". Málaga: Aljibe.

CHIAVENATO, (2010), "*RECURSOS HUMANOS*". Atlas.

FINNEY H.A. (2011), "*CURSO DE CONTABILIDAD*"

ANEXOS

Anexo 1.
Formato de Encuesta

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA CAJA SOLIDARIA DE
AHORRO Y CRÉDITO “CINCO GRADA DE RUINA INCAICA”**

OBJETIVO: Determinar cuál es el nivel de satisfacción e insatisfacción en los socios activos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica.” respecto a los beneficios, servicios y productos que brinda en la actualidad.

INSTRUCCIONES: Marque con una X en el casillero adecuado y de la manera más acertada, de su información dependerá el éxito del proyecto.

Ocupación: _____

DIRECCIÓN: Parroquia: _____ Barrio: _____

Sector: _____

1. ¿Por qué decidió asociarse a la Caja de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica.”?

Confianza Beneficios que ofrece Distancia

Atención Recomendación

Otros: Especifique: _____

2. ¿Conoce todos los servicios que ofrece la Caja de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica.”?

SI NO

3. Para usted la atención en la Caja Solidaria es :

Excelente Buena Regular Mala

4. **¿Qué servicio utiliza con frecuencia en la Caja de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica.”?**

Ahorros Créditos Depósitos a plazo Fijos
Cuentas infantiles Otros Especifique:

5. **¿Sabe usted los requisitos necesarios para la apertura de una cuenta de Ahorro en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica.”?**

SI NO

6. **¿Conoce usted la tasa de interés que la Caja “Cinco Grada de Ruina Incaica.” paga por sus ahorros?**

SI NO

7. **¿Conoce usted los requisitos que se necesita para obtener un crédito en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica.”?**

Sí No

8. **¿Ha solicitado un crédito en la Caja de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica..”?**

Sí No

Nota: Si su respuesta es positiva siga con las siguientes preguntas, caso contrario la encuesta ha concluido.

9. ¿Qué tipo de crédito ha solicitado en la Caja de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica.”?

Ordinario Emergente Estudiantil
Microcrédito Otros Especifique: _____

10. ¿Con que finalidad ha solicitado un crédito en la Caja de Ahorro y Crédito “Cinco Grada de Ruina Incaica.”?

De todas las opciones seleccione el que usted considere de mayor importancia.

- Agricultura y Ganadería**
- Comercio**
- Compra de Bienes**
- Compra de Vehículos**
- Adquisición o mejora de vivienda**
- Adquisición de Electrodomésticos**
- Enfermedad**
- Estudios**
- Viajes**
- Otros (Especifique)**

11. ¿Con que Frecuencia requiere usted un crédito?

De todas las opciones seleccione el que usted considere de mayor importancia.

- Semanalmente**
- Mensualmente**
- Semestralmente**
- Anualmente**
- Otros (Especifique)**

12. ¿Cuánto sería el monto requerido de un crédito?

De todas las opciones seleccione el que usted considere de mayor importancia

MONTO REQUERIDO

De USD 1-100

De USD 101-500

De USD 501 – 1000

De USD 1001 – 5000

OTROS (Especifique)

13. ¿Conoce que tasa de interés paga por su crédito?

SI NO

14. ¿Al momento de solicitar un crédito se le presentó alguna dificultad?

SI NO

Qué tipo de Dificultad: _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2. Fotografías Primera Visita



Ubicación de la Comunidad Tingo Pucará Guangaje



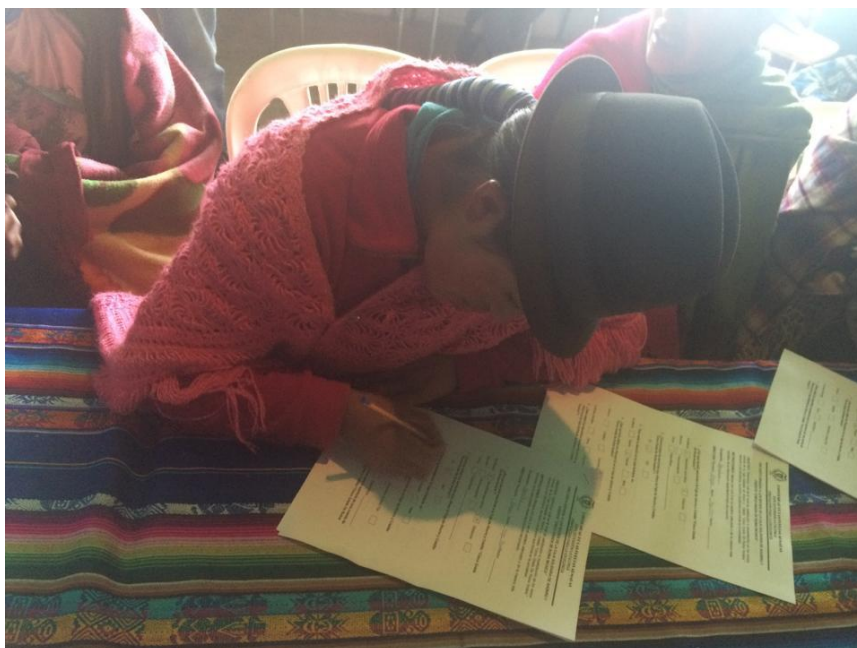
Oficina en donde funciona la Caja Solidaria

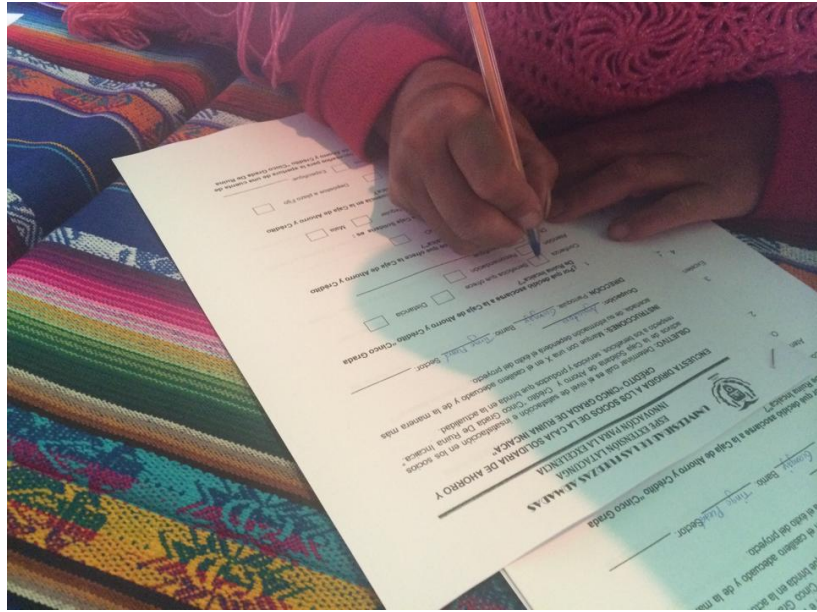


Reunión con la Presidenta de la caja y el tesorero.



Encuestas realizadas a los socios de la caja Solidaria







UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE
CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA
CERTIFICACIÓN

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por la Sra. Gabriela Elizabeth Cuacés Zumba bajo mi supervisión.

ECON. MARCO VELOZ.
DIRECTOR DEL PROYECTO

DRA. SILVIA ALTAMIRANO.
CODIRECTORA DEL PROYECTO

ING. JULIO TAPIA
DIRECTOR DE LA CARRERA

DR. RODRIGO VACA
SECRETARIO ACADÉMICO