



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

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

**CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

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

**TEMA: “LEVANTAMIENTO DE PROCESOS FINANCIEROS Y  
FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD EN  
LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN Y  
PROGRESO” DE LA PARROQUIA CHUGCHILAN, PROVINCIA  
DE COTOPAXI”.**

**AUTOR: DIEGO PAÚL TORRES TORO**

**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**

Que el trabajo denominado **“LEVANTAMIENTO DE PROCESOS FINANCIEROS Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD EN LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN Y PROGRESO” DE LA PARROQUIA CHUGCHILAN, PROVINCIA DE COTOPAXI”**, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la institución, en el Reglamento de Estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE.

Debido a que con este trabajo se contribuye al mejoramiento de la estructura organizacional de la Caja Solidaria “Unión y Progreso”, mediante la aplicación de procesos financieros y contables que permitan el crecimiento sostenido y sustentable de la misma, por lo que sí se recomienda su publicación.

El mencionado trabajo consta de documentos empastados y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (PDF). Autorizan a Diego Paúl Torres Toro a que entreguen al Ing. Julio Tapia, en su calidad de Director de la Carrera

Latacunga, Julio del 2015.

---

Econ. Marco Veloz.  
**DIRECTOR**

---

Dra. Silvia Altamirano  
**CODIRECTORA**

# UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE

## CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

### DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Diego Paúl Torres Toro

#### 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 “UNIÓN Y PROGRESO” DE LA PARROQUIA CHUGCHILAN, PROVINCIA DE COTOPAXI”**, ha sido desarrollado en 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, Julio del 2015.

---

**Diego Paúl Torres Toro**  
**C.C.: 050307229-0**

# UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE

## CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

### AUTORIZACIÓN

Yo, Diego Paúl Torres Toro

Autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas, la publicación en la biblioteca virtual de la Institución el trabajo denominado “**LEVANTAMIENTO DE PROCESOS FINANCIEROS Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD EN LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN Y PROGRESO” DE LA PARROQUIA CHUGCHILAN, PROVINCIA DE COTOPAXI**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y autoría.

Latacunga, Julio del 2015.

---

**Diego Paúl Torres Toro**  
C.C.: 050307229-0

## DEDICATORIA

Dedicado a Elizabeth De Los Ángeles Uribe

Mí luz, mí fuerza, mi razón de ser.

Eres quien inspira todo lo que soy y seré.

Tu ternura, calidez y amor cambiaron mi vida, me dieron la fortaleza para levantarme y seguir adelante sin importar los obstáculos que puedan presentarse, gracias por creer en mi aun cuando ni yo mismo lo hacía.

Los ángeles como tu deben estar en cielo, por favor ilumina mi camino y yo te prometo que aunque pasen mil años siempre te llevare en mi corazón porque eres una parte de mi alma, me enseñaste a tener sueños y compartiste conmigo los tuyos, y hoy aunque ya no estés seguiré cumpliendo aquellos sueños que anhelábamos.

Nunca te olvidare mi nenita hermosa TEAMO.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a toda mi familia por su apoyo incondicional y desinteresado, quienes son merecedores de todo mi afecto y consideración por que siempre estuvieron ahí cuando más los necesité y quienes a pesar de todos mis errores supieron guiarme y comprenderme.

A mis queridas amigas Mary, Viví, Lili, Vale y Tania quienes me brindaron su cariño y amistad compartiendo momentos de tristeza y felicidad, gracias por todos los momentos y recuerdos hermosos que nunca podré olvidar de nuestra vida universitaria.

A el Econ. Marco Veloz y a la Ing. Silvia Altamirano por su paciencia y compromiso quienes supieron guiarme sabiamente en el desarrollo del presente trabajo de titulación.

A la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, especialmente a sus directivos y asociadas por la apertura y facilidades brindadas para la ejecución del presente trabajo de titulación.

A la Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE), por su valioso aporte mediante sesiones de trabajo, visitas y capacitaciones que impulsaron positivamente el desarrollo de la presente investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CARÁTULA</b> .....	<b>i</b>
<b>CERTIFICADO</b> .....	<b>ii</b>
<b>DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD</b> .....	<b>iii</b>
<b>AUTORIZACIÓN</b> .....	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xiv</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xix</b>

## CAPÍTULO I

<b>1. GENERALIDADES</b> .....	<b>1</b>
1.1. Tema del Proyecto.....	1
1.2. Planteamiento del Problema .....	1
1.2.1. Contextualización Macro. ....	1
1.2.2. Contextualización Meso. ....	6
1.2.3. Contextualización Micro .....	9
1.2.4. Formulación del Problema .....	13
1.3. Antecedentes .....	14
1.4. Justificación e Importancia .....	17
1.5. Objetivos .....	19
1.5.1. Objetivo General .....	19
1.5.2. Objetivos Especificos .....	19

## CAPÍTULO II

<b>2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>21</b>
2.1. Antecedentes Investigativos .....	21
2.2. Fundamentación Legal .....	23
2.2.1. Constitución Política de la República del Ecuador .....	24
2.2.2. Código Orgánico Monetario y Financiero.....	27
2.2.3. Ley Orgánica De La Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS).....	32
2.2.4. Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria..	36
2.2.5. Estatutos Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso” .....	37
2.3. Fundamentación Teórica.....	42
2.3.1. Economía Social y Solidaria .....	42
2.3.2. Procesos Administrativos .....	62
2.3.3. Organización .....	67
2.3.4. Procesos en la Organización .....	88
2.3.5. Sistema Contable .....	97

## CAPÍTULO III

<b>3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>129</b>
3.1. Enfoque de la Investigación .....	129
3.2. Modalidad Básica de la Investigación .....	130
3.2.1. Investigación de Campo.....	130
3.2.2. Investigación Bibliográfica-Documental. ....	130
3.3. Nivel o Tipo de Investigación .....	131
3.3.1. Investigación Descriptiva.....	131
3.3.2. Investigación Exploratoria. ....	131
3.3.3. Técnicas de Investigación.....	132
3.3.4. Método de Investigación. ....	133
3.4. Población y Muestra .....	134
3.4.1. Población.....	134
3.4.2. Muestra. ....	134



3.5.	Operacionalización de las Variables .....	135
3.5.1.	Variable Independiente: Proceso Financiero .....	135
3.5.2.	Variable Independiente: Proceso Administrativo .....	136
3.5.3.	Variable Independiente: Proceso Contable.....	137
3.6.	Recolección de la Información.....	138
3.6.1.	Plan para la Recolección de la Información.....	138
3.7.	Procesamiento y Análisis .....	139
3.7.1.	Plan para el procesamiento de la información.....	139
3.7.2.	Análisis de la información. ....	139

## **CAPÍTULO IV**

<b>4.</b>	<b>LEVANTAMIENTO DE PROCESOS .....</b>	<b>194</b>
4.1.	Procesos de la caja solidaria unión y progreso. ....	194
4.2.	Procesos Financieros .....	195
4.2.1.	Proceso de Cobranzas.....	195
4.2.2.	Procesos de Crédito.....	199
4.3.	Procesos Administrativos .....	204
4.3.1.	Proceso de Planeación .....	204
4.3.2.	Proceso de Organizar.....	206
4.3.3.	Proceso de Dirección .....	209
4.3.4.	Proceso de Control .....	210
4.4.	Procesos Contables.....	213
4.4.1.	Proceso de Contable.....	213
4.4.2.	Proceso de Tributario.....	216

## **CAPÍTULO V**

<b>5.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>219</b>
5.1.	Conclusiones.....	219
5.2.	Recomendaciones .....	221

**CAPÍTULO VI**

<b>6. PROPUESTA.....</b>	<b>223</b>
--------------------------	------------

BIBLIOGRAFÍA .....	343
--------------------	-----

ANEXOS.....	347
-------------	-----

Anexo 1 Encuesta Dirigida a los Socios de la Caja Solidaria de Ahorro y  
Crédito “Unión y Progreso”

Anexo 2 Encuesta Dirigida a los Directivos de la Caja Solidaria De  
Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”

Anexo 3 Fotografías

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1:	Instituciones Públicas de la ESS en el Ecuador.....	58
Tabla 2.2:	Contenido Básico de un Plan de Cuentas.....	102
Tabla 3.1:	Población y Muestra.....	134
Tabla 3.2:	Matriz de Operacionalización del Proceso Financiero.....	135
Tabla 3.3:	Matriz de Operacionalización del Proceso Administrativo...	136
Tabla 3.4:	Matriz de Operacionalización del Proceso Contable.....	137
Tabla 3.5:	Preguntas básicas de la investigación.....	138
Tabla 3.6:	Tabulación de la encuesta: Decisión para asociarse la Caja Solidaria.....	140
Tabla 3.7:	Tabulación de la encuesta: Conocimiento de los servicios que ofrece la Caja Solidaria.....	141
Tabla 3.8:	Tabulación de la encuesta: Forma de atención de la Caja Solidaria de Ahorro.....	142
Tabla 3.9:	Tabulación de la encuesta: Servicio que los socios la Caja Solidaria utilizan con más frecuencia.....	143
Tabla 3.10:	Tabulación de la encuesta: Conocimiento de requisitos para apertura una cuenta de Ahorro en la Caja Solidaria....	144
Tabla 3.11:	Tabulación de la encuesta: Conocimiento de la tasa de interés que la Caja Solidaria paga por sus ahorros.....	145
Tabla 3.12:	Tabulación de la encuesta: Conocimiento de los requisitos para obtener un crédito de la Caja Solidaria.....	146
Tabla 3.13:	Tabulación de la encuesta: Solicitud de créditos a la Caja Solidaria.....	147
Tabla 3.14:	Tabulación de la encuesta: Tipos de créditos solicitados a la Caja Solidaria.....	148
Tabla 3.15:	Tabulación de la encuesta: Finalidad de los créditos solicitados a la Caja Solidaria.....	149
Tabla 3.16:	Tabulación de la encuesta: Frecuencia de solicitud de créditos a la Caja Solidaria.....	150
Tabla 3.17:	Tabulación de la encuesta: Monto requerido de créditos a la Caja Solidaria.....	151
Tabla 3.18:	Tabulación de la encuesta: Conocimiento de la tasa de interés que pagan por los créditos recibidos.....	152
Tabla 3.19:	Tabulación de la encuesta: Dificultades presentadas al solicitar créditos.....	153
Tabla 3.20:	Tabulación de la encuesta: Existencia Manual de Crédito y Cobranza en la Caja Solidaria.....	154
Tabla 3.21:	Tabulación de la encuesta: Existencia de control mensual de cobros realizados a socios.....	155

Tabla 3.22:	Tabulación de la encuesta: Notificación por mora a los socios.....	156
Tabla 3.23:	Tabulación de la encuesta: Existencia de gestiones de cobro.....	157
Tabla 3.24:	Tabulación de la encuesta: Existencia de revisión mensual de cuotas canceladas por los socios.....	158
Tabla 3.25:	Tabulación de la encuesta: Registro de los informes de cobro en la contabilidad.....	159
Tabla 3.26:	Tabulación de la encuesta: Cierre de caja al final del día.....	160
Tabla 3.27:	Tabulación de la encuesta: Descuentos por faltante en caja a la persona encargada.....	161
Tabla 3.28:	Tabulación de la encuesta: Entrega de tablas de amortización de préstamos a los socios.....	162
Tabla 3.29:	Tabulación de la encuesta: Existencia de una persona encargada del cobro de cartera vencida.....	163
Tabla 3.30:	Tabulación de la encuesta: Realización de análisis crediticios.....	164
Tabla 3.31:	Tabulación de la encuesta: Existencia de un Consejo de Crédito.....	165
Tabla 3.32:	Tabulación de la encuesta: Responsables del otorgamiento créditos.....	166
Tabla 3.33:	Tabulación de la encuesta: Existencia de un responsable de realizar seguimiento a créditos concedidos.....	167
Tabla 3.34:	Tabulación de la encuesta: Aspectos considerados para establecer límites de crédito.....	168
Tabla 3.35:	Tabulación de la encuesta: Tipos de créditos que otorga la Caja Solidaria.....	169
Tabla 3.36:	Tabulación de la encuesta: Existencia de un listado requisitos para el otorgamiento de un créditos.....	170
Tabla 3.37:	Tabulación de la encuesta: Registro de solicitudes de crédito inmediatas.....	171
Tabla 3.38:	Tabulación de la encuesta: Documento que sustente el pago de cuotas de créditos.....	172
Tabla 3.39:	Tabulación de la encuesta: Existencia un manual de procedimientos para el proceso administrativo.....	173
Tabla 3.40:	Tabulación de la encuesta: Existencia de un organigrama actualizado.....	174
Tabla 3.41:	Tabulación de la encuesta: Decisiones basadas en la jerarquía de la estructura organizativa.....	175
Tabla 3.42:	Tabulación de la encuesta: Existencia de planificación estratégica en la Caja Solidaria.....	176

Tabla 3.43:	Tabulación de la encuesta: Existencia de un Plan Operativo Anual.....	177
Tabla 3.44:	Tabulación de la encuesta: Correcta designación de funciones del personal de la Caja Solidaria.....	178
Tabla 3.45:	Tabulación de la encuesta: Frecuencia de las asambleas entre los socios la Caja Solidaria.....	179
Tabla 3.46:	Tabulación de la encuesta: Existencia de un manual de procedimientos contables.....	180
Tabla 3.47:	Tabulación de la encuesta: Existencia de contador/ra en la Caja Solidaria.....	181
Tabla 3.48:	Tabulación de la encuesta: Calidad del contador/ra de la Caja Solidaria.....	182
Tabla 3.49:	Tabulación de la encuesta: Utilización de un plan de cuentas en Caja Solidaria.....	183
Tabla 3.50:	Tabulación de la encuesta: Archivos individuales para los socios de la Caja Solidaria.....	184
Tabla 3.51:	Tabulación de la encuesta: Informes financieros que elabora la Caja Solidaria.....	185
Tabla 3.52:	Tabulación de la encuesta: Frecuencia de elaboración de estados financieros.....	186
Tabla 3.53:	Tabulación de la encuesta: Información a directivos a través de estados financieros.....	187
Tabla 3.54:	Tabulación de la encuesta: Existencia de control de costos y gastos por presupuestos.....	188
Tabla 3.55:	Tabulación de la encuesta: Cumplimiento de obligaciones tributarias.....	189
Tabla 3.56:	Tabulación de la encuesta: Existencia de problemas por incumplimiento de obligaciones tributarias.....	190
Tabla 3.57:	Tabulación de la encuesta: Registro de la información contable.....	191
Tabla 3.58:	Tabulación de la encuesta: Capacitación para manejo del sistema contable.....	192
Tabla 3.59:	Tabulación de la encuesta: Sistema contable adecuado para el procesamiento de información.....	193
Tabla 4.1:	Guía de Observación: Proceso de Cobranza.....	194
Tabla 4.2:	Guía de Observación: Proceso de Crédito.....	199
Tabla 4.3:	Guía de Observación: Proceso de Planeación.....	204
Tabla 4.4:	Guía de Observación: Proceso de Organizar.....	209
Tabla 4.5:	Guía de Observación: Proceso de Dirección.....	210
Tabla 4.6:	Guía de Observación: Proceso de Control.....	211
Tabla 4.7:	Guía de Observación: Proceso de Contable.....	213
Tabla 4.8:	Guía de Observación: Proceso de Tributario.....	216

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1:	Árbol de problemas.....	12
Figura 2.1:	Pirámide de Kelsen.....	23
Figura 2.2:	Mapa Conceptual de las Formas de Organización de la economía popular y solidaria.....	34
Figura 2.3:	Mapa Conceptual de Sector Financiero Popular y Solidario.....	35
Figura 2.4:	Sectores mixtos del sistema económico social y solidario	48
Figura 2.5:	Principios de la ESS.....	51
Figura 2.6:	Mapa Conceptual Formas de Organización de la EPS y SFPS.....	60
Figura 2.7:	Organigrama General.....	75
Figura 2.8:	Organigrama Específico.....	76
Figura 2.9:	Organigrama Integral.....	76
Figura 2.10:	Organigrama Funcional.....	77
Figura 2.11:	Organigrama de puestos, plazas y unidades.....	78
Figura 2.12:	Organigrama Vertical.....	79
Figura 2.13:	Organigrama Horizontal.....	79
Figura 2.14:	Organigrama Mixto.....	80
Figura 2.15:	Organigrama de Bloque.....	81
Figura 2.16:	Organigrama circular.....	82
Figura 2.17:	Simbología Flujogramas ISO.....	84
Figura 2.18:	Simbología Flujogramas ANSI.....	85
Figura 2.19:	Mapa de Procesos.....	90
Figura 2.20:	Cadena de Valor, Actividades de Apoyo.....	91
Figura 2.21:	Formato de la cuenta “T”.....	101
Figura 2.22:	Mapa Conceptual del Ciclo Contable.....	104
Figura 2.23:	Ejemplo de registro o asiento contable.....	106
Figura 2.24:	Ejemplo de mayorización.....	107
Figura 2.25:	Libros Auxiliares.....	108
Figura 2.26:	Ejemplo balance de Comprobación.....	108
Figura 3.1:	Tabulación de la encuesta: Decisión para asociarse la Caja Solidaria.....	140
Figura 3.2:	Tabulación de la encuesta: Conocimiento de los servicios que ofrece la Caja Solidaria.....	141
Figura 3.3:	Tabulación de la encuesta: Forma de atención de la Caja Solidaria.....	142
Figura 3.4:	Tabulación de la encuesta: Servicio que los socios la Caja Solidaria utilizan con más frecuencia.....	143
Figura 3.5:	Tabulación de la encuesta: Conocimiento de requisitos para apertura una cuenta de Ahorro en la Caja Solidaria..	144

Figura 3.6:	Tabulación de la encuesta: Conocimiento de la tasa de interés que la Caja Solidaria paga por sus ahorros.....	145
Figura 3.7:	Tabulación de la encuesta: Conocimiento de los requisitos para obtener un crédito de la Caja Solidaria....	146
Figura 3.8:	Tabulación de la encuesta: Solicitud de créditos a la Caja Solidaria.....	147
Figura 3.9:	Tabulación de la encuesta: Tipos de créditos solicitados a la Caja Solidaria.....	148
Figura 3.10:	Tabulación de la encuesta: Finalidad de los créditos solicitados a la Caja Solidaria.....	149
Figura 3.11:	Tabulación de la encuesta: Frecuencia de solicitud de créditos a la Caja Solidaria.....	150
Figura 3.12:	Tabulación de la encuesta: Monto requerido de créditos a la Caja Solidaria.....	151
Figura 3.13:	Tabulación de la encuesta: Conocimiento de la tasa de interés que pagan por los créditos recibidos.....	152
Figura 3.14:	Tabulación de la encuesta: Dificultades presentadas al solicitar créditos.....	153
Figura 3.15:	Tabulación de la encuesta: Existencia Manual de Crédito y Cobranza en la Caja Solidaria.....	154
Figura 3.16:	Tabulación de la encuesta: Existencia de control mensual de cobros realizados a socios.....	155
Figura 3.17:	Tabulación de la encuesta: Notificación por mora a los socios.....	156
Figura 3.18:	Tabulación de la encuesta: Existencia de gestiones de cobro.....	157
Figura 3.19:	Tabulación de la encuesta: Existencia de revisión mensual de cuotas canceladas por los socios.....	158
Figura 3.20:	Tabulación de la encuesta: Registro de los informes de cobro en la contabilidad.....	159
Figura 3.21:	Tabulación de la encuesta: Cierre de caja al final del día.....	160
Figura 3.22:	Tabulación de la encuesta: Descuentos por faltante en caja a la persona encargada.....	161
Figura 3.23:	Tabulación de la encuesta: Entrega de tablas de amortización de préstamos a los socios.....	162
Figura 3.24:	Tabulación de la encuesta: Existencia de una persona encargada del cobro de cartera vencida.....	163
Figura 3.25:	Tabulación de la encuesta: Realización de análisis crediticios.....	164
Figura 3.26:	Tabulación de la encuesta: Existencia de un Consejo de Crédito.....	165

Figura 3.27:	Tabulación de la encuesta: Responsables del otorgamiento créditos.....	166
Figura 3.28:	Tabulación de la encuesta: Existencia de un responsable de realizar seguimiento a créditos concedidos.....	167
Figura 3.29:	Tabulación de la encuesta: Aspectos considerados para establecer límites de crédito.....	168
Figura 3.30:	Tabulación de la encuesta: Tipos de créditos que otorga la Caja Solidaria.....	169
Figura 3.31:	Tabulación de la encuesta: Existencia de un listado requisitos para el otorgamiento de un créditos.....	170
Figura 3.32:	Tabulación de la encuesta: Registro de solicitudes de crédito inmediatas.....	171
Figura 3.33:	Tabulación de la encuesta: Documento que sustente el pago de cuotas de créditos.....	172
Figura 3.34:	Tabulación de la encuesta: Existencia un manual de procedimientos para el proceso administrativo.....	173
Figura 3.35:	Tabulación de la encuesta: Existencia de un organigrama actualizado.....	174
Figura 3.36:	Tabulación de la encuesta: Decisiones basadas en la jerarquía de la estructura organizativa.....	175
Figura 3.37:	Tabulación de la encuesta: Existencia de planificación estratégica en la Caja Solidaria.....	176
Figura 3.38:	Tabulación de la encuesta: Existencia de un Plan Operativo Anual.....	177
Figura 3.39:	Tabulación de la encuesta: Correcta designación de funciones del personal de la Caja Solidaria.....	178
Figura 3.40:	Tabulación de la encuesta: Frecuencia de las asambleas entre los socios la Caja Solidaria.....	179
Figura 3.41:	Tabulación de la encuesta: Existencia de un manual de procedimientos contables.....	180
Figura 3.42:	Tabulación de la encuesta: Existencia de contador/ra en la Caja Solidaria.....	181
Figura 3.43:	Tabulación de la encuesta: Calidad del contador/ra de la Caja Solidaria.....	182
Figura 3.44:	Tabulación de la encuesta: Utilización de un plan de cuentas en Caja Solidaria.....	183
Figura 3.45:	Tabulación de la encuesta: Archivos individuales para los socios de la Caja Solidaria.....	184
Figura 3.46:	Tabulación de la encuesta: Informes financieros que elabora la Caja Solidaria.....	185
Figura 3.47:	Tabulación de la encuesta: Frecuencia de elaboración de estados financieros.....	186



Figura 3.48: Tabulación de la encuesta: Información a directivos a través de estados financieros.....	187
Figura 3.49: Tabulación de la encuesta: Existencia de control de costos y gastos por presupuestos.....	188
Figura 3.50: Tabulación de la encuesta: Cumplimiento de obligaciones tributarias.....	189
Figura 3.51: Tabulación de la encuesta: Existencia de problemas por incumplimiento de obligaciones tributarias.....	190
Figura 3.52: Tabulación de la encuesta: Registro de la información contable.....	191
Figura 3.53: Tabulación de la encuesta: Capacitación para manejo del sistema contable.....	192
Figura 3.54: Tabulación de la encuesta: Sistema contable adecuado para el procesamiento de información.....	193

## RESUMEN

La presente investigación hace referencia al análisis del Sector Económico Popular y Solidario en especial a trabajo desarrollado por las Cajas y Bancos comunales de la provincia de Cotopaxi. Así el presente proyecto propone realizar el levantamiento de procesos administrativos, financieros y fortalecimiento del sistema de contabilidad en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso” de la parroquia Chugchilán, provincia de Cotopaxi. Para lo cual fue necesario partir de un análisis situacional de la entidad, se buscó información de la problemática en un entorno macro, meso y micro basados en la Economía Popular y Solidaria, sector al que pertenece la Caja Solidaria. Para continuar con el desarrollo de la investigación se recolectó información en torno a los procesos financieros, administrativos y contables que maneja la entidad, 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 recolectada 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 SOLIDARA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN Y PROGRESO**

## **ABSTRACT**

The present investigation refers to the analysis of Popular and Solidarity Economy Sector especially work carried out by savings banks and community banks in the province of Cotopaxi. So this project proposes to survey administrative, financial and accounting system strengthening in the Solidarity Savings and Credit "Union y Progress" of the parish Chugchilán, Cotopaxi province. For which it was necessary to start with a situational analysis of the entity the problem information was searched on a macro environment, meso and micro based on the popular and solidarity economy, economic sector of the Solidarity Fund. To continue the development of the investigation It was collected information about the financial, administrative and accounting processes that manages the entity through direct observation of them was collected; thus it could identify important features of these processes and problems that these present and affecting the development of the entire operation the savings banks. With all the information collected is proposed a credit manual 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.

### **KEYWORDS:**

- **POPULAR AND SOLIDARITY ECONOMY**
- **CREDIT**
- **COLLECTION**
- **BOX OF SAVINGS BANKS AND CREDIT UNION Y PROGRESO**

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA**

### **1. GENERALIDADES**

#### **1.1. TEMA DEL PROYECTO**

“LEVANTAMIENTO DE PROCESOS FINANCIEROS Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD EN LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN Y PROGRESO” DE LA PARROQUIA CHUGCHILÁN, PROVINCIA DE COTOPAXI”.

#### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.2.1. Contextualización Macro.**

La Economía Popular y Solidaria “EPS” es un término que a partir del año 2008 es introducido en el Ecuador, no obstante, los principios como la solidaridad, la reciprocidad, el intercambio, la igualdad, entre otros..., han estado presentes en las economías de los pueblos que han habitado este territorio desde tiempo aborígenes. De tal manera que hablamos de un sector que, salvo ciertas excepciones, siempre ha sido invisibilizado a pesar de su contribución a la economía nacional y local.

A partir del año 2006, empieza a surgir en el país una nueva propuesta política que tomará el nombre de Revolución Ciudadana, la misma que apostó por el Buen Vivir (Sumak Kawsay), como modelo de desarrollo a alcanzar y que implica, entre otras cosas, invertir en el ser humano, para mejorar su calidad de vida, especialmente de los sectores sociales más

pobres del país. Para así empezar “Caminando por la trayectoria del crecimiento sostenido a la superación de la pobreza y el subdesarrollo, asumiendo los altos costos que significa romper con una serie de estructuras anacrónicas pero poderosas que se esfuerzan denodadamente por mantener su statu quo”. (DÁVALOS, 2012)

Sustentado en éste nuevo modelo de desarrollo, en el Ecuador sin duda se marca un hito histórico con el reconocimiento de la economía popular y solidaria como una forma de organización económica del Estado, a través de la Constitución de la República del Ecuador del año 2008, la misma que plasma en su Artículo 283 que el Sistema Económico del Ecuador es Social y Solidario y, además, reconoce la existencia de la forma de organización Económica Popular y Solidaria EPS:

“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. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios”.

Este mandato constitucional señala que el sujeto y fin de cualquier actividad económica es el ser humano y no el capital. Ninguna otra Carta Constitucional en la historia del Ecuador reconoció la presencia e importancia de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Este reconocimiento es el resultado de la presencia creciente de éste sector en los escenarios económico, social y político vigentes.

Con el reconocimiento que realiza la Constitución de la República a la económica popular y solidaria se condujo a la creación de instituciones públicas, políticas públicas y cuerpos normativos alrededor del sector social y solidario, es así que mediante Registro Oficial N°. 444 del 10 de mayo del 2011 se crea la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS); misma que define el sector de la siguiente manera:

[...] la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital. (LOEPS, Art. 1)

A través del marco jurídico, especialmente de la LOEPS, se constituye un gran paso en la construcción de “una economía con carácter social de la producción, con relaciones establecidas a través de intercambios no solo materiales sino simbólicos, y que se enfoca en la calidad de vida del individuo, teniendo en cuenta a la naturaleza y con principios de solidaridad y asociación”. (JACOME, 2012: 126)

De la mano de la LOEPS aparecieron otras leyes que consideraron a la EPS en sus articulados completando así el marco jurídico de la ESS y EPS. A esto se une el Plan Nacional del Buen Vivir 2009 – 2013, que rige la política pública para el país, cuyo objetivo 11 señala: “Establecer un sistema económico de economía social y solidaria” lo que ha permitido que tanto el Estado como los Gobiernos Autónomos y Descentralizados (GADS), vayan creando instituciones, secretarías o institutos que se encarguen del sector,

así como lo han incorporado en sus planificaciones estratégicas. (JÁCOME V. , 2013)

Considerando que la Constitución vigente establece a la Economía Social y Solidaria ESS como el sistema económico y la Economía Popular y Solidaria EPS como una forma de organización económica de dicho sistema, se van creando institutos, secretarías y direcciones en las instituciones del gobierno central, para que sean responsables del fortalecimiento de la EPS. Es así, que desde el año 2007 hasta el 2014 se han creado las siguientes instituciones: Subsecretaría de Inclusión Económica Y Movilidad Social, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS), Corporación Nacional de Finanzas populares y Solidarias (CONAFIPS), Subsecretaría de Proyectos Emblemáticos y la Secretaría Técnica de la Economía Popular y Solidaria.

De acuerdo al contenido de la LOEPS la economía popular y solidaria se divide en dos grupos: 1) Sector Económico Popular y Solidario, comprendido por los subsectores Comunitarios, Asociativos Cooperativas y Unidades Económicas y Populares; 2) Sector Financiero Popular y Solidario comprendido por las Cooperativas de Ahorro y Crédito, las Entidades Asociativas y Solidarias, Cajas y Bancos Comunales y Cajas De Ahorro. Este punto es importante ya que, a pesar de que pueden presentarse organizaciones que no sean fáciles de situar en uno u otro grupo, esta delimitación direcciona de mejor manera las políticas públicas para la ESS y EPS en el Ecuador.

De acuerdo al Plan Estratégico 2012 – 2017 de la Superintendencia de Economía Popular Y Solidaria, el sector de la EPS en el Ecuador está conformado por 698.158 organizaciones. A pesar de la delimitación de la LOEPS, la realidad es muy heterogénea y en muchos de los casos es difícil situar a determinada organización social en uno u otro grupo. “Todas estas

instituciones generan alrededor de USD 3.500 millones y se estima que originan empleo para 3 millones de personas”. (Telégrafo, 2013)

El proceso de desarrollo de la EPS busca rescatar la planificación de la improvisación, situación que provocó demasiado desperdicio de recursos y retraso en el país. El modelo alternativo hoy en día está estrechamente vinculado con el “Plan del Buen Vivir”, el mismo que se constituye en un aporte teórico y práctico de la experiencia ecuatoriana en el marco económico social y solidario.

Por su parte el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF), dentro de sus principales objetivos hace hincapié en “Profundizar el proceso de constitución de un sistema económico social y solidario, en el que los seres humanos son el fin de la política pública” (COMF, Art.3: literal 7); vinculando de esta manera el sistema monetario y financiero del país a la economía popular y solidaria.

Considerando los aportes tanto la LOEPS como el COMF con respecto al reconocimiento de la economía popular y solidaria como pilar de la nueva economía del país, se puede decir que el avance ha sido significativo, ya que en éstos últimos 5 años se ha operativizado el marco institucional responsable de las políticas, regulaciones, fomento, financiamiento y control para el sector. Pese a ello, aún queda la interrogante de saber cómo este proceso de construcción teórica, legal y académica, se ha plasmado en los territorios, sobretodo en la reconfiguración de sus relaciones sociales, económicas y políticas.

En éste escenario, es necesaria una mirada sobre el aporte de la EPS, y su perspectiva sobre los programas de formación en esta temática, identificando sus potencialidades y limitaciones al articular la política pública, ya que el limitado conocimiento público de la economía popular y solidaria por parte de los sectores productivos del Ecuador ocasiona varios



problemas, dándose casos de ausencia de capacidad de organizarse, de visualizar las ventajas de trabajar en conjunto, de establecer vínculos comunitarios, de incorporar la solidaridad en las prácticas cotidianas; y esto ha obstaculizado el desarrollo e implementación de sistemas de investigación, sistemas de información, gestión del conocimiento que no permite fortalecer el Sistema Financiero de las pequeñas entidades sociales y solidarias existentes en el país.

### **1.2.2. Contextualización Meso.**

A raíz de la crisis política y económica que vivió el país en el año 1999 y en años anteriores, se generó una enorme desconfianza en los sectores rurales y urbano-marginales frente a sector financiero tradicional por lo que se fueron desarrollando nuevas pautas para el uso del excedente de dinero de la población rural. Una de esta fue precisamente la creación y fortalecimiento las cooperativas financieras locales.

En ese sentido, conforme al contenido de la LOEPS que realiza una delimitación en cuanto a las forma de organización de la EPS dividiéndola en dos grupos: el Sector Económico Popular y Solidario (SEPS), y el Sector Financiero Popular y Solidario (SFPS); este último comprendido por las Cooperativas de Ahorro y Crédito, las Entidades Asociativas y Solidarias, Cajas y Bancos Comunales y Cajas De Ahorro; mismas que por su nivel de acercamiento directo a la parte social - solidaria y a su nivel de precariedad que denotan su importancia y vulnerabilidad para el desarrollo de la economía popular y solidaria del país , son particularmente los actores a destacar e investigar dentro del presente proyecto.

La denominada banca comunal está creciendo en el país, se diferencia de los grandes bancos y cooperativas porque es la propia comunidad la que se organiza, cobra y hace los pagos, es más informal, en la mayoría de ellas

hay deficiencias con el manejo administrativo contable, organización y reglamento.

Una forma de organización en base al contenido de la LOEPS son las Cajas Solidarias de Ahorro y Crédito, las cuales se forman por voluntad y aportes de sus socios (personas naturales), que destinan una parte del producto de su trabajo a un patrimonio colectivo, en calidad de ahorros y que sirve para la concesión de préstamos a sus miembros, mismos que son residentes y realizan sus actividades productivas o de servicios, en el territorio donde operan dichas organizaciones.

En ese sentido, las Cajas Solidarias de Ahorro y Crédito fueron creadas con el objetivo de potencializar el desarrollo de los sectores pobres, especialmente de las economías de los pequeños productores; pero al estar conformadas en muchos de los casos de manera rústica y empírica presentan deficiencias dentro de su estructura administrativa, financiera y contable, donde se evidencia la inexistencia de procesos adecuados para el desarrollo de sus operaciones, siendo estos problemas los que limitan la expansión y promoción de este tipo de organizaciones a nivel local y nacional.

Por tal razón; estas entidades creadas en los sectores rurales del país, como lo son las cajas solidarias de ahorro y crédito, con el fin de subsistir, se han visto en la necesidad de apoyarse unas con otras, es decir, han conformado organizaciones con fines y características comunes, que defienden la economía popular y solidaria en el país. Una de estas organizaciones es la Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE), institución que busca apoyar a sus organizaciones para que superen sus deficiencias técnicas administrativas, financieras y contables.

Uno de los principales objetivos de la UCABANPE, es el de 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.

En un esfuerzo de las cajas y bancos comunales, con el apoyo del Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (CODENPE), se han 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 realizan la actividad de administración financiera.

La Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE), se encuentra conformada por 2500 socios actualmente, han venido trabajando en las comunidades e impulsando la verdadera economía popular y solidaria, se han desarrollado y sustentado de manera independiente y con esfuerzo propio, sin haber tenido entrenamiento especializado en el manejo de entidades financieras, además han sacado adelante a cajas y bancos comunales, buscando beneficiar de manera equitativa a todos sus asociados para mejorar la calidad de vida familiar y comunitario.

Por otra parte, debido al limitado apoyo del Estado a los actores de la economía popular y solidaria; la Unión de Cajas y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE), ha tenido que surgir con sus propios medios, y es por esto que enfrentan falencias en diferentes aspectos, tales como: económico-financiero, contable y administrativo, lo cual dificulta el desarrollo de sus lineamientos que consisten en brindar servicios de asesoría , capacitación, acompañamiento y asistencia técnica, orientados al desarrollo socio-económico de las organizaciones que la conforman.

A más de ello, la UCABANPE ha visto dificultades en cuanto al fomento de principios de solidaridad, ayuda mutua, honestidad, transparencia, sostenibilidad y control social, mismos que tratan de fortalecer para favorecer la administración honesta y responsable de las cajas y bancos comunales por parte de sus asociados.

### **1.2.3. Contextualización Micro**

La Unión de Cajas Solidarias y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE), tiene gran presencia e influencia en el sector económico popular y solidario de nuestra provincia, tal es el caso que en la Provincia de Cotopaxi existen trece Cajas Solidarias de Ahorro y Crédito, y dos Bancos Comunales presentes en los cantones de Latacunga, Sigchos y Pujilí, mismas que forman parte de la UCABANPE; una de ellas es la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso” ubicada en la parroquia Chugchilán del cantón Sigchos, Provincia de Cotopaxi, en la cual se pretende desarrollar el presente proyecto de grado.

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso” fue reconocida legalmente como una Asociación Jurídica el 19 de febrero del 2010, tiene como objetivo brindar servicios de ahorro y crédito a los socios y los no socios de la parroquia de Chugchilán y sus sectores aledaños, inicio sus operaciones con un capital de USD 5.000,00 conformado con el aporte de sus 27 socias, además de ello se recibió una donación del Consejo de Desarrollo de las nacionalidades y pueblos del Ecuador (CODENPE) por una cantidad de USD 8.850,00 para capitalizar a la entidad y facilitar el normal desarrollo de su actividad financiera.

La Caja Solidaria “Unión y Progreso” está ubicada en la Cabecera Parroquial de Chugchilán, perteneciente al cantón Sigchos; la parroquia Chugchilán cuenta con alrededor de 240 habitantes, que en su mayoría son indígenas, las principales actividades económicas a las que se dedica su

población son el comercio, la agricultura, elaboración de artesanías, crianza de animales y comercio de sus derivados.

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso” presenta varias debilidades como resultado de su administración empírica, lo que ha generado dificultades en cuanto al manejo y organización de su información financiera y contable, debido a que esta organización no cuentan con un modelo estandarizado para el manejo de sus procesos financieros y la utilización del sistema contable con el que opera.

Por otro lado, la caja solidaria se encuentra trabajando con siete miembros los cuales son designados mediante asamblea general y ocupan los cargos de Presidente, Vicepresidente, Tesorero, Secretario y los Vocales del Consejo de Vigilancia (3 miembros); de los cuales se puede resaltar su responsabilidad y esfuerzo al direccionar las actividades que su función requieren, pero en cuanto a su capacidad profesional en el sector económico social y solidario, su desempeño se ve limitado por la escasa formación académica por parte de sus directivos, que dificulta los esfuerzos de capacitación, a esto se suma el poco o nulo dominio de la tecnología que poseen los mismos, que afecta negativamente a la confianza que sus socios depositan para la administración eficiente de sus recursos financieros.

Un factor que es importante señalar es que la caja solidaria de ahorro y crédito “Unión y Progreso”, realiza el registro de la información financiera y contable de forma manual, esto puede dar lugar a efectos adversos, presentándose registros erróneos e inconsistentes en la información financiera y contable registrada, e incluso la falsificación de dichos registros y libretas de sus socios. Todo esto como resultado por una parte de la falta de conocimientos de su personal para utilizar el sistema contable con el cuentan, y por otra parte por no contar con las instalaciones adecuadas para el funcionamiento de su equipo computacional.

En cuanto al ejercicio de sus funciones de carácter administrativas, financieras y contables, la entidad se sujeta o se rige a sus estatutos y reglamento interno para regular su funcionamiento, pero se evidencia que la caja solidaria no cuenta con manuales de procesos administrativos, financieros y contables detallados o específicos para cada proceso, dando como posibles resultados una desorganización de información y que sus procesos financieros lleguen a ser arbitrarios e inconclusos.

Finalmente, uno de los problemas más relevantes junto con los ya mencionados es el ineficiente uso del sistema contable Generación de Empresas Organizadas (GEO), mismo que si bien es utilizado para elaborar la contabilidad de la caja solidaria, no se encuentra en funcionamiento en las instalaciones donde opera dicha entidad, y es de uso exclusivo de una contadora externa a la entidad, quien realiza el traslado de los registros manuales que se realizan a diario en la institución al sistema contable en forma mensual.

Cabe mencionar, que ninguno de los directivos de la caja solidaria tiene conocimiento o dominio de la utilización del sistema contable, por lo que al ser utilizado por una fuente externa, en el peor escenario generaría que los estados financieros elaborados, sean de alguna forma alterados, haciendo que ciertas decisiones financieras y operacionales sean incongruentes e inadecuadas, y no permitan el cumplimiento de su principal objetivo que es el de mejorar las condiciones de vida de los miembros de su comunidad en base a su eficiente desempeño.

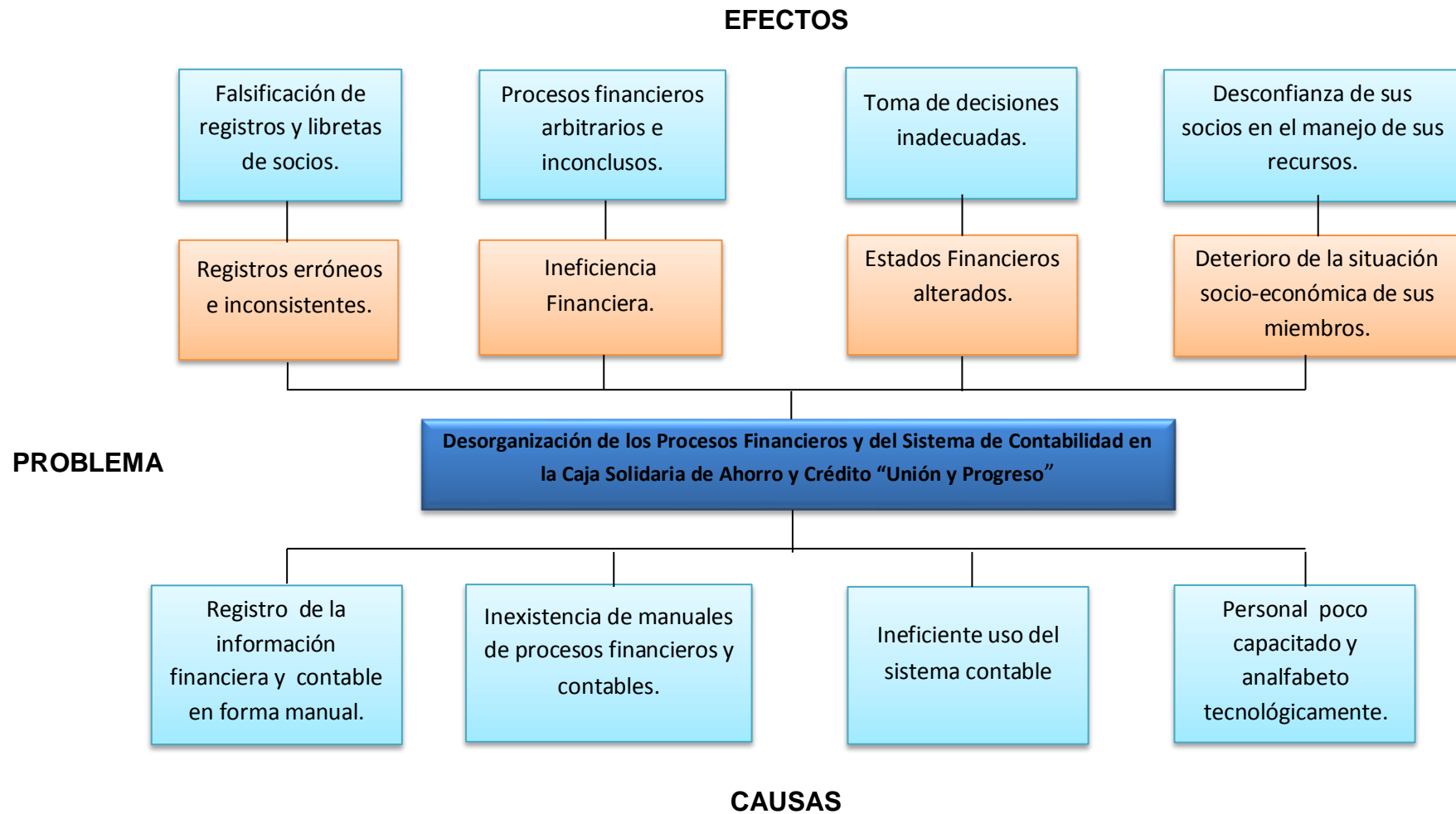


Figura 1.1: Árbol de problemas

#### 1.2.4. Formulación del problema

En base a la exposición anterior, la presente investigación se orientará a establecer la relación entre: Desorganización de procesos financieros y del sistema de contabilidad, y la inexistencia de manuales de procesos financieros y contables; para lo cual se considerará importante responder las interrogantes que serán formuladas a continuación, partiendo de una pregunta central con sus derivaciones.

En ese sentido se realizará la investigación respondiendo a las preguntas:

➤ **Interrogante general:**

¿Cómo incide la inexistencia de manuales de procesos financieros y contables en la administración financiera de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”?

➤ **Interrogantes específicas:**

- ¿Cuáles son los procesos financieros adecuados para implementar en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”?
- ¿Es importante la existencia de un manual para la utilización del sistema de contabilidad en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”?
- ¿Es necesario el análisis de los indicadores financieros en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”?
- ¿Es factible implementar manuales financieros y contables en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”?



### 1.3. ANTECEDENTES

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso” de Chugchilán es una entidad financiera, popular solidaria y alternativa de las nacionalidades y pueblos indígenas, tiene como objetivo brindar servicios de ahorro y crédito a los socios y los no socios de la parroquia de Chugchilán y sus sectores aledaños.

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso” está ubicada en la Cabecera Parroquial de Chugchilán, perteneciente al cantón Sigchos, su clima es variado, por las mañanas se presenta una temperatura de 9°C, al medio día 18°C y en la tarde teniendo un descenso a 12°C. Los bosques cubren los flancos de la cordillera que se muestran aptas para la subsistencia de ganado, la producción de leche y para el cultivo; sus suelos son aptos para la agricultura y el pastoreo.

Existen dos vías para llegar a la Parroquia de Chugchilán; la primera Pujilí – Zumbahua – Chugchilán, y la otra por Saquisilí – Toacaso – Sigchos – Chugchilán, ésta última vía con mayor distancia, sin embargo es una vía asfaltada y mayormente utilizada por los viajeros.

La parroquia Chugchilán cuenta con alrededor de 240 habitantes, que en su mayoría son indígenas, las principales actividades económicas a las que se dedica su población son el comercio, la agricultura, elaboración de artesanías, crianza de animales y comercio de sus derivados; la base de la subsistencia y el ingreso económico familiar son la producción agropecuaria.

La producción agropecuaria, en la comunidad se da a través del cuidado y crianza de animales bovinos, porcinos, cuyes y de cultivos tales como la cebada, arveja, papa, oca, chochos y maíz. De estos rubros productivos, una

parte es destinada al consumo familiar y la otra a la venta, del cual se obtienen los ingresos para la subsistencia de las familias.

La producción bovina, es una de las más seguras, por la adaptabilidad y la resistencia de estos animales, y la cultura de cuidar vacas, hacen que no se presenten mayores pérdidas en la crianza de este tipo de animales; por otro lado si se mejoran genéticamente, es posible aumentar los rendimientos y por ende los ingresos para la economía familiar.

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso” fue reconocida legalmente como una Asociación Jurídica el 19 de febrero del 2010, pero la trayectoria de la caja solidaria inicia desde el año 2004 en ese entonces denominada Asociación de Mujeres Artesanas “Unión y Progreso”, misma que se pudo consolidar por medio de una solicitud al Proyecto de Desarrollo de los Pueblos Indígenas y Afroecuatorianos (PRODEPINE), el mismo que aprobó la solicitud apadrinado por la Federación de Organizaciones Indígenas y Campesinas de Chugchilán (FOIC-CH), siendo ellos quienes hicieron los documentos necesarios para la legalización de la Asociación, lo que permitió mejorar la administración y por consiguiente los ingresos de capital.

En el año 2005 se presentó un proyecto al Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), dicho proyecto se trataba de una capacitación para la elaboración de artesanías en tejido y por la que el MIES proporcionó el capital para la adquisición de los materiales y un capacitador, hasta la presente es una de las actividades que ha brindado apertura en el mercado extranjero porque en la parroquia Chugchilán existen muchos turistas que visitan este lugar, para mejorar esta actividad sus habitantes se mantienen en constante capacitación con el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP).

La caja solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y progreso” adquirió personería jurídica el 19 de febrero de 2010, con el objetivo de brindar servicios de ahorro y crédito a sus socios y comunidad, además de conseguir el apoyo de las distintas Organizaciones e Instituciones Gubernamentales y no Gubernamentales para el desarrollo social y económico de sus socios. En ese entonces inicio sus operaciones con un capital de USD 5.000,00 conformado con el aporte de sus 27 socias, además de ello se recibió una donación del Consejo de Desarrollo de las nacionalidades y pueblos del Ecuador (CODENPE) por una cantidad de USD 8.850,00 para capitalizar a la entidad y facilitar el normal desarrollo de su actividad financiera.

Los Organismos a los que se sujeta de la Caja Solidaria Unión y Progreso son los siguientes:

- La Asamblea General
- Consejo de Administración
- Consejo de Vigilancia

Por otro lado la directiva para los cargos que obligatoriamente se solicitan de acuerdo a los estatutos internos, por medio de una deliberación la directiva quedó conformada de la siguiente forma:

#### LA DIRECTIVA

PRESIDENTA	Sra. María Rosa Vega
VICEPRESIDENTA	Sra. María Ilda Chusín
TESORERA	Sra. María Carmen Guanotuña
SECRETARIA	Sra. María Zoila Guanotuña

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

En la actualidad, en el Ecuador se han dado algunos cambios significativos, como es el nuevo modelo económico de Economía Popular y Solidaria, el cual apareció como soporte importante al Plan Nacional denominado Buen Vivir, implementado por el Estado de la Revolución Ciudadana desde el 2011. Dentro de este modelo económico podemos identificar grupos, asociaciones, cooperativas, comunidades y de más expresiones de asociatividad unidas para mejorar las condiciones de vida de los socios.

A raíz de esto aparecen las Cajas Solidarias de Ahorro y Crédito que son organizaciones que se forman por voluntad de los socios, orientadas a gestionar la administración y el financiamiento del desarrollo comunitario, las mismas que necesitan de lineamientos financieros y contables para la continuidad de sus operaciones de ahorro y canalización de recursos financieros, a fin de dinamizar la economía de las comunidades donde operan.

Sin embargo, las Cajas Solidarias de Ahorro y Crédito al tener una administración financiera y contable empírica, con procesos poco definidos y precarios en la prestación de sus servicio de intermediación financiera en las comunidades donde operan, se ven en la imperiosa necesidad de solventar tales circunstancias; en función de ello, la presente investigación se centrará en la elaboración e implementación de manuales financieros y contables que permitan superar las deficiencias antes argumentadas.

Como resultado de estos antecedentes, se da la oportunidad y necesidad de realizar esta investigación con el fin de estructurar un sistema contable beneficioso y fortalecer un sistema económico solidario que dinamice las actividades de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, de sus socios, comunidad y demás actores involucrados.

El presente proyecto de grado, es factible de ejecutar, ya que se dispone de los recursos necesarios para su desarrollo, como es la accesibilidad a la información en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, además de contar con el apoyo de la Unión de Cajas Solidarias y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE), y por ultimo cabe mencionar que se cuenta con los recursos tecnológicos y financieros que permitirán el desarrollo satisfactorio de este proyecto.

Por otra parte, la ejecución del proyecto tendrá como beneficiarios directos por una parte la caja solidaria “Unión y Progreso”, ya que al contar con manuales específicos para sus procesos financieros y contables, dispondrá de bases suficientes para ejecutar los mismos de una manera técnica y eficiente, llegando a ser una entidad que preste sus servicios financieros de una manera ordenada, oportuna, segura y confiable; y por otra parte sus socios y comunidad en general, en cuanto al fortalecimiento de la cultura del ahorro, lo que conllevará a un dinamismo de sus actividades productivas y por consiguiente la mejora de su situación socio-económica.

La presente investigación es de importancia ya que al ser un sistema financiero alternativo, las cajas solidarias de ahorro y crédito tienen una administración empírica, es decir, no cuentan con procesos financieros que guíen sus operaciones y permitan una adecuada utilización del sistema de contabilidad; por tal razón necesitan la implementación de procesos financieros y el fortalecimiento en la utilización del sistema de contabilidad con el que cuentan, a fin de tener un manejo adecuado y organizado de su información, cumpliendo así con su responsabilidad social y el objetivo de mejorar las condiciones de vida de sus socios.

Es por ello que el presente trabajo ofrecería ciertas ventajas, dado que ayudará a que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso” de la

parroquia Chugchilán, maneje una información veraz y oportuna a través de una base de datos y registros organizados, además de que cuenten con procesos financieros y contables adecuadamente establecidos en los respectivos manuales que se elaboren; mismos que servirán de base para fomentar el incremento del ahorro y permitan fondar sistemas de crédito viables para una rápida y sostenible capitalización de sus usuarios, a fin de cambiar su situación social y económica, desarrollarse dignamente, y de esta manera incrementar la credibilidad y confianza en las cajas solidarias de ahorro y crédito.

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. Objetivo General**

Fortalecer la estructura organizacional mediante la aplicación de procesos financieros y contables que permitan el crecimiento sostenido y sustentable de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso” de la Parroquia Chugchilán, Cantón Sigchos, Provincia de Cotopaxi.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Obtener un diagnóstico actual de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso” de la Parroquia Chugchilán, Cantón Sigchos, Provincia de Cotopaxi, para determinar sus antecedentes, factores críticos, características, procedimientos, organización y funciones dentro del proceso contable-financiero.
- Sustentar la investigación a través de un estudio bibliográfico de los contenidos teóricos, conceptuales, normativos y legales referente a los

procesos financieros y contables, a fin de determinar su importancia dentro del sector económico popular y solidario.

- Establecer una metodología de la investigación clara y concreta considerando las características particulares y problemática del tema investigado a fin de que el análisis de la información y datos recabados sean veraces y confiables.
  
- Recopilar información relevante de los procesos financieros y contables, a través de la aplicación de instrumentos técnicos investigativos que permitan identificar los procedimientos existentes en la Caja Solidaria de Ahorro y “Unión y Progreso”, para de esta manera estructurarlos y mejorarlos.
  
- Elaborar manuales de procesos financieros y contables diseñados acorde a los requerimientos y necesidades de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso” de la Parroquia Chugchilán, Cantón Sigchos, Provincia de Cotopaxi, a fin de brindar una herramienta que permita el fortalecimiento de la estructura organizacional y sea capaz de mejorar la eficiencia en el manejo de sus actividades administrativas financieras y contables.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2. MARCO TEÓRICO**

##### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Con el propósito de apoyar la fundamentación teórica del presente proyecto, se hizo necesaria la revisión exhaustiva de diversos trabajos de investigación ya publicados, relacionados con el tema y las variables a considerar en esta investigación. Por lo que presente trabajo se basará en los siguientes trabajos investigativos realizados por diferentes autores quienes llegaron a concluir:

Diana Palomeque (2010), en su trabajo titulado : “La Implementación de las Cajas Comunales del Banco Pichincha en las Comunidades Rurales de San Joaquín, Ricaurte y Baños de la Provincia del Azuay” concluye diciendo: “La banca comunal como tal debe estar enfocada a beneficiar a los más pobres, a gente de escasos recursos que no les es fácil acceder a un crédito normal por no cumplir con ciertos requisitos que son necesarios en un préstamo tradicional y que realmente se convierta en una labor social, no tanto lucrativa si es que desean que este país progrese y su gente siga avanzando al cambio y desarrollo”.

Lourdes Chocho, Marlon Campuzano, Irma del Cisne Chuchuca (2010) en su trabajo titulado: “El Análisis del Manejo Contable de las Cajas de Ahorro y Crédito del Movimiento de Mujeres en los Cantones Pasaje, Atahualpa,



Huaquillas y Propuesta de un Sistema Contable Solidario” concluye que : “Las organizaciones deben de aprobar el diseño e implantación del sistema contable que se presenta en el presente proyecto de manera inmediata, puesto que en los actuales momentos es inconcebible que una organización de este tipo carezca de esta eficiente herramienta contable para una mejor productividad organizativa y económica”.

Según Silvia Chandi (2013), en su investigación con el tema “Manual de procedimientos administrativos, financieros y contables para las Cajas Solidarias de Ahorro y Crédito: Cachaco, San Agustín, Nuevo Amanecer, Nueva Semilla, Dios es Amor y Ecanor, en Los cantones Otavalo e Ibarra, de la provincia de Imbabura”; en el cual manifiesta que “Con el reconocimiento de las Cajas en la Nueva Ley, se espera que la legalidad de éstas, sea un paso importante para que puedan seguir funcionando adecuadamente y bajo un marco regulatorio, que permitirá una mejor administración de los recursos de sus asociados, las cajas objeto del presente trabajo de investigación tendrán un paso adelante y estarán preparadas para presentar información clara y precisa los cuales van ayudar al mejoramiento de las actividades administrativas y financieras, permitiéndoles normar su crecimiento organizacional”.

Juan Ruilova, Segundo Paguay (2013), en su investigación “Diseño de un Modelo Administrativo y Financiero para la creación de Cajas De Ahorro Y Crédito Comunitarias”; contribuyen con una importante acotación donde sostienen que “Algunos de los inconvenientes más comunes que las CAC tienen se deben a ciertos problemas administrativos, financieros, contables por no disponer de una guía a seguir y de las herramientas administrativas básicas para gestionar los servicios en beneficio de los socios, tales como: definición de objetivos y metas, determinación de una estructura organizacional básica y definición de perfiles y funciones, fijación de políticas y procedimientos, definición de mecanismos de seguimiento permanente y rendición de cuentas periódicos”.

Por otra parte, Karla Piedra (2014), en su proyecto de grado titulado “Propuesta de elaboración de un manual contable destinado a las instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario - SFPS - del Segmento I, en base al catálogo único de cuentas - CUC 2013 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria – SEPS”; sostiene: “el Área de Contabilidad dentro de las Instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario - SFPS - del Segmento I, necesitan tener un mayor nivel de organización en el manejo de la información financiera”, y; “que la elaboración de un manual contable, es de gran importancia, ya que con esto se logrará mayor eficiencia en las operaciones dentro del Área Contable y se facilitara la oportuna y correcta ejecución de las mismas”.

## 2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El presente proyecto de grado para que la investigación a realizar se encuentre debidamente sustentada, requiere de un profundo análisis de lo que actualmente la legislación ecuatoriana puntualiza y dispone en lo referente a la economía popular y solidaria, en ese sentido se fundamentará legalmente el presente trabajo de acuerdo al ordenamiento jurídico escalonado de Kelsen que a continuación se presenta:



**Figura 2.1: Pirámide de Kelsen**

**Fuente: “Teoría pura del Derecho” de Hans Kelsen (Teoría Piramidal)**

Como se puede observar en la figura 2.1, el ordenamiento jurídico se realiza considerando el nivel de importancia legal que suponen dichas leyes, cabe mencionar que el marco jurídico ecuatoriano es bastante similar al modelo kelseniano, por lo que se seguirá el mismo pero ajustado a la realidad del Ecuador para desarrollar la fundamentación legal que a continuación mencionaremos.

### **2.2.1. Constitución Política de la República del Ecuador**

A partir de la Constitución de 2008, el Ecuador inicio la profundización del modelo político-económico social y solidario en el país, mismo que pretende mejorar la calidad de vida de sus habitantes, en tal razón plasma en su artículo 283 que el sistema económico del Ecuador es Social y Solidario y, además, reconoce la existencia de la forma de organización Economía Popular y Solidaria:

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. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. (Constitución Política de la República del Ecuador, 2008; Art. 283)

Por otro lado, la Constitución de la República en su artículo 309, menciona que el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado

y del popular y solidario; dando de esta manera una delimitación de sectores financieros y a la vez reconociendo al sector popular y solidario como parte complementaria y fundamental del sistema financiero del Ecuador.

El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones. (Constitución Política de la República del Ecuador, 2008; Art. 309)

El artículo 311 de la misma Constitución señala como estará conformado el sector financiero popular y solidario:

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. (Constitución Política de la República del Ecuador, 2008; Art. 311)

El artículo 319 de la Constitución de la República, establece que se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía y que las mismas deben asegurar el buen vivir de la población y la participación activa del Ecuador en el contexto internacional, como continuación se señala:

Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional. (Constitución Política de la República del Ecuador, 2008; Art. 319)

La carta constitucional, en su articulado 340 inciso segundo, resalta los principios del Plan Nacional de Desarrollo “Buen Vivir”, en los que se fundamenta la economía social y solidaria tales como son los principios de universalidad, igualdad, equidad, progresividad, interculturalidad, solidaridad y no discriminación.

El sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo.

El sistema se articulará al Plan Nacional de Desarrollo y al sistema nacional descentralizado de planificación participativa; se guiará por los principios de universalidad, igualdad, equidad, progresividad, interculturalidad, solidaridad y no discriminación; y funcionará bajo los criterios de calidad, eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad y participación.

El sistema se compone de los ámbitos de la educación, salud, seguridad social, gestión de riesgos, cultura física y deporte, hábitat y vivienda, cultura, comunicación e información, disfrute del tiempo libre, ciencia y

tecnología, población, seguridad humana y transporte. (Constitución Política de la República del Ecuador, 2008; Art. 340)

Además, el Artículo 333 de la Constitución vigente establece el reconocimiento de la labor productiva del trabajo no remunerado, así como la responsabilidad del Estado para facilitar un régimen laboral armónico que funcione con las necesidades del cuidado humano.

Se reconoce como labor productiva el trabajo no remunerado de auto sustento y cuidado humano que se realiza en los hogares.

El Estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano, que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales; e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares. La protección de la seguridad social se extenderá de manera progresiva a las personas que tengan a su cargo el trabajo familiar no remunerado en el hogar, conforme a las condiciones generales del sistema y la ley. (Constitución Política de la República del Ecuador, 2008; Art. 333)

### **2.2.2. Código Orgánico Monetario y Financiero.**

El Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF), “establece el marco de políticas, regulaciones, supervisión, control y rendición de cuentas que rige los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros, el ejercicio de sus actividades y la relación con sus usuarios” (COMF, Art.2); es decir, al hablar de sistemas monetarios y financieros, también se está

reconociendo al sistema económico social y solidario, que es objeto central de estudio del presente trabajo.

En tal razón, el Código Orgánico Monetario y Financiero, dentro de sus principales objetivos hace hincapié en “Profundizar el proceso de constitución de un sistema económico social y solidario, en el que los seres humanos son el fin de la política pública” (COMF, Art.3: literal 7); vinculando de esta manera el sistema monetario y financiero del país a la economía popular y solidaria.

En ese sentido, el Código Orgánico Monetario y Financiero, establece que “el sistema financiero nacional está integrado por el sector financiero público, el sector financiero privado y el sector financiero popular y solidario”. (COMF, Art. 160)

En cuanto a cómo estará compuesto el sector financiero popular y solidario, el COMF en su artículo 163 realiza la siguiente distinción:

1. Cooperativas de ahorro y crédito;
2. Cajas centrales;
3. Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y,
4. 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. También son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. (COMF, Art.163)

Por otro lado; el COMF en su artículo 124 Inversión de excedentes de liquidez; brinda Banco Central del Ecuador la opción de invertir sus excedentes de liquidez en el sector financiero popular y solidario.

El Banco Central del Ecuador podrá invertir los excedentes de liquidez de la economía en las entidades del sector financiero privado o entidades del segmento 1 del sector financiero popular y solidario, por medio de instrumentos financieros reembolsables de inversión doméstica, previa rendición de garantías con títulos emitidos por el ente rector de las finanzas públicas, títulos del Banco Central del Ecuador o cartera de créditos con calificación de al menos A. Los recursos que la entidad financiera mantenga en el Fondo de Liquidez se constituirán en garantía de última instancia sobre las operaciones de inversión doméstica. (COMF, Art.124, inciso segundo

De acuerdo a lo que se establece en el artículo 194 del Código Orgánico Monetario y Financiero, las operaciones que pueden realizar sector financiero popular y solidario son:

**a) Operaciones activas:**

1. Negociar letras de cambio, libranzas, pagarés, facturas y otros documentos que representen obligación de pago creados por ventas a crédito, así como el anticipo de fondos con respaldo de los documentos referidos;
2. Adquirir, conservar y enajenar, por cuenta propia o de terceros, títulos emitidos por el ente rector de las finanzas públicas y por el Banco Central del Ecuador;
3. Efectuar inversiones en el capital de una entidad de servicios financieros



y/o una entidad de servicios auxiliares del sistema financiero para convertirlas en sus subsidiarias o afiliadas.

**b) Operaciones pasivas:**

1. Recibir depósitos a la vista;
2. Recibir depósitos a plazo;
3. Recibir préstamos y aceptar créditos de entidades financieras del país y del exterior;
4. Actuar como originador de procesos de titularización con respaldo de la cartera de crédito hipotecaria, prendaria o quirografaria, propia o adquirida.

**c) Operaciones contingentes:**

1. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento.

**d) Servicios:**

1. Efectuar servicios de caja y tesorería;
2. Actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito, de débito o tarjetas de pago;
3. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de entidades financieras nacionales o extranjeras;

4. Recibir y conservar objetos, muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores; y,

Además de las siguientes:

1. Otorgar préstamos a sus socios. Las mutualistas podrán otorgar préstamos a sus clientes;
2. Constituir depósitos en entidades del sistema financiero nacional;
3. Actuar como emisor u operador de tarjetas de débito o tarjetas de pago. Las entidades del segmento 1 del sector financiero popular y solidario podrán emitir u operar tarjetas de crédito;
4. Emitir obligaciones de largo plazo con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria, propia o adquirida, siempre que en este último caso se originen en operaciones activas de crédito de otras entidades financieras;
5. Efectuar inversiones en el capital social de las cajas centrales; y,
6. Efectuar operaciones con divisas.

En cuanto a la finalidad y objetivos de las entidades financieras públicas, el COMF en su artículo 369, establece que las entidades financieras públicas ejercerán actividades financieras de manera sustentable eficiente y equitativa. El financiamiento que otorguen buscará cumplir entre otros, los siguientes objetivos:

- a) El cambio del patrón de especialización de la economía nacional;
- b) La innovación y el emprendimiento para incrementar la intensidad tecnológica de conocimiento;
- c) El incremento de la producción nacional y la soberanía alimentaria;
- d) La sustitución selectiva de importaciones;

- e) Las exportaciones con énfasis en aquellas de valor agregado;
- f) Proyectos de los gobiernos autónomos descentralizados;
- g) La vivienda sobre todo de interés social;
- h) La inclusión económica de primeros emprendedores, madres solteras, personas en movilidad humana, con discapacidad, jóvenes y otras personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria. (COMF, Art. 369)

### **2.2.3. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS).**

Según lo establece la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 120 numeral 6, es atribución de la Función Legislativa la de expedir, codificar, reformar, derogar leyes e interpretarlas con carácter generalmente obligatorio; por lo que en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales expide la Ley Orgánica de La Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS), misma que contribuirá a fundamentar legalmente el presente trabajo investigativo.

En ese sentido, la LOEPS en su artículo 1 define a la economía popular y solidaria de la siguiente manera:

[...] la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen

vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital. (LOEPS, Art.1)

En cuanto a lo que se pretende alcanzar con la expedición de la LOEPS, la presente Ley tiene por objeto:

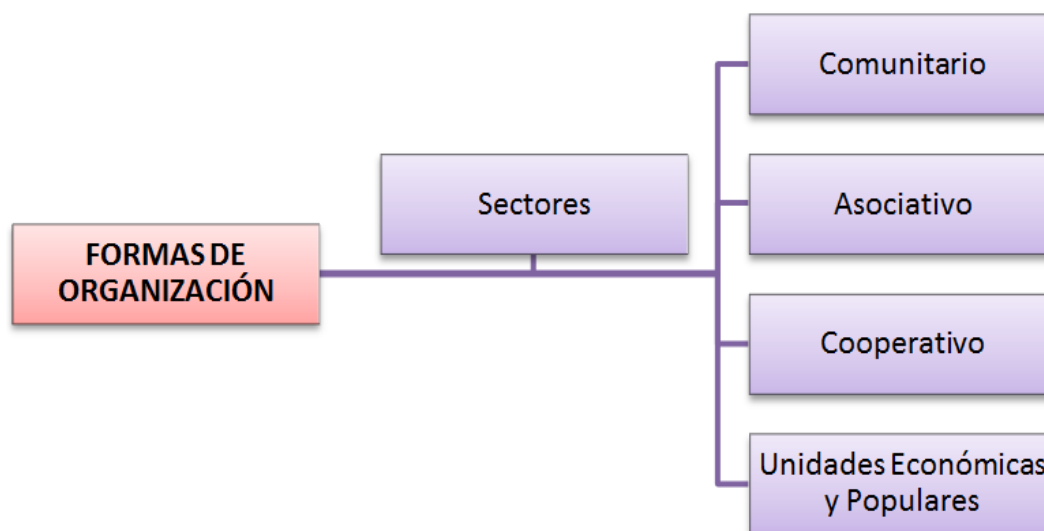
- a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado;
- b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay;
- c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
- d) Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y,
- e) Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento. (LOEPS, Art.3)

Por otro lado, la LOEPS en su artículo 4, establece que las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios:

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- b) a prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable;

- d) La equidad de género;
- e) El respeto a la identidad cultural;
- f) La autogestión;
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

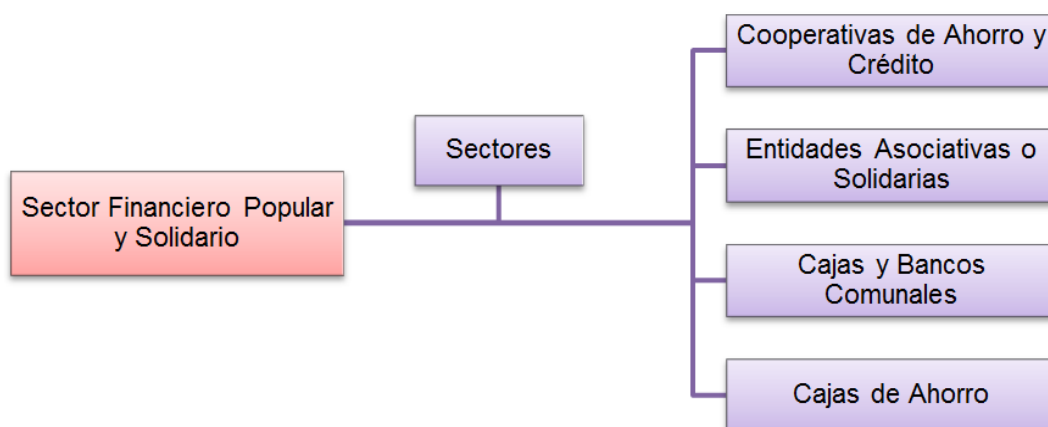
En lo que respecta a las formas de organización de la economía popular y solidaria, la LOEPS en su artículo 8, establece cuatro sectores en las que las organizaciones pueden estar conformadas, mismos que a continuación se presentan:



**Figura 2.2: Mapa Conceptual de las Formas de Organización de la economía popular y solidaria.**

**Fuente: LOEPS, Art. 8**

De la misma forma, en cuanto al Sector Financiero Popular y Solidario; la LOEPS en su Art. 78, menciona que estará integrado como a continuación se presenta:



**Figura 2.3: Mapa Conceptual de Sector Financiero Popular y Solidario.**

**Fuente: LOEPS, Art. 78**

En cuanto a la regulación y el control de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, según lo establece la LOEPS, se llevara a cabo de la siguiente forma:

➤ De la regulación:

La Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario estará a cargo de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera creada en el Código Orgánico Monetario y Financiero. (LOEPS, Art. 144, inciso tercero)

➤ Del Control:

El control de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario estará a cargo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que se crea como organismo técnico, con jurisdicción nacional, personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera y con jurisdicción coactiva. (LOEPS, Art. 146)

#### **2.2.4. Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.**

El reglamento general tiene por objeto establecer los procedimientos de aplicación de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario; por cuanto, es importante mencionar algunos artículos relevantes para el tema de investigación.

Conforme a lo establecido en el Reglamento de la LOEPS, en su Título III, Sector Financiero Popular Y Solidario, se define a las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, como a continuación se cita:

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. (Reglamento a la LOEPS, Art. 90)

A la vez, se hace una distinción de lo que son las Cajas de ahorro, consideradas como:

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. (Reglamento a la LOEPS, Art. 91)

En cuanto a su constitución, organización y funcionamiento, el artículo 92 del Reglamento a la LOEPS menciona:

La constitución y organización de las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro, se regirá por lo dispuesto para las organizaciones comunitarias. El funcionamiento y actividades de estas organizaciones serán determinados por la Junta de Regulación. (Reglamento a la LOEPS, Art. 92)

### **2.2.5. Estatutos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”**

Con la finalidad de profundizar en la investigación del tema planteado, es necesario resaltar la fundamentación interna legal de la Caja Solidaria “Unión y Progreso”, ya que son las directrices en las que se basa para desarrollar la mayoría de sus operaciones, en ese sentido a continuación se exponen algunos de los postulados más importantes.

#### **➤ Constitución:**

Constitúyase la Caja Solidaria “Unión y Progreso”, de la parroquia Chugchilán, cantón Sigchos, 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. (Estatutos Caja Solidaria “Unión y Progreso”, Art. 1)

#### **➤ Fines y Objetivos:**

De acuerdo a sus estatutos internos contemplado en su artículo 5, la Caja Solidaria tendrá los siguientes fines y objetivos:



- a) Promover el SUMAK KAWSAY - VIVIR BIEN de las comunidades y pueblos indígenas miembros de la Caja Solidaria, mediante el fortalecimiento de las prácticas ancestrales del Rantin Rantin, Comercio y reciprocidad, La Jocha, mecanismos de redistribución, minga, trabajo colectivo y solidario para la unidad comunitaria con autonomía administrativa y financiera;
- b) Fomentar la práctica del ahorro comunitario, según las posibilidades económicas de cada uno los o las socios/as de la Caja Solidaria;
- c) Recibir ahorros y aportes de los socios /as de la Caja Solidaria;
- d) Conceder préstamos solidarios a intereses solidarios, recaudar el capital y los intereses correspondientes de conformidad con el presente Estatuto y su Reglamento Interno;
- e) Apoyar con procesos de capacitación y asesoramiento a las iniciativas o emprendimientos de constitución de empresas o microempresas individuales y/o comunitarias, sean estas productivas o de comercialización, de productos propios de la zona;
- f) 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;
- g) Fomentar la práctica del ama shuwa, ama killa y ama llulla, como fundamento o principio del SUMAK KAWSAY - VIVIR BIEN de las comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas;
- h) 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;
- i) Impulsar proyectos y programas de capacitación para el mejoramiento socio económico de sus asociados.

- j) Coordinar programas de capacitación para el buen manejo administrativo, contable y temas relacionadas con impuestos de la Caja Solidaria; y,
- k) Realizar otras actividades en beneficio de sus asociados y de la comunidad en general, dentro de las normas legales y reglamentarias. (Estatutos Caja Solidaria “Unión y Progreso”, Art. 1)

➤ **De los Socios:**

“Son miembros de la Caja Solidaria todas las personas que voluntariamente hayan manifestado formar parte de esta entidad”. (Estatutos Caja Solidaria “Unión y Progreso”, Art. 6)

El artículo 7 de los Estatutos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, establece que para ser admitidas como socios/as es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Manifestar en forma verbal o por escrito su voluntad de formar parte de la Caja Solidaria, aceptando sus condiciones y políticas de funcionamiento;
- b) Ser aceptado por la asamblea general de socios/as;
- c) Tener mayor de edad conforme a la Constitución y a las leyes vigentes;
- d) Comprometerse a cumplir con las normas y más disposiciones de la Caja Solidaria. (Estatutos Caja Solidaria “Unión y Progreso”, Art. 7)

➤ **Administración, Control y Fiscalización:**

En lo que respecta a la administración, control y fiscalización, los Estatutos Caja Solidaria “Unión y Progreso” en su artículo 11, establece que lo harán a través de:

- a) Asamblea General de socios.
- b) Consejo de Administración.
- c) Consejo de Vigilancia.

➤ **De los Ahorros:**

“Cada socio/a podrá depositar en la Caja Solidaria una suma de dinero, según sus posibilidades económicas”. (Estatutos Caja Solidaria “Unión y Progreso”, Art. 25)

“El o la Tesorero/a está obligado a entregar un certificado o recibo debidamente suscrito y sellado al socio/a que realice depósitos de ahorro en la Caja Solidaria”. (Estatutos Caja Solidaria “Unión y Progreso”, Art. 26)

➤ **De los Préstamos Solidarios:**

“La Caja Solidaria otorgará créditos o préstamos ordinarios y extraordinarios: Los créditos o préstamos ordinarios se otorgarán según las posibilidades económicas de la Caja Solidaria, siempre deberá primar el criterio de igualdad, solidaridad y reciprocidad para todos los socios/as. Los extraordinarios se concederán hasta un monto de: cinco (5) veces del ahorro que tiene el socio o socia, dependiendo de la gravedad del caso. (Estatutos Caja Solidaria “Unión y Progreso”, Art. 27)

➤ **De los Requisitos:**

Según lo establece el artículo 28 de los Estatutos de la Caja Solidaria “Unión y Progreso”, para tener derecho a un préstamo de la Caja Solidaria, es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ser socia/o activa de la Caja Solidaria.
- b) Haber cumplido oportunamente con el pago de las aportaciones fijadas por la asamblea general de socios.
- c) Haber depositado los ahorros programados.
- d) No haber faltado injustificadamente a las reuniones convocadas.
- e) Contar con la aprobación del Consejo de Administración.

➤ **De los Procedimientos:**

El artículo 29 de los Estatutos de la Caja Solidaria “Unión y Progreso”, señala que para conceder los préstamos solidarios se requiere de los siguientes requisitos:

- a) Presentar la solicitud de crédito, al Consejo de Administración o Directiva;
- b) El Consejo de Administración podrá aprobar o negar el crédito de conformidad con lo establecido en este Estatuto, Reglamento Interno;
- c) El interés que se cobrará a los créditos otorgados no será superior a lo fijado por el Banco Central del Ecuador;
- d) El tiempo máximo de préstamo será de un año, pudiendo ser pagado en un plazo menor a este;
- e) Los préstamos serán cancelados mediante pagos mensuales de interés y capital;
- f) El Consejo de Administración realizará una propuesta de Reglamento Interno que regule los préstamos, intereses, de la Caja Solidaria.

Por otro lado, se establece que si “el socio/a que tenga un préstamo vigente no podrá acceder a otro crédito mientras no cancele en su totalidad el préstamo anterior”. (Estatutos Caja Solidaria “Unión y Progreso”, Art. 30)

## **2.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.**

### **2.3.1. ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

#### **➤ Historia de la Economía Social y Solidaria**

La historia de la economía social y solidaria (ESS), y economía popular y solidaria (EPS) tiene dos corrientes la europea y la latinoamericana, por consiguiente se partirá de las mismas a fin de comprender los orígenes de la economía social y solidaria.

Luis Guridi y Juan P. de Mendiguren (2014), en su trabajo “La dimensión económica del Desarrollo Humano Local: La economía social y solidaria” sostienen:

A partir de los años setenta, la economía social conoció una notable expansión en Europa, especialmente en Francia, Bélgica, España y Portugal; así como en Québec y en algunos países latinoamericanos Argentina, Brasil, Chile, Ecuador, fruto de la crisis económica, los cambios operados en el escenario económico internacional y la pérdida del papel regulador y dinamizador de los Estados nacionales y de su capacidad de generar empleo. La falta de empleo y el riesgo de exclusión del mercado de trabajo generaron dinámicas de autoempleo y de solidaridad entre los actores económicos para hacer frente a la nueva situación.

En Europa el nacimiento y evolución del concepto de economía solidaria está muy ligado a la evolución mostrada por la economía social y sus estructuras organizativas y empresariales clásicas (cooperativas, mutualidades y asociaciones), que a lo largo del siglo XX, han experimentado un progresivo proceso de institucionalización llegando a poner en cuestión sus valores

fundamentales. Frente a estas formas institucionalizadas de economía social, algunos autores, entre los que destaca el sociólogo francés Jean Louis Laville, acuñaron el término nueva economía social para denominar a las organizaciones y empresas que surgieron en Europa a partir de los 70 para hacer frente a la crisis económica y los cambios operados en el escenario económico internacional.<sup>1</sup>

El concepto de economía solidaria aparece en Latinoamérica a principios de los años ochenta de la mano del economista chileno Luis Razeto, y se extendió en los años noventa a través de redes internacionales, de congresos y conferencias celebradas en el continente americano. Sostiene que la economía solidaria se caracteriza por una orientación fuertemente crítica y decididamente transformadora respecto de las grandes estructuras y los modos de organización y de acción que caracterizan la economía contemporánea. Desde este punto de vista constituye una disciplina teórica que toma a la solidaridad, la cooperación y la reciprocidad como fuerzas económicas efectivamente existentes en la realidad social y con posibilidades de crear nuevas formas de hacer economía socialmente eficaces y eficientes. (RAZETO, 1990, pág. 82)

Un segundo foco de creación de pensamiento sobre economía solidaria se encuentra en Brasil de la mano de una importante red de instituciones académicas de investigación en torno a Unitrabalho, y por las aportaciones de pensadores como Marcos Arruda (2004, 2005, 2007, 2010), Paul Singer (2002, 2006, 2009), o Luis Inacio Gaiger. Para ellos, la economía solidaria supone un proyecto de transformación social que procura construir una economía alternativa a las prácticas dominantes y al capitalismo imperante; realizan una lectura muy crítica de las estructuras económicas contemporáneas, y abogan por el rescate de la autogestión y el asociacionismo en las clases populares.

---

<sup>1</sup> GURIDI, L. & MENDIGUREN, J. (2014). La dimensión económica del Desarrollo Humano Local: La economía social y solidaria. Recuperado el 20 de febrero del 2015, de: [http://publicaciones.hegoa.ehu.es/assets/pdfs/314/Economia\\_social\\_y\\_solidaria\\_DHL.pdf?1399364271](http://publicaciones.hegoa.ehu.es/assets/pdfs/314/Economia_social_y_solidaria_DHL.pdf?1399364271)

Consideran la doble dimensión individual y social del género humano, no sólo como creadores y productores de riqueza económica, sino también como copropietarios de la riqueza material, y corresponsables de la conservación de la naturaleza.<sup>2</sup>

Por último, en el caso de Argentina, la figura más representativa es la de José Luis Coraggio, cuya obra se ha centrado fundamentalmente en los ámbitos del desarrollo local y, a partir de mediados de la década de los años noventa, de la economía social y solidara. Al igual que los autores anteriores, rechaza la economía de mercado y sus principios como sistema de organización social y plantea la necesidad de sustentarla sobre otros basados en el trabajo como referencia central y en la solidaridad como actitud básica.

➤ **Concepto de la Economía Social y Solidaria (ESS).**

En relación con su definición, José Luis Coraggio, María Arancibia y María Deux, señalan:

Es el conjunto de recursos y actividades, y de instituciones y organizaciones que reglan, según principios de solidaridad (aplicados en varios niveles de relación) y autoridad legítima, la apropiación y disposición de recursos en la realización de actividades de producción, distribución, circulación, financiamiento y consumo digno y responsable, cuyo sentido no es el lucro sin límites sino la resolución de las necesidades de los trabajadores, sus familias y comunidades, y de la naturaleza. Su denominación como social indica que sus objetivos incluyen no solo la producción y consumo o venta

---

<sup>2</sup> GURIDI, L. & MENDIGUREN, J. (2014). La dimensión económica del Desarrollo Humano Local: La economía social y solidaria. Recuperado el 20 de febrero del 2015, de: [http://publicaciones.hegoa.ehu.es/assets/pdfs/314/Economia\\_social\\_y\\_solidaria\\_DHL.pdf?1399364271](http://publicaciones.hegoa.ehu.es/assets/pdfs/314/Economia_social_y_solidaria_DHL.pdf?1399364271)

de bienes y servicios economía a secas) sino la humanización de las relaciones sociales. En otros términos, la Economía Social y Solidaria es el sistema económico en proceso de transformación progresiva que organiza los procesos de producción, distribución, circulación y consumo de bienes y servicios, de tal manera que estén aseguradas las bases materiales y relaciones sociales y con la naturaleza propias del Buen Vivir o del Vivir Bien (2010: 14).

Así también, Paul Singer señala que la economía solidaria es «otro modo de producción cuyos principios básicos son la propiedad colectiva o el capital asociado y el derecho a la libertad individual. La aplicación de estos principios, une a todos los que producen una sola clase de trabajadores que son poseedores, por igual, de capital en cada sociedad cooperativa o económica» (Singer, 2002: 10, citado en Wellen, 2012: 122).

Como se evidencia en las postulaciones planteadas la economía social y solidaria funciona bajo el principio universal de solidaridad, donde se deja de lado el capitalismo neoliberal para formar un capitalismo asociado donde los involucrados tomen beneficio colectivo del mismo; es decir, se deja de lado el individualismo para pensar en el bienes colectivo.

➤ **Concepto de la Economía Popular y Solidaria (EPS).**

Coraggio, Arancibia y Deux (2010), tratan el término Economía Popular Solidaria (EPS), señalando que:

La Economía Popular puede definirse como el conjunto de recursos, capacidades y actividades, de las instituciones que reglan la apropiación y disposición de esos recursos en la realización de actividades de producción,



distribución, circulación, financiamiento y consumo realizadas por los trabajadores, sus unidades domésticas (familiares y comunales), y las organizaciones específicas que se dan por extensión para lograr tales fines (emprendimientos unipersonales y familiares, redes de ayuda mutua, juntas con fines de gestión económica, cooperativas, asociaciones diversas), organizando los procesos naturales y las capacidades humanas con el objetivo de reproducir su vida y fuerza de trabajo en las mejores condiciones posibles. Esta economía opera a través de: a) la producción para el autoconsumo individual o comunitario, b) el trabajo asalariado, c) la producción para la venta, obteniendo mediante estos dos últimos ingresos que a su vez permiten el acceso a los productos del trabajo de otros, y d) la obtención de donaciones de diverso tipo, transferencias monetarias y subsidios de costos y precios respecto a los valores de mercado (Coraggio, Arancibia y Deux, 2010: 11)

➤ **Sectores de La Economía Social y Solidaria.**

La Constitución de la República del Ecuador aprobada en 2008 define al sistema económico como Social y Solidario, reconociendo al ser humano como sujeto y fin de toda actividad económica. El sistema se encuentra integrado por las formas de organización económica: pública, privada, mixta, popular y solidaria.

Además la LOEPS en su artículo 8, menciona que el sector económico popular y solidario está conformado por las organizaciones de los sectores: comunitario, asociativo, cooperativo, y las unidades económicas populares; en ese sentido, se hace necesario describir a cada sector como a continuación se expone:

- **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.
  
- **Sector Asociativo.-** Son las asociaciones constituidas por personas naturales con actividades económicas productivas similares o complementarias, con el objeto de producir, comercializar y consumir bienes y servicios lícitos y socialmente necesarios, auto abastecerse de materia prima, insumos, herramientas, tecnología, equipos y otros bienes, o comercializar su producción en forma solidaria y auto gestionada bajo los principios de la economía popular y solidaria.
  
- **Sector Comunitario.-** Es el conjunto de organizaciones, vinculadas por relaciones de territorio, familiares, identidades étnicas, culturales, de género, de cuidado de la naturaleza, urbanas o rurales; o, de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades que, mediante el trabajo conjunto, tienen por objeto la producción, comercialización, distribución y el consumo de bienes o servicios lícitos y socialmente necesarios, en forma solidaria y auto gestionada, bajo los principios de la economía popular y solidaria.
  
- **Unidades Económicas Populares.-** Son aquellas que se dedican a la economía del cuidado, los emprendimientos unipersonales, familiares, domésticos, comerciantes minoristas y talleres artesanales; que realizan actividades económicas de producción, comercialización de bienes y

prestación de servicios que serán promovidas fomentando la asociación y la solidaridad.<sup>3</sup>

La figura 2.4, ilustra los diversos sectores que conforman el sistema económico social y solidario, y los sectores mixtos resultantes de las intersecciones de estos, en función de la forma de organización y el fin de las actividades:



**Figura 2.4: Sectores mixtos del sistema económico social y solidario.**

**Fuente: SEPS. Recuperado el 25 de febrero del 2015, de: <http://www.seps.gob.ec/web/guest/conoce-la-eps2>**

<sup>3</sup> Ecuador. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Boletín de Coyuntura N. 1

➤ **Actores de la Economía Social y Solidaria.**

Luis Razeto (1967), teórico chileno, acuña el término economía de la solidaridad y señala que los actores de la economía social son las organizaciones económicas populares, como los talleres solidarios o las cooperativas, que basan su trabajo en la cooperación mutua.

Por su parte José Luis Coraggio, en su trabajo “La Economía Popular y Solidaria en el Ecuador”, considerando que la Constitución del Ecuador reconoce una economía mixta con una pluralidad de actores y de trabajos, interpreta que los actores de la economía popular y solidaria son los siguientes:

1. **Empresas privadas**, motivadas por el afán de lucro, estructuradas alrededor de la relación patrón/empleados
2. **Empresas públicas y entes del Estado**, productores de bienes, servicios y en particular de bienes públicos con fines de asegurar la cohesión social y la redistribución de modo de avanzar en la realización de los derechos como camino al Buen Vivir.
3. **Cooperativas**, asociaciones con fines económicos no de lucro, y comunidades, todas ellas formas de organización en base a lazos comunitarios heredados o contruidos y a la asociación libre de trabajadores, también denominadas en conjunto economía popular y solidaria.
4. **Domésticas**, reconociendo las formas de trabajo productor de bienes y servicios para el propio consumo, en particular la economía del cuidado en las unidades domésticas o sus extensiones vía asociación o lazos de comunidad.
5. **Familiares**, abarcando una multiplicidad de formas de acción económica organizada como emprendimientos con trabajo familiar.

6. **Autónomas**, abarcando una diversidad de trabajos autónomos de individuos no asociados.

Por otra parte, es necesario mencionar que los actores de la economía social se guían bajo principios éticos, donde las personas y su trabajo son el centro del sistema económico, para generar un desarrollo integral para la persona y su comunidad.

➤ **Características Principales de la Economía Social y Solidaria.**

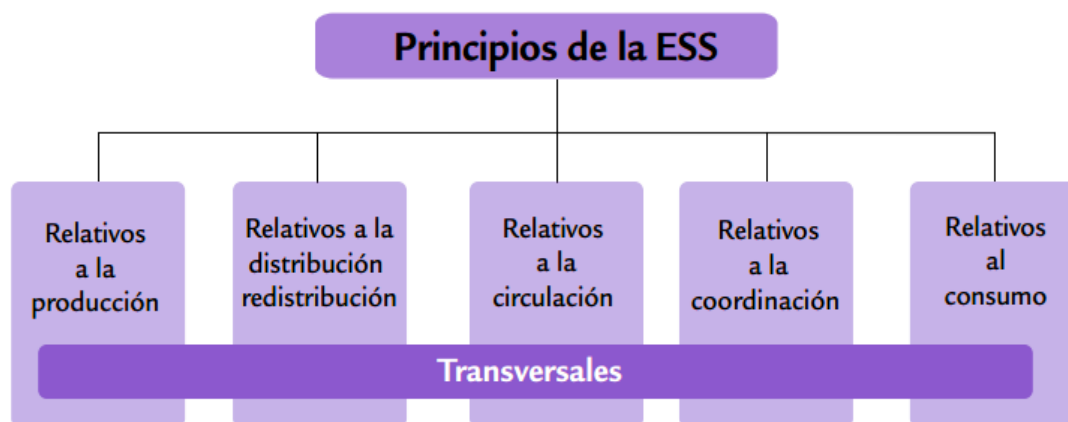
Víctor Jácome (2013), en su obra “Introducción Economía Social y Solidaria” plantea las características generales de la Economía Social y solidaria como sigue:

- **Objetivo:** Satisfacer necesidades sociales. Desarrollo social.
- **Factor fundamental:** El ser humano, el trabajo y el conocimiento encarnado en sus trabajadores y trabajadoras, así como en sus sistemas de organización. El capital es un medio no un fin.
- **Estrategia:** La solidaridad: relaciones de cooperación (conflicto de intereses y competencia pueden ser regulados de manera más transparente en el seno de la sociedad).
- **Toma de decisiones:** Democracia real, sistema de representación y control de responsabilidades, horizontal, participativo, socializado.
- **Mercado:** Principio que apoya al desarrollo de la sociedad. Las relaciones que ahí se producen son resultado de una matriz social: integración de esfuerzos y distribución igualitaria.
- **Medios de producción:** Propiedad social o colectiva (respetando las individualidades).
- **Tecnología y el financiamiento:** Son de apoyo para el desarrollo de su comunidad. Acción colectiva, saberes compartidos, reciprocidad.

- **Relación individuo – sociedad:** Armonizan intereses con el desarrollo de su comunidad. Acción colectiva, saberes compartidos, reciprocidad.
- **Trabajo, salud y educación:** Son considerados como derechos humanos esenciales. El Estado debe garantizarlos.
- **Cultura:** Fuente de identidad.
- **Excedente:** Distribución equitativa, reinversión en los emprendimientos u organizaciones, así como en su entorno. Reserva (no acumulación). Los ingresos están subordinados a satisfacer las necesidades.
- **Naturaleza:** Ser biótico, respeto y cuidado, parte integral de la cultura del ser humano. (JÁCOME V. , 2013)

➤ **Principios de la Economía Social y Solidaria.**

José Luis Coraggio, respecto a los principios que orientan las prácticas de la ESS y EPS, señala los siguientes:



**Figura 2.5: Principios de la ESS.**

**Fuente: JÁCOME, V (2013).Introducción la Economía Social y Solidaria. Colección Nuevo estado. IAEN.**

➤ **Relativos a la producción.**

- Trabajo para todos.
- Acceso de los trabajadores a medios y condiciones de producción, y al conocimiento.
- Cooperación solidaria.
- Autogestión colectiva de condiciones generales de la producción y la reproducción.

➤ **Relativos a la distribución y redistribución**

- Garantizar reproducción y desarrollo vida de todos.
- A cada cual según su necesidad y su trabajo.
- No explotación del trabajo ajeno.
- Justicia social.

➤ **Relativos a la circulación**

- Autarquía (seguridad).
- Reciprocidad.
- Intercambio: comercio justo, mercado regulado.
- Evitar intermediación explotadora.
- El dinero no crea dinero.

➤ **Relativos a la coordinación**

- Comunidad.
- Mercado regulado.
- Planificación.

➤ **Relativos al consumo**

- Consumo responsable de lo suficiente (prudencia vs. ilimitación).

➤ **Principios transversales**

- Libre iniciativa e innovación responsables.
- Pluralismo y diversidad, exploración y aprendizaje.
- Socialmente pluralista: no es de pobres para pobres y excluidos.
- Calidad, complejidad, sinergia.
- Planificación, control de efectos involuntarios.
- No discriminación.
- Territorialidad, lo meso como prioridad de acción (2011: 385-391).

Por otra parte, la Ley de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), establece algunos principios que son importantes señalar, para un acercamiento al contexto ecuatoriano.

- 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. (LOEPS, Art. 3)



➤ **Fases del Proceso Económico de la Economía Social y Solidaria.**

**a) Producción solidaría**

Es la “forma de producir bienes y servicios de manera individual o comunitaria, grupal, asociativa y solidaria” (Marcillo, 2009). Sin embargo, la diferencia con un modelo de producción capitalista es que la producción solidaria genera trabajo que permite el desarrollo de la vida humana, más que del capital; el conocimiento es democratizado, la población por igual tiene acceso al mismo; los medios de producción son de los trabajadores y las trabajadoras, o pueden alcanzar a estos. En el proceso de producción se presenta una cooperación solidaria, donde la competencia está subordinada al principio de solidaridad, esto significa la eliminación de formas violentas que atenten contra la vida humana y la naturaleza, obligando a que se produzcan formas de complementariedad; producción responsable, esto significa: calidad de los productos, uso de tecnologías adecuadas al entorno y a la satisfacción de los consumidores. (CORAGGIO J. L., 2011)

**b) Comercialización Justa y Solidaria**

La comercialización justa implica que no existan intermediarios o al menos la reducción de los mismos, donde la actividad se realiza entre el delegado de los productores (asociaciones) con los consumidores (Estado, empresas privadas o asociación de consumidores), “provocándose una relación institucional y directa entre el productor y el consumidor”. Por otro lado, la comercialización justa permite mirar a los actores de la producción y sus objetivos diferentes de las cadenas convencionales: “promover el acceso al mercado de los productores familiares, mejorar el precio de los productos, consolidar la soberanía alimentaria, fomentar la autonomía y el empoderamiento de las familias productoras y consumidoras en sus propios territorios, garantizar la

sostenibilidad socioeconómica y ambiental de la agricultura campesina” (MAGAP, 2012).

### **c) Consumo Responsable y Solidario**

Es aquel que se practica en función no sólo del propio bienestar personal, sino también del bienestar colectivo, favoreciendo a los trabajadores que producen, distribuyen y comercializan dichos bienes y servicios consumidos mientras, a la vez, favorecen el mantenimiento del equilibrio dinámico de los ecosistemas. Se trata así, del consumo en el que uno prefiere los productos y servicios de la economía solidaria en vez de consumir productos de empresas que explotan a los trabajadores y degradan los ecosistemas (André, 2013).

### **d) Finanzas Solidarias**

“Consisten en un enfoque que se propone democratizar los recursos financieros encarando y problematizando las funciones financieras principales de manera sustantiva, para poner las finanzas al servicio de las necesidades de todos”. Las finanzas, desde una perspectiva ortodoxa, solo “se refieren a la utilización del dinero, su precio, su rendimiento, su protección, transferencia y control, su préstamo y, en general, a todas las actividades que hagan al flujo de ingresos y egresos monetarios a lo largo del tiempo” (Muñoz, 2013, pág. 217).

### **➤ Economía Social y Solidaria (ESS) y Economía Popular y Solidaria (EPS) en el Ecuador.**

Las crisis social y económica a nivel del país que se vivió a finales de la década del 90, especialmente en el año 1999 impulsada por el feriado bancario y la dolarización, produjo la «ausencia de satisfacción a las necesidades de amplias masas de población que demandaban urgente atención a sus derechos

a la educación, la salud, el empleo, el contar con una vivienda digna» y más bien produjo la «profundización de una sociedad nada solidaria, en que el "sálvese el que pueda" fue la consigna generalizada, acompañada paralela y simultáneamente de un proceso de acumulación y concentración de la riqueza» (Dávalos, 2012: 187-8).

Es entonces, luego de una ligera estabilización económica y ordenamiento político que a partir de 2006, empieza a surgir en el Ecuador una nueva propuesta política que tomó el nombre de Revolución Ciudadana, la misma que apostó por el Buen Vivir (Sumak Kawsay), como modelo de desarrollo a alcanzar y que implica, entre otras cosas, invertir en el ser humano como principio, para mejorar su calidad de vida, para de esta manera superar la pobreza y el subdesarrollo. En esta apuesta, se origina la Constitución de 2008, la misma que plasma en el Artículo 283 que el Sistema Económico del Ecuador es Social y Solidario; además, reconoce la existencia de la forma de organización EPS:

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. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. (Art. 283)

Este mandato constitucional señala que el sujeto y fin de cualquier actividad económica es el ser humano y no el capital. En el caso de la EPS, el reconocimiento que se realiza en la Constitución condujo a la creación de

instituciones públicas, políticas públicas y cuerpos normativos alrededor del sector, es así que mediante Registro Oficial No. 444 del 10 de mayo del 2011 se crea la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS) que define al sector de la siguiente manera:

[...] la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades, y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital (Art. 1).

Este reconocimiento de un sector invisibilizado por los sectores de la economía estatal y de la economía de mercado privado capitalista dominantes, a través del marco jurídico, especialmente la LOEPS, constituye un gran paso en la construcción de «una economía con carácter social de la producción, y que se enfoca en la calidad de vida del individuo, teniendo en cuenta a la naturaleza y con base en principios de solidaridad y asociación» (Jácome, 2012: 126).

A través de la LOEPS aparecieron otras leyes que consideraron a la EPS en sus articulados, completando así el marco jurídico de la ESS y EPS. A esto se une el Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013, que rige la política pública para el país, cuyo objetivo 11 señala: «Establecer un sistema económico de economía social y solidaria», y esto ha permitido que tanto el Gobierno Central como los Gobiernos Autónomos Descentralizados vayan creando instituciones, secretarías o institutos que se encarguen del sector, así como lo han

incorporado en sus planificaciones estratégicas; lo cual refuerza el trabajo alrededor de la EPS en el Ecuador, tanto desde la sociedad civil como desde el Estado.

➤ **Instituciones Públicas de la Economía Social y Solidaria en el Ecuador.**

**Tabla 2.1:**

**Instituciones Públicas de la ESS en el Ecuador.**

Nombre de la Institución	Áreas Vinculadas a la ESS y EPS	Caracterización
Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)	Subsecretaría de inclusión económica y movilidad social	Se inició como Subsecretaría de ESS. Está encargada de planificar y evaluar la oferta y la demanda de la cobertura de la red de descuento y de crédito de desarrollo Humano (DH) para los/as usuarios del bono de DH y pensiones, priorizando la incorporación de nuevos actores de la EPS, además, revisar, analizar, y desarrollar estrategias de inclusión en coordinación con los entes competentes, en la oferta de los operadores públicos, privados, EPS, en la intermediación financiera local, la producción, la comercialización y los servicios de turismo, artesanales y otros.
	Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS)	Fue creado el 7 de abril del 2009 como entidad adscrita al MIES, con jurisdicción nacional. Su misión es generar oportunidades y fortalecer capacidades para la inclusión económica y social de las personas, grupos y organizaciones sociales, para este fin, y en función de las políticas del MIES, propone y ejecuta la política pública, coordina, organiza y aplica los planes, programas y proyectos que contribuyen a la construcción del SESS y del Sumak Kawsay.
Ministerio Coordinador de Desarrollo Social (MCDS)	Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS)	Esta institución busca potenciar las actividades y capacidades emprendedoras de la población, apoyando técnica y financieramente a las instituciones de finanzas populares y fomentando la cooperación y el desarrollo de nuevos y mejores servicios financieros.
	Subsecretaría de Proyectos Emblemáticos	Coordina la implementación del Programa Mercado Público Solidario que tiene como finalidad facilitar el acceso de los sujetos y organizaciones de la economía popular y solidaria al mercado de compras públicas, a través del fortalecimiento de capacidades, acceso a activos e información, promoción de mejores prácticas y gestión del conocimiento como insumo para el fortalecimiento de la política pública del sector de la EPS.

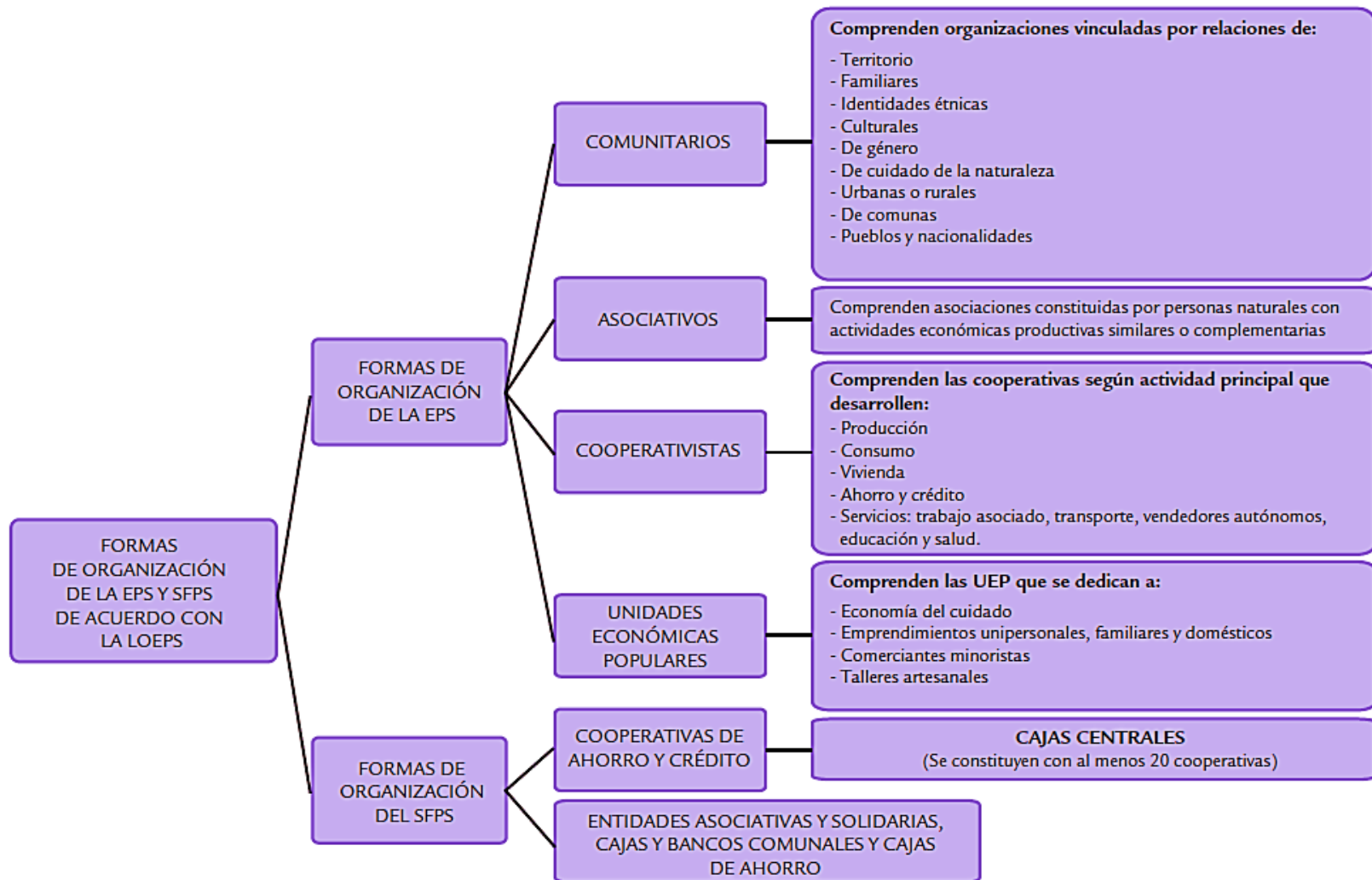
	Secretaría Técnica de la Economía Popular y Solidaria	Fue creada por la LOEPS. Es responsable de proponer regulaciones para la EPS y SFPS; realizar seguimiento y evaluación del cumplimiento de las regulaciones; generar información para la formulación de políticas públicas por parte del comité interinstitucional; impulsar y coordinar la realización de investigaciones o estudios sobre diversos aspectos de la EPS y SFPS; brindar apoyo técnico y administrativo a los entes reguladores.
Ministerio de Agricultura, Coordinadora Ganadería, General Acuicultura y Pesca	Coordinadora General de Redes comerciales	Su misión es impulsar estrategias para la comercialización alternativa de alimentos provenientes de organizaciones campesinas con la finalidad de incentivar un comercio justo para el pequeño y mediano productor.
Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)	Todas	Fue creada con la LOEPS (Art. 146). Inició su gestión el 5 de junio de 2012. Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la EPS, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector EPS, con procesos técnicos, transparentes y confiables para contribuir al bienestar de sus integrantes y de la comunidad en general.
Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración	Dirección de Comercio Inclusivo	Es responsable de crear las condiciones y oportunidades para que los actores de la EPS se integren al comercio internacional, particularmente a lógicas del comercio justo, con sus propias dinámicas y respetando sus fines y propósitos fundacionales.

**Fuente: JÁCOME, V (2013). Introducción la Economía Social y Solidaria. Colección Nuevo estado. IAEN.**

### ➤ Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria.

En el contenido de la LOEPS también se menciona quienes forman parte de la EPS, es decir, cómo el Estado representa al sector. Este punto es importante ya que, a pesar de que pueden presentarse organizaciones que no sean fáciles de situar en uno u otro grupo, esta delimitación direcciona de mejor manera las políticas públicas para la ESS y EPS en el Ecuador. <sup>4</sup>

<sup>4</sup> JÁCOME, V. (2013). Introducción la Economía Social y Solidaria. Quito: La Caracola.



**Figura 2.6: Mapa Conceptual Formas de Organización de la EPS y SFPS**

**Fuente: JÁCOME, V (2013). Introducción la Economía Social y Solidaria. Colección Nuevo estado. IAEN.**

➤ **Instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario.**

De acuerdo al contenido de la LOEPS en su artículo 78, manifiesta que el Sector Financiero Popular y Solidario lo integran las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro. En ese sentido a continuación se exponen los mismos.

➤ **Cooperativas de Ahorro y Crédito.**

Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la LOEPS. (LOEPS, Art. 81)

➤ **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 Economía Popular y solidaria.

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. (LOEPS, Art. 104)



### 2.3.2. PROCESOS ADMINISTRATIVOS

#### ➤ ADMINISTRACIÓN.

##### **Concepto de Administración:**

La administración es la ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanitarios permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, por medio de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no se pueden lograr en los organismos sociales. (HERNÁNDEZ, 2008)

Por otra parte Anzola Sérvulo (2002), manifiesta que “la administración consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir, la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con la ayuda de las personas y de las cosas, mediante el desempeño de ciertas labores esenciales, como son la planeación, la organización, la dirección y el control”.

#### ➤ **Importancia de la Administración.**

- La administración brinda el éxito a cualquier organismo social ya que estos dependen directa o indirectamente de esta, porque necesitan administrar debidamente los recursos humanos y materiales que poseen.
- Una adecuada administración hace que se mejore el nivel de productividad.
- La administración se mantiene al frente de las condiciones cambiantes del medio, ante esta situación proporciona previsión y creatividad.
- Indudablemente su gran emblema es el mejoramiento constante.

- La eficiente técnica administrativa promueve y orienta al desarrollo de cualquier organismo social.
- En la pequeña y mediana empresa la única posibilidad de competir, es aplicando una efectiva administración.<sup>5</sup>

### ➤ **Principios Generales de la Administración.**

Henry Fayol sostenía que los principios de la administración son flexibles, que no son únicos y que se deben aplicar independientemente de si las condiciones son especiales o cambiantes. Por ello, con base en su experiencia formuló catorce principios que pueden resumirse de la siguiente manera:

- 1. División del trabajo.** Las personas deben especializarse según las habilidades innatas para desempeñar con mayor eficiencia su oficio. La división del trabajo implica dividir las actividades con características similares o parecidas, en grupos efectivos de trabajo.
- 2. Autoridad.** El pequeño empresario tiene que dar órdenes para que se cumplan las tareas. La autoridad es el poder o derecho de mandar.
- 3. Disciplina.** El personal de una empresa tiene que respetar las reglas y convenios que gobiernan a la misma.
- 4. Unidad de mando.** Los empleados deben recibir órdenes únicamente de un solo superior o jefe.
- 5. Unidad de dirección.** Las operaciones que tienen el mismo objetivo deben ser dirigidas por una sola persona, que trabaja en un solo plan.
- 6. Subordinación del interés individual al general.** Siempre predominan las decisiones del grupo sobre las individuales o de grupos minoritarios, imponiéndose las de la mayoría.
- 7. Remuneración.** Es el pago que reciben por su trabajo, tanto los empleados como los patrones.

---

<sup>5</sup> [http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%201/cap1\\_c.htm](http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%201/cap1_c.htm)

- 8. Centralización.** La disminución del papel de los empleados en la toma de decisiones se denomina centralización. La centralización implica la concentración de autoridad.
- 9. Jerarquía de autoridad.** La línea de autoridad de una empresa está ordenada desde los más altos hasta los más bajos niveles de la misma. Es la autoridad que se ejerce de arriba hacia abajo.
- 10. Orden.** Los materiales y las personas deben estar en el lugar adecuado, en el momento adecuado; es decir, un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.
- 11. Equidad.** Implica igualdad y justicia con respecto a todas las personas.
- 12. Estabilidad.** Cambiar de actividad en forma continua es inconveniente para el eficiente funcionamiento del trabajo, ya que provoca el desconcierto de quienes lo realizan.
- 13. Iniciativa.** Debe darse a las personas libertad para concebir y llevar a cabo sus planes.
- 14. Espíritu de grupo.** Subraya la necesidad del trabajo en equipo, así como la importancia de la comunicación para obtenerlo.

➤ **Elementos Básicos de la Administración.**

**1. Planeación**

Ésta es la más importante de las funciones administrativas, ya que trata de decidir qué hacer, cómo hacerlo, dónde hacerlo, quién lo va a hacer, cuándo hacerlo. En sí la planeación es una actividad que da previamente las respuestas a las interrogantes anteriores, relacionadas con las cuatro áreas básicas de toda empresa:

- Producción
- Mercados
- Finanzas
- Personal

## **2. Proceso de Planeación**

Para una pequeña empresa, el proceso de planeación consiste en el seguimiento de los pasos que, en secuencia lógica, se deben realizar para llegar al logro del objetivo.

Paso 1: Establecer una o varias metas.

Paso 2: Definir la situación actual.

Paso 3: Identificar las ayudas y obstáculos a las metas.

Paso 4: Desarrollar un plan a los medios de acción para alcanzar las metas.

Paso 5: Establecer series de actividades de secuencia o paralelas.

Paso 6: Indicar el sistema que evaluará y controlará el logro de los objetivos y resultados concretos planeados.

## **3. Organización**

La palabra organización se utiliza en dos diferentes sentidos. El primero es el de empresa o grupo funcional; y el segundo sentido es el de proceso de organizar, es decir, la manera en que se dispone el trabajo y se asigna entre el personal de la empresa para alcanzar eficientemente los objetivos de la misma.

## **4. Proceso de Organización**

Toda organización sigue un proceso de varios pasos, como son los que se mencionan a continuación:

- Detallar el trabajo
- División del trabajo
- Combinación de tareas (departamentalización)
- Coordinación del trabajo
- Seguimiento y reorganización

## 5. Dirección

La dirección se puede entender como la capacidad de guiar y motivar a los trabajadores para lograr los objetivos de la empresa, al mismo tiempo que se establecen relaciones duraderas entre los empleados y la empresa. En esencia, la dirección implica el logro de objetivos con y por medio de personas. Por lo tanto, un dirigente debe interesarse por el trabajo y por las relaciones humanas.

### ➤ Elementos de la Dirección:

Existen tres elementos básicos de dicha función, que son los siguientes:

- Liderazgo
- Motivación
- Comunicación

## 6. Control

La función de control consiste en la medición y corrección del rendimiento de los componentes de la empresa, con el fin de asegurar que se alcancen los objetivos y los planes ideados para su logro. (ANZOLA, 2002)

El control tiene como fin señalar las debilidades y errores con el propósito de rectificarlos e impedir su repetición.

Hay que especificar muy claramente que la función de control va muy aparejada a la función de planeación, ya que el control implica la existencia de metas y planes. Cuando los planes son más claros, completos y coordinados, el control es mucho más eficiente.

➤ **El Proceso de Control:**

Los pasos del mismo dan forma a un proceso lógico y fácil de comprender. Estos pasos son los básicos para llegar a la función que define la calidad de la empresa; es decir, donde se ve una imagen real de la misma y donde todas las funciones y actividades van de acuerdo con lo que se planeó, de una manera eficiente, sin errores y/o equivocaciones. Estos pasos básicos son los siguientes:

- Establecer estándares o patrones
- Medición del desarrollo
- Aplicación de los estándares o patrones
- Comparación de estándar o patrón y lo real
- Análisis y corrección.<sup>6</sup>

### **2.3.3. ORGANIZACIÓN**

➤ **Concepto de Organización.**

La organización (del griego organon = herramienta) es la distribución y disposición de los recursos organizacionales para alcanzar objetivos estratégicos. Esa distribución se refleja en la división del trabajo en unidades organizacionales (por ejemplo, divisiones, o departamentos y cargos), definición de líneas formales de autoridad y adopción de mecanismos para coordinar las diversas tareas organizacionales. (CHIAVENATO, 2004)

El concepto de organización tiene diversas opciones, más para efectos prácticos podemos definirlo como un proceso que parte de la especialización y división del trabajo para agrupar y asignar funciones a unidades específicas e interrelacionas por líneas de mando, comunicación y jerarquía

---

<sup>6</sup> Anzola, S. (2002). Administración de Pequeñas Empresas. México, D. F: McGRAW.HILL

con el fin de contribuir al logro de objetivos comunes a un grupo de personas. (FRANKLIN, 2009)

Por lo referido en las conceptualizaciones anteriores, se puede acotar que la organización es la herramienta que permite ordenar, agrupar, coordinar y distribuir el trabajo adecuadamente con miras a alcanzar los objetivos organizacionales planteados; es importante recalcar que el organizar es aplicable a todo tipo de empresa o institución sin considerar el tamaño de la misma.

### ➤ **Organización Formal.**

Se denomina organización formal la estructura de relaciones profesionales entre las personas, planeada para facilitar la consecución de los objetivos generales de la organización. La organización formal es la organización oficialmente adoptada y se caracteriza por el organigrama y los manuales de la organización. (CHIAVENATO, 2004)

La organización formal debe ser flexible y tener lugar para el razonamiento, la utilización beneficiosa de talentos creativos y el reconocimiento de gustos y capacidades individuales en la más formal de las organizaciones. No obstante, el esfuerzo individual en una situación de grupo se debe canalizar hacia las metas del grupo y las organizacionales. (KOONTZ, 2008)

Según los criterios planteados la organización formal significa la estructura intencional de roles en una empresa formalmente organizada. Sin embargo, describir una organización como formal no significa que la misma sea totalmente inflexible; es decir que se puede llegar al mismo resultado siguiendo diferentes mecanismos.

Según Idalberto Chiavenato (2004), las principales características de la organización formal son:

- Órganos; por ejemplo, departamentos, divisiones, secciones, sectores, etc.
- Cargos, de directores, gerentes, supervisores, funcionarios, obreros, etc.
- Jerarquía de autoridad, con autoridad y responsabilidad previamente definidas.
- Objetivos y planes definidos para alcanzarlos de manera adecuada.
- Tecnología, que constituye el modo de realizar el trabajo en la organización.

➤ **Organización Informal.**

Organización informal es la red de relaciones e interacciones desarrollada espontáneamente entre las personas que ocupan posiciones en la organización formal. (CHIAVENATO, 2004)

Es mucho más fácil pedir ayuda a alguien a quien usted conoce en persona en relación con un problema organizacional, aun cuando él o ella pertenezcan a otro departamento que a alguien a quien solo conoce de nombre o de un organigrama. La organización informal es una red de relaciones interpersonales que surgen cuando los individuos se asocian entre sí. (KOONTZ, 2008)

Para Idalberto Chiavenato (2004), las principales características de la organización informal son:

- Grupos informales desarrollados de acuerdo con los intereses comunes y la identificación de las personas.
- Actitudes y comportamientos que manifiestan percepciones favorables o desfavorables frente a las prácticas administrativas.
- Normas de trabajo que los diversos grupos establecen como patrón de desempeño aceptable en sus actividades.



- Patrones de liderazgo que pueden conferir autoridad informal a ciertas personas, sin importar su posición en la organización formal.

➤ **Organización Social.**

Guillermo Gómez (1997), en su obra “Planeación y Organización de Empresas”, hace referencia a la organización social planteándola de la siguiente forma:

Un organismo social es un grupo de personas constituido formalmente para alcanzar con la mayor eficiencia, determinados objetivos comunes que individualmente no es posible lograr: una empresa, un gobierno, una asociación de beneficencia, un partido político, una sociedad, una cooperativa, etc., son organismos sociales. (GÓMEZ, 1997)

Considerando dicha aseveración, se puede decir que la organización social se inicia en su estructuración y se mantiene durante su funcionamiento, y particularmente como objetivo común pretenden alzar el bienestar colectivo de los integrantes de esa organización.

➤ **Estructura de la Organización**

La estructura organizacional es fundamental en toda entidad y establece hacia donde se direccionarán los esfuerzos gerenciales o administrativos; en ese sentido se consideran los siguientes postulados:

Una estructura organizacional es la manera de dividir, organizar y coordinar las actividades de la organización. Constituye la arquitectura o formato organizacional que asegura la división y coordinación de las actividades de los miembros de la organización. La estructura organizacional es la espina dorsal de la organización, el esqueleto que sustenta y articula todas sus partes integrantes. (CHIAVENATO, 2004)

Por otra parte, Guillermo Gómez (1997), en su libro titulado “Planeación y Organización de Empresas”, afirma:

Una estructura de organización establece los medios o conductos a través de los cuales se ejerza autoridad sobre cada una de las unidades de organización. Estos medios son canales definidos de supervisión y pueden considerarse como las líneas formales de autoridad, por las cuales se mueven las instrucciones y las órdenes, se transmiten las comunicaciones formales y los informes sobre operaciones y llegan a todos los niveles de la organización.(pág. 59)

En base a los postulados de estos importantes autores, se puede resaltar que la estructura organizacional define las bases para el funcionamiento de toda entidad u empresa; siendo la columna vertebral sobre la que se desarrollarán y direccionarán las actividades que una organización ejecute.

Por otro parte, Antonio Amaru (2009), afirma que “la estructura organizacional es la síntesis del proceso de organizar”. En ese sentido, el estudio de esa estructura presenta las siguientes etapas:

### **1. División del Trabajo**

La división del trabajo es el proceso por medio del cual una tarea se divide en partes, cada una de las cuales se atribuye a una persona o grupo de personas.

### **2. Definición de responsabilidades**

Las responsabilidades son obligaciones o deberes de las personas para realizar tareas o actividades; al conjunto de tareas de las cuales se responsabiliza una persona se le llama cargo.

### 3. Autoridad

Además de dividir el trabajo, el proceso de organizar implica atribuir autoridad a las personas o a las unidades de trabajo. La autoridad (estrictamente hablando, autoridad formal) es el derecho legal que tienen los jefes o gerentes de dirigir a los integrantes de su equipo. La autoridad implica también el poder de utilizar o comprometer los recursos institucionales.

### 4. Centralización y Descentralización

Una empresa en la que la autoridad se concentra en una o en pocas personas, es una organización centralizada. Una organización en una situación opuesta, en la que el poder de decisión está distribuido, es descentralizada. La autoridad es descentralizada cuando los ocupantes de determinados cargos transfieren o delegan parte de sus atribuciones y autoridad a los ocupantes de otros cargos. (AMARU, 2009, págs. 225-231)

#### ➤ **Metas u Objetivos de la Organización.**

Las organizaciones son entidades orientadas hacia objetivos. Casi todo dentro de las organizaciones se orienta hacia una meta, finalidad, estado futuro o resultado por alcanzar. Cada organización define sus propios objetivos organizacionales. **Objetivo organizacional** es un estado deseado que la organización pretende alcanzar y que orienta su comportamiento frente al futuro. (CHIAVENATO, 2004)

Guillermo Gómez (1997), hace referencia a los objetivos organizacionales, acotando su punto de vista de la siguiente forma:

La organización tiene tres objetivos, que pueden ser intercalados o ser independientes entre sí: el crecimiento, la estabilidad y la interacción. El último objetivo se refiere a las organizaciones que existen principalmente para proveer un medio para la asociación de sus miembros con otros. Es bastante interesante que estos objetivos parecen ser válidos para diferentes formas de organización en diferentes niveles de complejidad, extendiéndose desde los mecanismos sencillos, como los de tipo reloj, hasta sistemas sociales. (GÓMEZ, 1997)

Como lo afirman los autores citados, los objetivos son un estado deseado futuro; es decir, lo que se pretende alcanzar en un determinado periodo de tiempo. Pero a su vez es importante diferenciar un objetivo de una meta, ya que tienen relación pero en términos generales no vendrían a ser lo mismo. Para entender mejor este dilema se podría decir que los objetivos son el conjunto de metas, y que las metas son la parte micro de los objetivos.

#### ➤ **Organigramas.**

El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de la institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales e comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría. (FRANKLIN, 2009)

Antonio De Beas (1993), manifiesta en su libro Organización y Administración de Empresas que “el organigrama reflejará cómo van a intercomunicarse las distintas funciones empresariales y dentro de ellas, las diferentes subfunciones. Las líneas de interrelación en cuanto a emisión de órdenes y toma de decisiones se refiere”.

En términos sencillos como lo menciona Enrique Franklin en su conceptualización, un organigrama es la representación gráfica de la estructura organizacional, o el dibujo que a simple vista genera una idea de la estructura, líneas de autoridad, niveles de jerarquía, cargos, funciones,... entre otras.

Enrique Franklin (2009), en su libro titulado "Organización de Empresas", establece el objeto y utilidad que tienen los organigramas como continuación se expone:

**Objeto:**

Es el instrumento idóneo para plasmar y transmitir en forma gráfica y objetiva la composición de una organización.

**Utilidad:**

- Proporciona una imagen formal de la organización.
- Facilita el conocimiento de una organización, así como de sus relaciones de jerarquía y coordinación.
- Representa un elemento técnico valioso para el análisis organizacional.
- Constituye una fuente autorizada de consulta. (FRANKLIN, 2009)

➤ **Tipos de Organigramas.**

De acuerdo a las clasificaciones planteadas por Enrique B. Franklin (en su libro "Organización de Empresas") y Guillermo Gómez (en su libro "Planeación y Organización de Empresas" se establece la siguiente clasificación de organigramas:

1. **POR SU NATURALEZA:** Este grupo se divide en tres tipos de organigramas:

- **Microadministrativos:** Corresponden a una sola organización, y pueden referirse a ella en forma global o mencionar alguna de las áreas que la conforman.
- **Macroadministrativos:** Involucran a más de una organización.
- **Mesoadministrativos:** Consideran una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico. Cabe señalar que el término mesoadministrativo corresponde a una convención utilizada normalmente en el sector público, aunque también puede utilizarse en el sector privado. (FRANKLIN, 2009)

2. **POR SU ÁMBITO:** Este grupo se divide en dos tipos de organigramas:

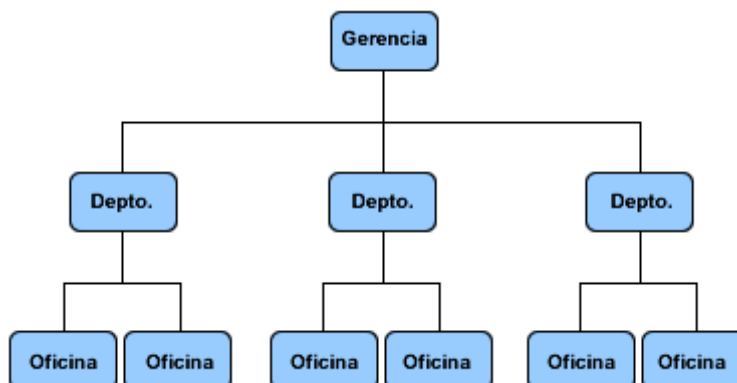
- **Generales:** Contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características. En el sector público pueden abarcar hasta el nivel de dirección general o su equivalente, en tanto que en el sector privado suelen hacerlo hasta el nivel de departamento u oficina. (FRANKLIN, 2009)



Figura 2.7: Organigrama General.

Fuente: Organización de empresas, de Enrique B. Franklin

- **Específicos:** Muestran en forma particular la estructura de un área de la organización. (FRANKLIN, 2009)

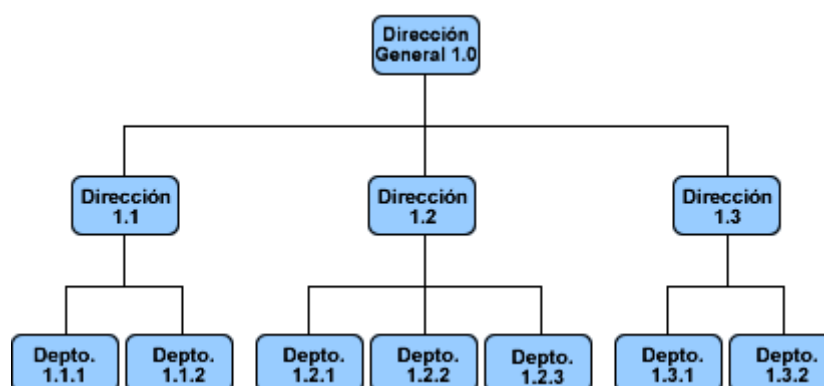


**Figura 2.8: Organigrama Específico.**

**Fuente:** Organización de empresas, de Enrique B. Franklin

- 3. POR SU CONTENIDO:** Este grupo se divide en tres tipos de organigramas:

- **Integrales:** Son representaciones gráficas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia. Conviene anotar que los organigramas generales e integrales son equivalentes. (FRANKLIN, 2009)



**Figura 2.9: Organigrama Integral.**

**Fuente:** Organización de empresas, de Enrique B. Franklin

- **Funcionales:** Incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general. (FRANKLIN, 2009)

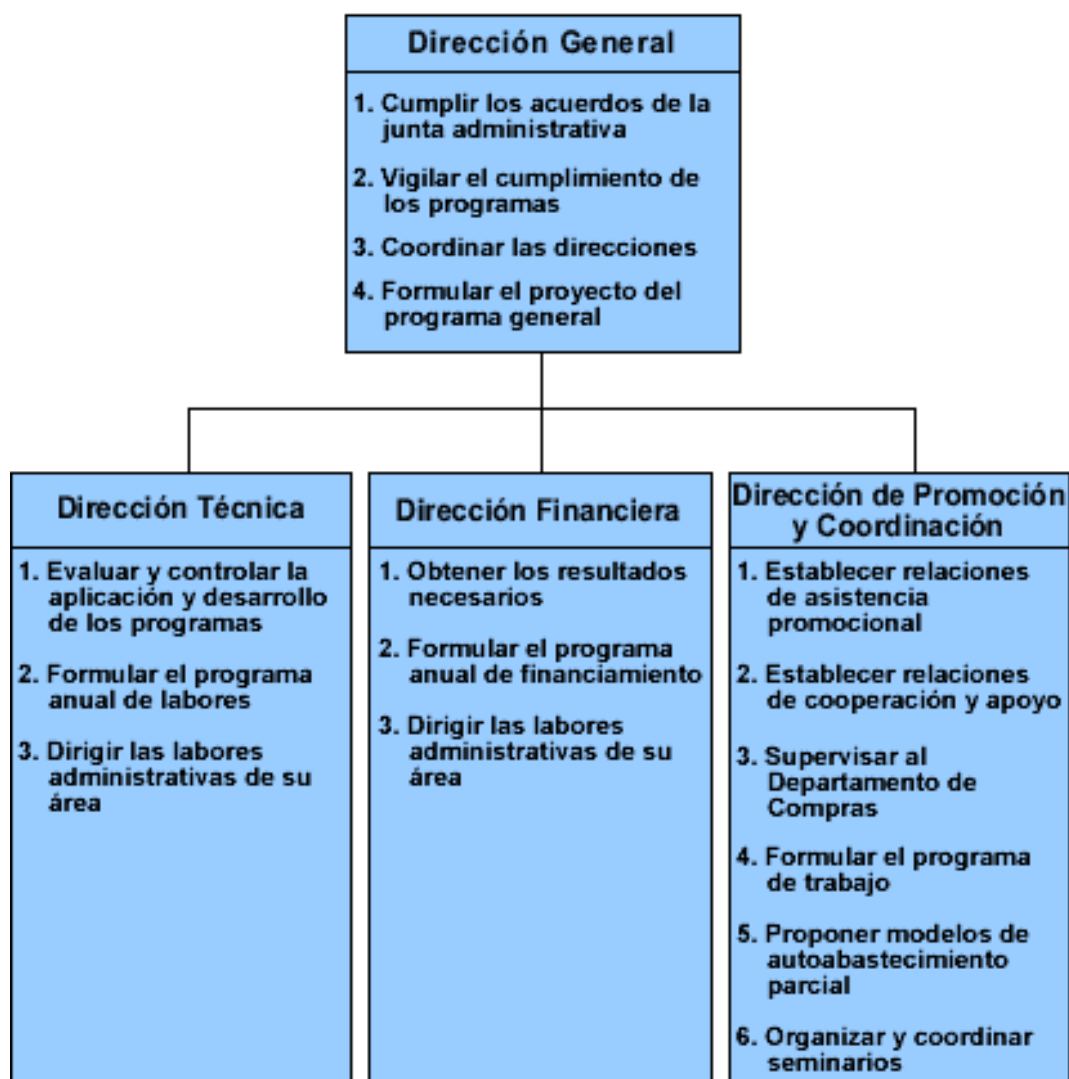


Figura2.10: Organigrama Funcional

Fuente: Organización de empresas, de Enrique B. Franklin

- **De puestos, plazas y unidades:** Indican las necesidades en cuanto a puestos y el número de plazas existentes o necesarias para cada unidad consignada. También se incluyen los nombres de las personas que ocupan las plazas. (FRANKLIN, 2009)



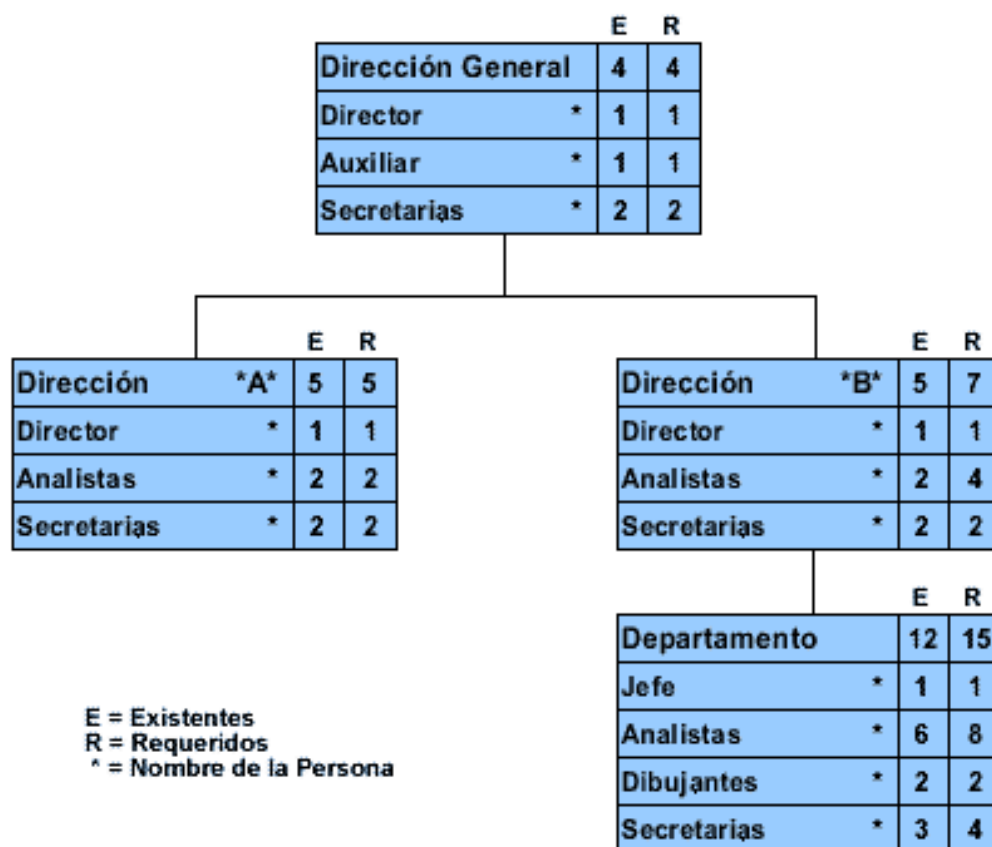


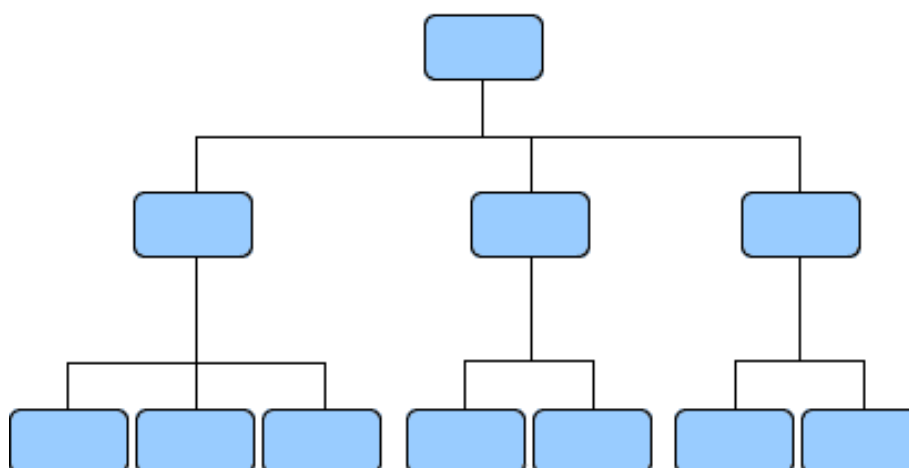
Figura 2.11: Organigrama de puestos, plazas y unidades.

Fuente: Organización de empresas, de Enrique B. Franklin

#### 4. POR SU PRESENTACIÓN O DISPOSICIÓN GRÁFICA:

Este grupo se divide en cuatro tipos de organigramas:

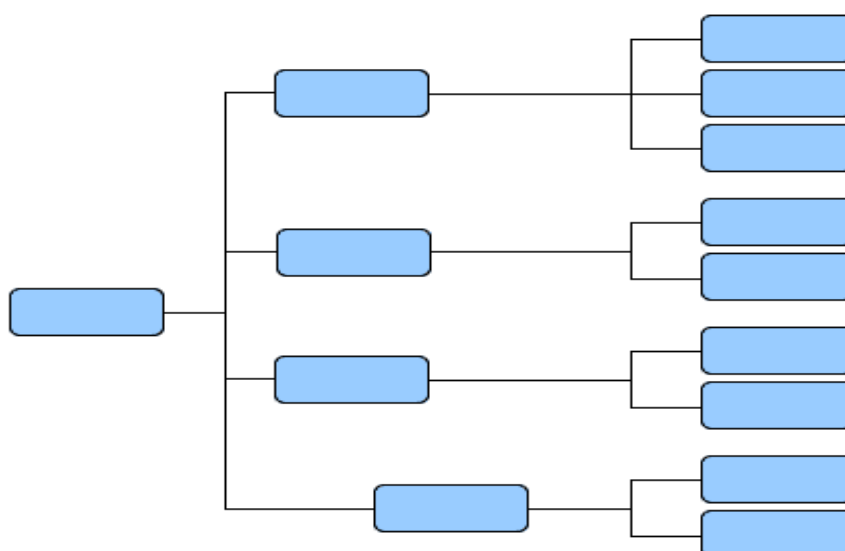
- **Verticales:** Presentan las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual, los manuales de organización recomiendan su empleo. (FRANKLIN, 2009)



**Figura 2.12. Organigrama Vertical.**

**Fuente: Organización de empresas, de Enrique B. Franklin**

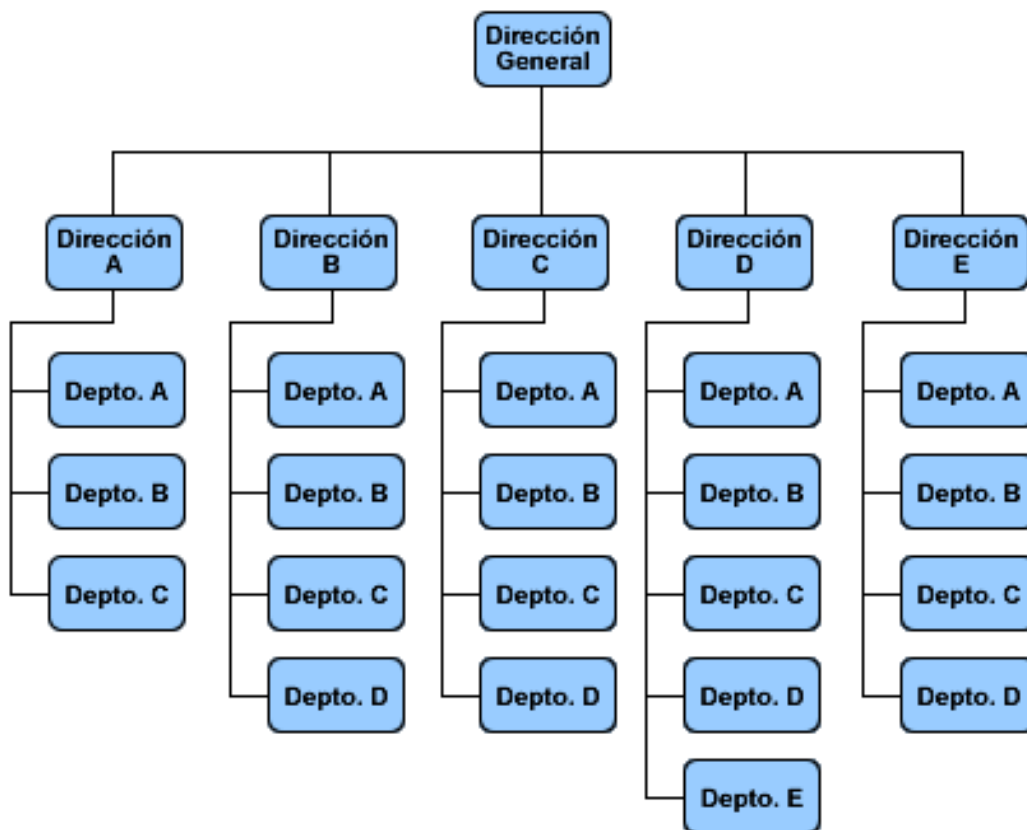
- **Horizontales:** Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre las unidades se ordenan por líneas dispuestas horizontalmente. (FRANKLIN, 2009)



**Figura 2.13: Organigrama Horizontal.**

**Fuente: Organización de empresas, de Enrique B. Franklin**

- **Mixtos:** Este tipo de organigrama utiliza combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficación. Se recomienda utilizarlos en el caso de organizaciones con un gran número de unidades en la base. (FRANKLIN, 2009)



**Figura 2.14: Organigrama Mixto**

**Fuente: Organización de empresas, de Enrique B. Franklin**

- **De Bloque:** Son una variante de los verticales y tienen la particularidad de integrar un mayor número de unidades en espacios más reducidos. Por su cobertura, permiten que aparezcan unidades ubicadas en los últimos niveles jerárquicos. (FRANKLIN, 2009)

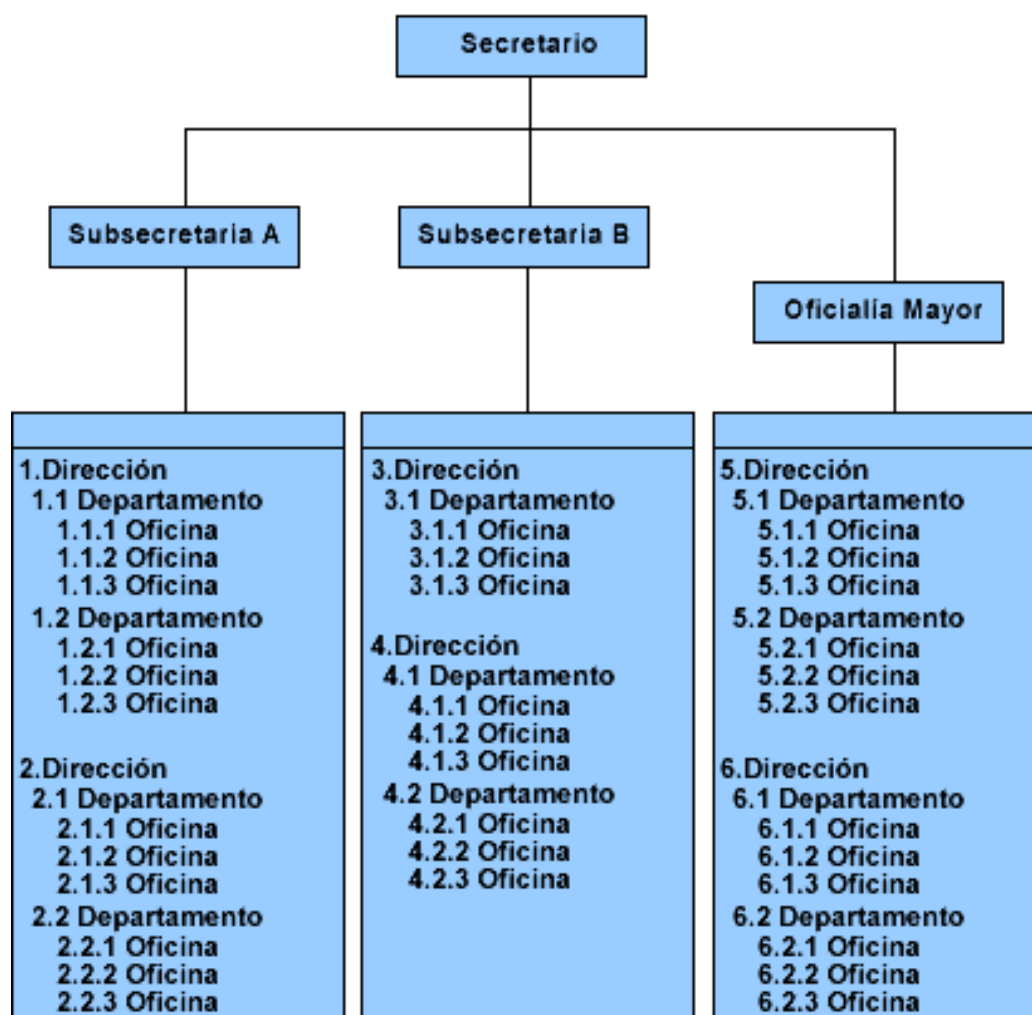


Figura 2.15: Organigrama de Bloque.

Fuente: Organización de empresas, de Enrique B. Franklin

- **Organigramas Circulares:** como su nombre lo indica, se encuentran formados por círculos, correspondiendo el central a las autoridades máximas, y en su alrededor se encuentran otros que se hallaran más o menos alejados en razón de su jerarquía. (GÓMEZ, 1997)



**Figura 2.16: Organigrama circular.**

**Fuente:** “PYMER” Pymes con respaldo. Recuperado de: [pymmer.cl/?page\\_id=3315](http://pymmer.cl/?page_id=3315)

### ➤ Flujogramas.

#### Conceptualización

Guillermo Gómez (1997), afirma que los flujogramas, conocidos también como diagramas de flujo, “como su nombre lo indica, representan el flujo de información de un procedimiento”. Es decir, “son la representación gráfica de un procedimiento administrativo”.

Además sostiene, que a través del diagrama de flujo puede graficarse cualquier situación administrativa u operativa, representada en forma objetiva para mostrar procedimientos.

## **Simbología:**

El lenguaje gráfico de los diagramas de flujo está compuesto de símbolos, cada uno de ellos tiene un significado diferente, lo que garantiza que tanto la interpretación como el análisis del diagrama se realicen de forma clara y precisa. Asimismo, para asegurar la interpretación unívoca del diagrama de flujo resulta necesario el diseño y escogencia de determinados símbolos a los que se les confiera convencionalmente un significado preciso, así como definir reglas claras con respecto a la aplicación de estos. (MIDEPLAN, 2009)







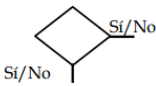




Existen diversas metodologías y simbología especializada para elaborar diagramas de flujo, por lo que a continuación se presentan las más representativas:

### **1. International Organization for Standardization (ISO)**

La Norma ISO 9000:2000 establece otro tipo de simbología necesaria para diseñar un diagrama de flujo, siempre enfocada a la Gestión de la Calidad Institucional, son normas de "calidad" y "gestión continua de calidad", que se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad sistemática, que esté orientada a la producción de bienes o servicios. Se componen de estándares y guías relacionados con sistemas de gestión y de herramientas específicas como los métodos de auditoría.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> MIDEPLAN. (2009). Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo. Recuperado el 18 de Febrero de 2015, de <http://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/6a88ebe4-da9f-4b6a-b366-425dd6371a97/guia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.pdf>

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	<b>Operación</b>	Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	<b>Operación e Inspección</b>	Indica la verificación o supervisión durante las fases del proceso, método o procedimiento de sus componentes.
	<b>Inspección y Medición</b>	Representa el hecho de verificar la naturaleza, cantidad y calidad de los insumos y productos.
	<b>Transporte</b>	Indica cada vez que un documento se mueve o traslada a otra oficina y/o funcionario.
	<b>Entrada de bienes</b>	Indica productos o materiales que ingresan al proceso.
	<b>Almacenamiento</b>	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	<b>Decisión</b>	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	<b>Líneas de flujo</b>	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	<b>Demora</b>	Indica cuando un documento o el proceso se encuentra detenido, ya que se requiere la ejecución de otra operación o el tiempo de respuesta es lento.
	<b>Conector</b>	Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	<b>Conector de página</b>	Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.






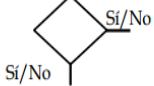



**Figura 2.17: Simbología Flujogramas ISO.**

**Fuente: MIDEPLAN. (2009). Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo.**

## 2. American National Standard Institute (ANSI)

El Instituto Nacional de Normalización Estadounidense (ANSI por sus siglas en inglés) es una organización privada sin fines lucrativos que administra y coordina la normalización voluntaria y las actividades relacionadas a la evaluación de conformidad en los Estados Unidos.

El ANSI ha desarrollado una simbología para que sea empleada en los diagramas orientados al procesamiento electrónico de datos con el propósito de representar los flujos de información, dicha simbología se muestra a continuación<sup>8</sup>:

<b>Símbolo</b>	<b>Significado</b>	<b>¿Para que se utiliza?</b>
	<b>Inicio / Fin</b>	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	<b>Operación / Actividad</b>	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	<b>Documento</b>	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	<b>Datos</b>	Indica la salida y entrada de datos.
	<b>Almacenamiento / Archivo</b>	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	<b>Decisión</b>	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	<b>Líneas de flujo</b>	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	<b>Conector</b>	Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	<b>Conector de página</b>	Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.

**Figura 2.18: Simbología Flujogramas ANSI.**

**Fuente: MIDEPLAN. (2009). Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo.**

<sup>8</sup> MIDEPLAN. (2009). Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo. Recuperado el 18 de Febrero de 2015, de <http://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/6a88ebe4-da9f-4b6a-b366-425dd6371a97/guia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.pdf>



## ➤ **Manuales Administrativos.**

### **Definición**

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislaciones, estructura objetivos, políticas, sistemas procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas. (FRANKLIN, 2009)

Los manuales administrativos son instrumentos que contienen información sistemática sobre la historia, objetivos políticas, funciones, estructura y especificaciones de puestos y/o procedimientos de una institución o unidad administrativa, y que conocidos por el personal sirven para normar su actuación y coadyuvar al cumplimiento de los fines de la misma. (GÓMEZ, 1997)

### ➤ **Ventajas de su uso**

Gómez Guillermo (1997), en su libro “Planeación y Organización de Empresas” sostiene que un manual bien concebido tiene, entre otras, las siguientes ventajas:

1. Logra y mantiene un sólido plan de organización.
2. Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
3. Facilita el estudio de los problemas de organización.
4. Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.

5. Sirve como guía eficaz para la preparación, clasificación, y compensación del personal clave.
6. Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
7. Evitar conflictos jurisdiccionales y la yuxtaposición de funciones.
8. Poner en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
9. La información sobre funciones y puestos suele servir como la base para la evaluación de puestos y como medio de comprobación del progreso de cada quien.
10. Conserva un rico fondo de experiencia administrativa de los funcionarios más antiguos.
11. Sirve como una guía para el adiestramiento de novatos.

➤ **Desventajas**

1. Muchas compañías consideran que son demasiadas pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
2. Algunas consideran que es demasiado caro, limitado y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
3. Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez. (GÓMEZ, 1997)

➤ **Tipos de Manuales.**

Existen diversas clasificaciones de los manuales, a los que se designan con nombres diversos, pero que pueden resumirse de la siguiente manera:

**Por su alcance**

1. Generales o de aplicación universal.

2. Departamentales o de aplicación específica
3. De puestos o de aplicación individual.

#### **Por su contenido**

1. De historia de la empresa o institución.
2. De organización.
3. De políticas.
4. De procedimientos
5. De contenido múltiple (manual de técnicas)

#### **Por su función específica o área de actividad**

1. De personal.
2. De ventas.
3. De producción o ingeniería
4. De finanzas
5. Generales que se ocupen de dos o más funciones específicas.
6. Otras funciones (GÓMEZ, 1997)

#### **2.3.4. PROCESOS EN LA ORGANIZACIÓN**

##### **➤ Concepto**

Es el conjunto de procedimientos que se deben realizar para ejecutar las operaciones de la empresa, ya sea para las ventas, compras, etc.

##### **➤ Características**

- Dividir la carga de trabajo entera en tareas que puedan ser ejecutadas, en forma lógica y cómoda, por personas o grupos. A esto se lo conoce como la división del trabajo.

- Combinar las tareas en forma lógica y eficiente, conocida como departamentalización.
- Especificar quien depende de quién en la organización, produciendo una jerarquía de la organización.
- Establecer mecanismos para integrar las actividades de los departamentos en un todo congruente y para vigilar su eficacia, conocido como coordinación.

➤ **Mapa de Procesos.**

Es una representación gráfica que define y refleja la estructura y relación de los diferentes procesos del sistema de gestión de una organización, para lo cual debemos identificar los procesos que intervienen.

**1) Procesos Estratégicos**

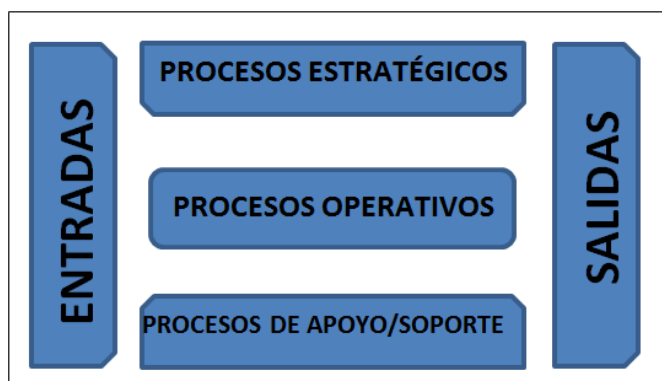
Procesos que están relacionados con la dirección, Se refieren a la política, estrategia, planes de mejora, etc., que consiguen armonizar los procesos operativos con los de apoyo.

**2) Procesos Operativos**

Procesos implicados directamente con la prestación del servicio.

**3) Procesos de Apoyo/Soporte**

Procesos que dan apoyo a los procesos operativos, aportándoles los recursos necesarios. Son procesos en los que el cliente es interno.



**Figura 2.19: Mapa de Procesos.**

➤ **Macroprocesos.**

Constituyen un primer nivel del conjunto de acciones encadenadas que la institución debe realizar.

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.

➤ **Cadena de Valor.**

Para Michael Porter en su libro de 1985, "Ventaja Competitiva", la cadena de valor es un modelo teórico que grafica 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).

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 2.20: Cadena de Valor, Actividades de Apoyo.**  
Fuente: Michael Porter (1985)

- **Clasificación de los Procesos.**

### 1. Procesos Financieros

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.

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

- a) **Decisiones de inversión:** implican planificar el destino de los ingresos netos de la empresa –flujos netos de fondos- a fin de generar utilidades futuras;
- b) **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.
- c) **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.

## 2. Proceso Contable

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. Este proceso está formado de los siguientes pasos:

### ➤ 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.

### ➤ 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.

➤ **. Obtener el balance de comprobación**

Consiste en una verificación matemática de los registros que sean realizados en el periodo donde es lógico suponer de la suma de los saldos de las cuentas deudoras es igual a la suma de cuentas acreedoras.

➤ **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.

➤ **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.

➤ **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.)

➤ **Hacer los asientos de cierre.**

Sirve para separar un ejercicio económico de otro.



### 3. Proceso Administrativo

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.

➤ **Etapas el proceso administrativo:**

1. **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.
2. **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 realizaran, quienes las harán, como se agruparan las tareas, quienes informaran a quienes, y donde y quienes tomaran las decisiones
3. **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.
4. **Controlar:** Es el último 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.

➤ **Tipos de Procesos.**

**1. Gobernantes**

En la Superintendencia de economía popular y solidaria se solicitan una serie de requisitos que ayudan a las personas a formar sus cajas de ahorro y crédito así como también sus Asociaciones con actividades económicas.

Una vez concluida la prórroga a la moratoria para el otorgamiento de la personalidad jurídica a este tipo de organizaciones con la vigencia del Código Orgánico Monetario y Financiero mediante registro oficial N°332 del 12 de septiembre de 2014.

Consecuentemente, se emite un nuevo marco jurídico correspondiente al Sector Financiero Popular y Solidario, dentro del cual el artículo 458 establece que: “las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro son organizaciones que podrán optar por la personalidad jurídica, que se forman por voluntad de los socios dentro del límite y en la forma determinada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, tendrán su propia estructura de gobierno, administración, representación, auto control social y rendición de cuentas y tendrán la obligación de remitir la información que les sea solicitada por la superintendencia(...)”.

En la Ley de Economía Popular y Solidaria en su Art. 101. Señala que: Las cajas solidarias, cajas de ahorro y bancos comunales, se forman por voluntad y aportes de sus socios, personas naturales, que destinan una parte del producto de su trabajo a un patrimonio colectivo, en calidad de ahorros y que sirve para la concesión de préstamos a sus miembros, que son residentes y realizan sus actividades productivas o de servicios, en el territorio de operación de esas organizaciones.

## **2. Agregadores de Valor**

El gobierno ha creado un Instituto de Economía popular y Solidaria el cual es una entidad de derecho público, adscrita al Ministerio de Inclusión Económica y Social, con jurisdicción nacional, dotado de personalidad jurídica, patrimonio propio e independencia técnica, administrativa y financiera que ejecuta la política pública, coordina, organiza y aplica de manera desconcentrada, los planes, programas y proyectos relacionados con la economía popular y solidaria.

Entre sus funciones están: Conceder personalidad jurídica a las organizaciones de los sectores asociativo y cooperativo y certificar la existencia de las entidades del sector, así como registrar directivas, administradores y socios; Organizar e implementar proyectos de ejecución directa, dirigidos al desarrollo de la economía popular y solidaria, y verificar el cumplimiento de los objetivos previstos;

Así también está la Superintendencia de economía popular y solidaria, la cual posee jurisdicción nacional, personalidad jurídica, creada como técnico de vigilancia, auditoría, intervención, control y liquidación de las actividades económicas y sociales de las formas cooperativas y asociativas de organización económica popular y solidaria.

## **3. Apoyo**

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, hemos sacado adelante a nuestras cajas y bancos comunales, buscando beneficiar de

manera equitativa a todos nuestros asociados para mejorar la calidad de vida familiar y comunitario.

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 caja solidaria.

### **2.3.5. SISTEMA CONTABLE**

#### **➤ Contabilidad.**

El término contabilidad tiene algunas concepciones por lo que algunos entendidos en la materia definen a la contabilidad como sigue:

Es la ciencia, el arte y la técnica que permite el análisis, clasificación, registro, control e interpretación de las transacciones que se realizan en una empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico o período contable. (BRAVO, 2007)

Contabilidad es el arte de recoger, resumir, analizar e interpretar datos financieros, para obtener así las informaciones necesarias relacionadas con las operaciones de una empresa. (HARGADON, 1991)

Pedro Zapata (2008), afirma que “la contabilidad es un elemento del sistema de información de un ente, que proporciona datos sobre su patrimonio y la evolución del mismo, destinados a facilitar las decisiones de sus administradores y de los terceros que interactúan con él en cuanto se refiere a su relación actual o potencial con el mismo”.

### ➤ **Objetivos y Alcance de la Contabilidad**

Los objetivos que la Contabilidad considera fundamentales son las siguientes

- Registrar en forma clara, precisa y concisa y en estricto orden cronológico todas las operaciones.
- Establece un control absoluto sobre cada uno de los recursos y obligaciones de la empresa.
- Determinar y proporcionar en cualquier momento una imagen clara de la situación económica - financiera de la empresa o negocio.
- Cumplir con los dispositivos legales vigentes como son : El Código de Comercio, Código Tributario y otros mandatos legales.
- La Contabilidad como instrumento básico para la Administración moderna, sirve a la empresa para que se tomen decisiones gerenciales y constituir un medio informativo.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> <http://www.plusformacion.com/Recursos/r/Contabilidad-general-basica>

## ➤ Tipos de Contabilidad<sup>10</sup>

### 1. Contabilidad Financiera

Este tipo de contabilidad nace de la necesidad de presentar estados contables a terceros, como podrían ser inversores, accionistas u organismos públicos. También surge la necesidad de que la información presentada sea homogénea y estandarizada. Por ello este tipo de contabilidad se centra en la elaboración de Estados contables para terceros y no tanto para la gestión empresarial.

### 2. Contabilidad Fiscal

La contabilidad fiscal es un tipo de contabilidad que se basa en los criterios fiscales establecido por las leyes de cada país. En ellas se define como se debe realizar la contabilidad fiscal. Obviamente la contabilidad Fiscal presenta una enorme importancia para los contables y Empresarios ya que este tipo de contabilidad es el que regula como se deben de preparar los registros e informes de los cuales dependerán la cuantía de impuestos a pagar.

### 3. Contabilidad de costes

La contabilidad de costes es en relación con los tipos de contabilidad la que se ocupa de clasificar y recopilar la información sobre los costes corrientes que se generan en una empresa.

### 4. Contabilidad Administrativa

La contabilidad Administrativa es el tipo de contabilidad que se adapta a las necesidades de cada uno de los niveles administrativos. Se refiere en

---

<sup>10</sup> Tipos de Contabilidad. Recuperado 20 de marzo el 2015, de: <http://tiposdecontabilidad.com/>

particular al fondo y a la forma que tienen que tener los informes internos que redacta el contable de la empresa. Este tipo de contabilidad se centra básicamente en los aspectos internos de la empresa y la información recopilada no debería salir de la empresa. Los informes de la contabilidad financiera también son utilizados por la dirección y los propietarios de la empresa para juzgar y evaluar los resultados y estrategias de la empresa. De este modo se pueden comparar el pasado presente y futuro de la compañía.

## **5. Contabilidad Pública**

La contabilidad Pública es el tipo de contabilidad que se ocupa de desarrollar los procesos de información y control de las actividades de la administración pública. Por lo tanto la contabilidad pública gestiona los gastos y las recaudaciones tributarias de todos los organismos del estado.

### **➤ Proceso de Registro de la Información Contable**

El registro de la información contable conlleva un proceso que se inicia desde un pequeño registro contable hasta culminar con un elaborado estado financiero; en ese sentido, es necesario considerar algunos preceptos importantes antes de iniciar dicho proceso, mismos que a continuación se mencionan:

#### **a) Cuenta contable**

Cuenta es un término (nombre o denominación objetiva) usado en contabilidad para registrar, clasificar y resumir los incrementos y disminuciones de naturaleza similar (originados en las transacciones comerciales) que corresponden a los diferentes rubros integrantes del Activo, el Pasivo, el Patrimonio, las Rentas, los Costos y los Gastos. (ZAPATA, 2008, pág. 34)

### Presentación:

Pedro Zapato (2008), sostiene que la cuenta contable se presenta en forma de “T” en la cual se identifican cuatro partes:

1. El título de la cuenta. Ejemplo: Caja
2. El sector izquierdo en el que se registran los débitos o cargos, que se denomina **Debe**; aquí se denotan los valores que presentan pérdidas o gastos y la disminución del pasivo:
3. El sector derecho en el que se registran los créditos o abonos, que se denomina **Haber**; aquí constan los valores de aportes de capital (**Patrimonio**), de deudas contraídas (**Pasivos**), las rentas o ganancias y las disminuciones de los activos.
4. Saldo. Se obtiene de la diferencia entre el Debe y el Haber; si la suma del Debe es mayor que la suma de Haber, se tiene un saldo deudor; si la sumatoria del Haber es mayor que la del Debe, se obtiene saldo acreedor; si las sumas son iguales, el saldo será nulo. (ZAPATA, 2008)

Nombre cuenta	
DEBE	HABER
Anotar en el debe	Anotar en el haber
{ Cargar Debitar Adeudar	{ Abonar Acreditar
Cantidad abonada	Cargos
	Abono
suma del Debe	suma de Haber
SALDO	

**Figura 2.21: Formato de la cuenta “T”**

**Fuente:** Recuperado el 26 de Febrero de 2015, de <http://registroscontables1a.blogspot.com/p/cuenta-contable-instrumento-que-permite.html>

### b) Plan General de Cuentas

Denominado también Catálogo de Cuentas, es la enumeración de cuentas ordenadas sistemáticamente, aplicable a un negocio concreto, que



proporciona los nombres y el código de cada una de las cuentas. Es una lista de cuentas, acompañada de una descripción del uso y operación general de cada cuenta en los libros de contabilidad, da lugar a una clasificación o manual de cuentas. (BRAVO, 2007)

En términos generales, un plan general de cuentas es un listado de las cuentas que contablemente utiliza una entidad en el giro de su negocio, mismo que posee una codificación ordenada sea por letras o números para los grupos o subgrupos de cuentas que lo integren.

Según Mercedes Bravo (2007), el catálogo de cuentas debe contener:

**Tabla 2.2:**

**Contenido Básico de un Plan de Cuentas.**

<b>GRUPO</b>	<b>SUBGRUPO</b>
ACTIVO	Activo Corriente
	Activo No corriente
	Otros Activos
PASIVO	Pasivo Corriente (corto plazo)
	Pasivo No corriente (largo plazo)
	Otros Pasivos
PATRIMONIO	Capital
	Reservas
	Superávit de Capital
	Superávit de Operación
INGRESOS (Rentas)	Ingresos Operacionales
	Ingresos No Operacionales
COSTOS	Costos Operacionales
	Costos No Operacionales
GASTOS	Gastos Operacionales
	Gastos No Operacionales
CUENTAS DE ORDEN	Cuentas de Orden Deudoras
	Cuentas de Orden Acreedoras

**Fuente: BRAVO, Mercedes. "Contabilidad General". 2007. Pág. 23-24.**

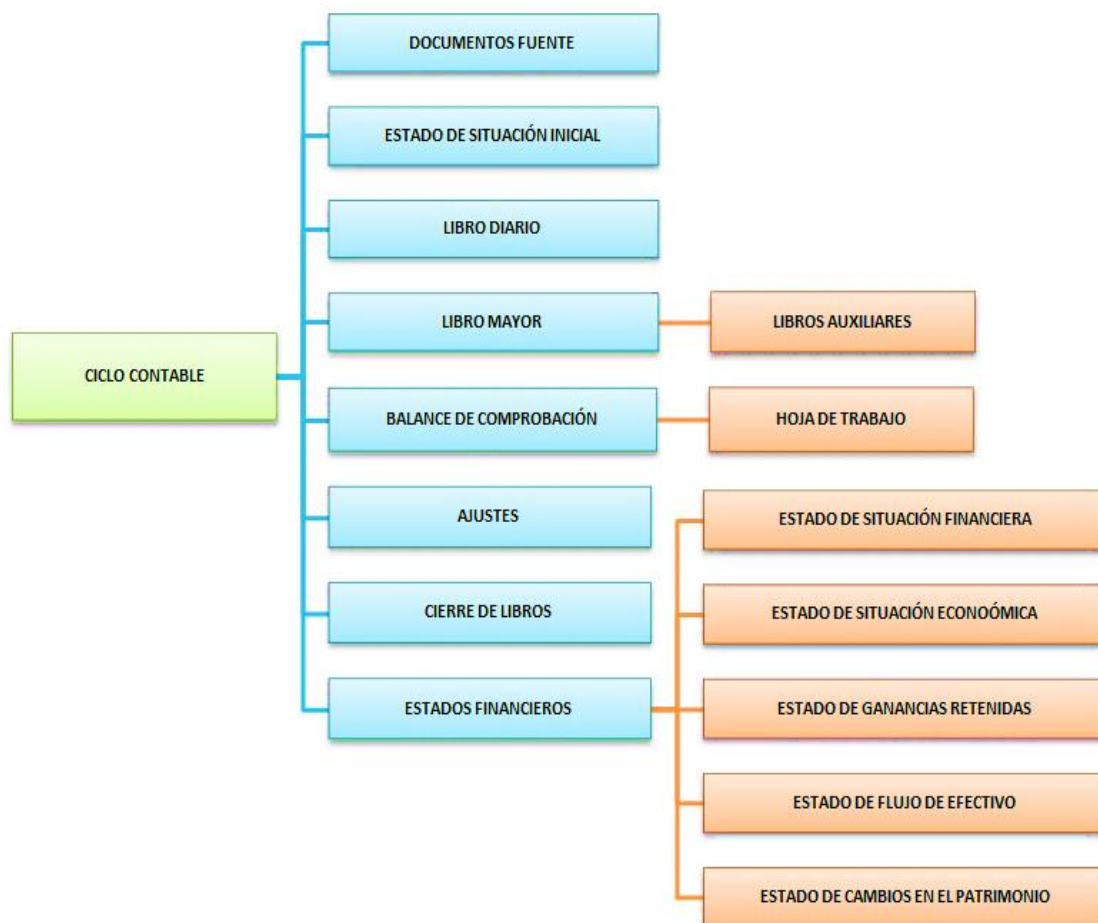
- **Codificación de las Cuentas:** es la utilización de números, letras y otros símbolos que representan o equivalen al grupo, subgrupo, cuentas y subcuentas. (BRAVO, 2007)

Es importante remarcar que los catálogos de cuentas se ajustan a las necesidades de cada entidad; es posible que en el caso de las Cajas y Bancos Comunales del sector económico popular y solidario cuenten o no, con todos los subcomponentes de los que se muestran en la tabla 2.2.

### **c) Proceso Contable**

Para Mercedes Bravo (2007), en su libro de Contabilidad General manifiesta que el proceso contable “denominado también ciclo contable constituye la serie de pasos o la secuencia que sigue la información contable desde el origen de la transacción (comprobantes o documentos fuente) hasta la presentación de los estados financieros”.

El ciclo contable es el proceso mediante el cual las empresas producen sus estados financieros para un periodo específico de tiempo. Para una empresa nueva, el ciclo contable comienza con la apertura de los libros contables. (HORNGREN, 2003)



**Figura 2.22: Mapa Conceptual del Ciclo Contable.**

**Fuente: BRAVO, Mercedes. “Contabilidad General”. 2007.**

Considerando entonces la figura 2.22, se detalla a continuación en qué consiste cada paso del ciclo contable:

### **1. Documentos Fuente.**

Los comprobantes son la fuente u origen de los registros contables, respaldan todas y cada una de las transacciones que se realizan en la empresa. (BRAVO, 2007)

Desde otra perspectiva, los documento fuente constituyen la evidencia escrita que da origen a los registros contables y respaldan todas las transacciones que realiza la empresa. (ZAPATA, 2008)

## 2. Jornalización o registro inicial.

Para Pedro Zapata (2008), la Jornalización “es el acto de registrar las transacciones por primera vez en libros adecuados, mediante la forma de asiento contable y conforme vayan ocurriendo”.

En la jornalización o registro inicial, se emplea un documento denominado libro diario, en el cual se realizan los asientos o transacciones que la entidad realiza en el ejercicio de su actividad económica.

- **Libro diario:** Pertenece al grupo de los libros principales, es este libro se registra en forma cronológica todas las operaciones de la empresa.
- **Asiento:** Consiste en registrar cada transacción en cuentas deudoras que reciben valores y en cuentas acreedoras que entregan valores, aplicando el principio de la Partida Doble “No hay deudor sin acreedor, ni acreedor sin deudor”. (BRAVO, 2007)

Según Mercedes Bravo (2007), todo asiento contiene:

- Fecha
- Cuenta o cuentas deudoras
- Cuenta o cuentas acreedoras
- Explicación del asiento y el comprobante que origino la jornalización.

La figura 2.23, presenta un ejemplo claro de cómo se realiza un asiento contable de las cuentas que representan ingreso de efectivo:

Empresa Modelo S.A. DIARIO GENERAL				
				Folio No... 1
FECHA	DESCRIPCION	REF.	DEBE	HABER
28-ago-20..	----- 3 ----- Caja Bancos Equipos de Computación a) Capital  Para registrar los aportes del Sr. César Lara como nuevo socio de la Cía.	1.1.1. 1.2.3. 1.2.4. 3.1.1.	3.000,00 15.000,00 2.000,00	20.000,00
			20.000,00	20.000,00

**Figura 2.23: Ejemplo de registro o asiento contable.**

**Fuente:** Recuperado el 26 de Febrero de 2015, de <http://www.taringa.net/posts/economia-negocios/14663416/Contabilidad-financiera-parte-II.html>

### 3. Mayorización.

Para Horngren, Harrison y Bamber (2003), la mayorización es considerada como **pasar un asiento**; que quiere decir, “copiar las cantidades del diario en el mayor, los cargos del diario los registraremos como cargos en el mayor y lo abonos del diario los registraremos como abonos en el mayor”.

Esto significa que los valores registrados en el **Debe** del Diario pasan al **Debe** de una Cuenta de Mayor y los valores registrados en el **Haber** pasan a una cuenta del **Haber** de una Cuenta Mayor, este proceso es conocido como mayorización. (BRAVO, 2007)

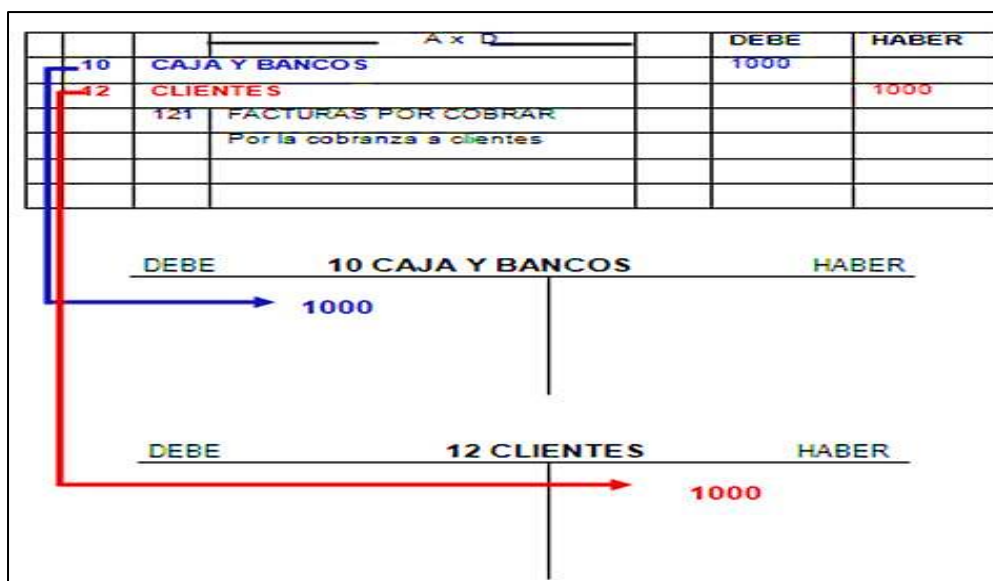
En el proceso de mayorizar se emplean en el mayoría de casos los documentos denominados libro mayor y libro auxiliar.

- **Libro Mayor:**

Es el segundo registro principal que se mantiene en cada cuenta según sea el caso, con el propósito de conocer su movimiento y saldo en forma

particular. Para fines didácticos se utiliza la denominada “T” contable. (ZAPATA, 2008)

Mercedes Bravo (2007) acota que “El libro mayor tendrá tantas cuentas como numero de cuentas utilice la empresa de acuerdo a la codificación prevista en el Plan o Catalogo de Cuentas”.

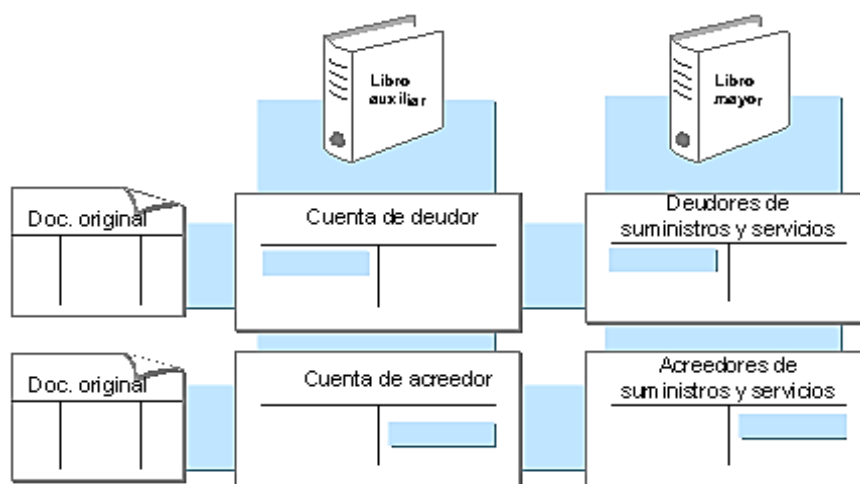


**Figura 2.24: Ejemplo de mayorización.**

**Fuente:** LZS Ediciones Contables y Afines. Recuperado el 03 de marzo de 2015, de <http://www.plusformacion.com/Recursos/r/Contabilidad-general-basica>

- **Libros Auxiliares:**

Mercedes Bravo (2007), afirma que “para efectos de control es conveniente que el Libro Mayor se subdivida en los Mayores Auxiliares necesarios para cada una de las cuentas. Este registro se realiza utilizando las subcuentas e individualizando la información contable especialmente en la que se refiere a Cuentas y Documentos por Cobrar y por pagar”.



**Figura 2.25: Libros Auxiliares.**

**Fuente:** Recuperado el 03 de marzo de 2015, de [http://help.sap.com/saphelp\\_46c/helpdata/es/01/a9b1df455711d182b40000e829fbfe/content.htm](http://help.sap.com/saphelp_46c/helpdata/es/01/a9b1df455711d182b40000e829fbfe/content.htm)

La figura 2.25, ejemplifica cómo el libro auxiliar es una subdivisión de cuenta principal en el libro mayor; lo que permite un control particular de cuentas con complejidad en su registro o de gran cantidad de los mismos.

#### 4. Balance de Comprobación:

El balance de comprobación es una lista de todas las cuentas con sus saldos, primero el activo, después el pasivo y, a continuación el capital contable, tomadas del mayor. (HORNGREN, 2003)

BALANCE DE COMPROBACION					
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010					
CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SUMAS		SALDOS	
		DEBE	HABER	DEUDOR	ACREEDOR
1.1.1.1.	CAJA	1000	500	500	
1.1.1.2.	BANCOS	5500		5500	
2.1.1.1.	CUENTAS POR PAGAR		4000		4000
3.1.1.1.	PATRIMONIO		2000		2000
	TOTAL	6500	6500	6000	6000

**Figura 2.26: Ejemplo balance de Comprobación.**

**Fuente:** Recuperado el 03 de marzo de 2015, de <http://modelode.com/modelos/ld-modelo-del-balance-de.php#Comentario-MODELO-DEL-BALANCE-DE-LA-COMPROBACION>

Como lo muestra la figura 2.26, el balance de comprobación permite resumir la información contenida en los registros realizados en el libro diario y en el libro mayor, a la vez que permite comprobar la exactitud de los mencionados registros; es decir, verifica y demuestra la igualdad numérica entre el Debe y el Haber. (BRAVO, 2007)

### **5. Ajustes y reclasificaciones contables:**

Los ajustes permiten presentar saldos razonables mediante la depuración oportuna y apropiada de todas las cuentas que, por diversas causas, no presentan valores que puedan ser comprobados y, por ende, no denotan la verdadera situación y estado actual del negocio o empresa. (ZAPATA, 2008, pág. 50)

En términos sencillos los ajustes y reclasificaciones son una corrección a cuentas que por error técnico o humano resultan incompatibles en sus saldos, para corregir tal error se realizan asientos afectando las cuentas en controversia hasta llegar a la razonabilidad contable de las mismas.

### **6. Estados financieros**

Los estados financieros son un conjunto de informes técnicamente preparados bajo la responsabilidad de los administradores del ente económico que dan a conocer a unos usuarios interesados la situación financiera a una fecha determinada, los cambios financieros sufridos en un periodo de tiempo, los resultados alcanzados, los cambios en el patrimonio y el flujo del efectivo. (NEONEL CUELLAR, 2012)

#### **➤ Estados Financieros.**

De acuerdo a lo que establecen las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), los estados financieros constituyen una representación



estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. (NIC 1. Presentación de Estados Financieros)

Según la NIC 1, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de una entidad:

- a. activos;
- b. pasivos;
- c. patrimonio;
- d. ingresos y gastos, en los que se incluyen las ganancias y pérdidas;
- e. aportaciones de los propietarios y distribuciones a los mismos en su condición de tales; y
- f. flujos de efectivo.

Los estados financieros básicos, de acuerdo con los postulados básicos que nos presentan las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), son los siguientes:

- Estado de Situación Financiera, tradicionalmente conocido como Balance General
- Estado de Resultados u Operaciones, denominado también Estado de Pérdidas y Ganancias, de Gastos y Rendimientos
- Estado de Cambios en el Patrimonio
- Estado de Flujos de Efectivo
- Notas aclaratorias a los estados financieros

### **a) Estado de Situación Financiera**

El Estado de Situación Financiera comúnmente denominado Balance General, es un documento contable que refleja la situación financiera de un ente económico a una fecha determinada. Su estructura la conforman cuentas de activo, pasivo y patrimonio o capital contable. (NIIF para Pymes, Sección 4)

### **b) Estado de Resultados**

Las NIIF para Pymes (2010), en su sección 5 “Estado del Resultado Integral y Estado de Resultados” establece:

El Estado de resultados, también conocido como estado de ganancias y pérdidas, es un estado financiero conformado por un documento que muestra detalladamente los ingresos, los gastos y el beneficio o pérdida que ha generado una empresa durante un periodo de tiempo determinado.

Por otra parte, el estado de resultados nos muestra la eficiencia de la gestión económica de la empresa y mide la posición financiera en un momento determinado.

### **c) Estado de Cambios en el Patrimonio**

Según la NIIF para Pymes (2010), en lo referente al estado de cambios en el patrimonio, afirma:

El estado de cambios en el patrimonio presenta el resultado del periodo sobre el que se informa de una entidad, las partidas de ingresos y gastos reconocidas en el otro resultado integral para el periodo, los efectos de

los cambios en políticas contables y las correcciones de errores reconocidos en el periodo, y los importes de las inversiones hechas, y los dividendos y otras distribuciones recibidas, durante el periodo por los inversores en patrimonio.(NIFF para Pymes, Sección 6.2)

#### **d) Estado de Flujos de Efectivo**

El estado de flujos de efectivo proporciona información sobre los cambios en el efectivo y equivalentes al efectivo de una entidad durante el periodo sobre el que se informa, mostrando por separado los cambios según procedan de actividades de operación, actividades de inversión y actividades de financiación. (NIFF para Pymes, Sección 7)

#### **e) Notas aclaratorias a los estados financieros**

De acuerdo con las NIFF para Pymes, las notas contienen información adicional a la presentada en el estado de situación financiera, estado de resultados estado de cambios en el patrimonio y estado de flujos de efectivo.

Las notas proporcionan descripciones narrativas o desagregaciones de partidas presentadas en esos estados e información sobre partidas que no cumplen las condiciones para ser reconocidas en ellos. (NIFF para Pymes, Sección 8)

- **Estructura de las notas**

Las notas:

- a. presentarán información sobre las bases para la preparación de los estados financieros, y sobre las políticas contables específicas utilizadas.
- b. revelarán la información requerida por esta NIIF que no se presente en otro lugar de los estados financieros; y

- c. proporcionará información adicional que no se presenta en ninguno de los estados financieros, pero que es relevante para la comprensión de cualquiera de ellos. (NIFF para Pymes, Sección 8.2)

➤ **Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.**

La contabilidad de basa en ciertos lineamientos y reglas que rigen la forma en que los contadores miden, procesan y comunican la información financiera, tales lineamientos se engloban con el término Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA); mismos que son un cuerpo de doctrinas y normas asociadas con la contabilidad, sirven como guía en los procedimientos aplicados por los profesionales de la contabilidad a nivel internacional.

El Instituto de Investigaciones Contables de la Federación Nacional de Contadores del Ecuador, reconoce que los PCGA se dividen en tres grupos:

1. **Conceptos Básicos**, son los conceptos fundamentales de rigen al contador, en cuanto a la aplicación de los principios.
2. **Conceptos Esenciales**, son aquellos que deben aplicar a ciertos hechos que pueden afectar la posición financiera y los resultados de las empresas.
3. **Conceptos Generales de Operación**, estos principios guían la presentación de los estados financieros.

Los conceptos básicos se subdividen en 14 principios los cuales son:

1. **Ente Contable.-** Es la empresa misma, ya que al desarrollar una actividad económica, el campo de acción de la contabilidad financiera, es la actividad económica de la empresa.

2. **Equidad.-** El registro de los hechos económicos y su información deben basarse en la igualdad para los intervinientes, sin que los intereses de una de las partes afecte a la otra.
3. **Medición de Recursos.-** Se refiere a los activos que posee la empresa; los mismos que se valúan en términos monetarios y que sirven para medir los recursos y las transacciones que con ellos se realizan.
4. **Período de tiempo.-** La empresa debe medir el resultado de su gestión con la finalidad de poder comparar y analizar la situación de la empresa y que esto a su vez permita una adecuada toma de decisiones.
5. **Esencia sobre la forma.-** En ocasiones la esencia de una transacción puede diferir de ciertos aspectos legales, por ello los contadores deben priorizar la esencia sobre la forma para que de esta forma, se refleje de mejor manera la actividad económica de la empresa.
6. **Continuidad del ente contable.-** Implica la continuidad de las actividades económicas de la empresa y proyecciones que ésta hace, para la obtención de datos históricos.
7. **Medición en términos monetarios.-** Es necesario que las operaciones de la empresa se vean reflejadas en términos monetarios, es decir en moneda de circulación nacional, que en el caso de Ecuador es el dólar de los Estados Unidos de América.
8. **Estimaciones.** En algunos casos donde no se pueda determinar con exactitud ciertos rubros, el contador puede hacer uso de estimaciones o aproximaciones para cuantificar dichos rubros.
9. **Acumulaciones.-** Se debe determinar los ingresos periódicos que tiene la empresa a fin de determinar la utilidad neta periódica, por ello es muy importante ir registrando constantemente estos cambios para así poder obtener la información financiera adecuada, en base al método de acumulación.

- 10. Precio de Intercambio.-** La contabilidad se basa en los precios en los que los bienes de la empresa han sido intercambiados, los precios de intercambio son la base del principio de medición en términos monetarios.
- 11. Juicio o criterio.-** Las estimaciones que se realizan en contabilidad, deben involucrar el criterio del contador en gran proporción.
- 12. Uniformidad.-** Los principios contables deben ser aplicados de manera uniforme de un período a otro, puesto que la uniformidad permite una mejor utilización de la información y ello una presentación de los estados financieros adecuada.
- 13. Clasificación y Contabilización.-** La información debe ser separada y organizada, con el fin de registrarla de manera ordenada para obtener datos comprobables o verificables.
- 14. Significatividad.-** La información que aparece en los estados financieros debe ser suficiente, a fin de permitir evaluaciones de los mismos.

➤ **Sistemas Contables Manuales.**

**Conceptualización:**

Bernard Hargadon (1991), en su libro “Principios de Contabilidad” señala que el sistema contable manual es “el que se desarrolla trabajando manualmente, al menos en un alto porcentaje”. (pág. 171)

En los sistemas de contabilidad manual el factor hombre es la base de su correcto funcionamiento y responsable de la razonabilidad contable del mismo; Hargadon, al referirse que se trabaja manualmente en un alto porcentaje, quiere decir que se ayuda con otros medios (sumadora, calculadora, computadora,... entre otros) a fin de hacer el proceso contable manual más exacto y ágil.

➤ **Sistemas Contables en Software.**

**Conceptualización:**

Lenin Valeri (2001), manifiesta que “la contabilidad computarizada es una herramienta que consiste en la aplicación de los procedimientos tecnológicos de la computación y los diferentes paquetes contables, para realizar las actividades contables, desde el punto de vista del registro de una forma sistemática y automatizada, de las operaciones y demás hechos contables que suceden dentro de la organización”. (pág. 12)

Un sistema de contabilidad computarizado se vale de computadoras para llevar a cabo los movimientos contables de las cuentas, manejándolas hasta producir las informaciones finales. En los sistemas de contabilidad computarizados, la labor del contador es prácticamente intelectual. Éste deberá asegurarse de que la configuración y entrada de una transacción estén conectadas, el sistema hará el resto.<sup>11</sup>

**Importancia:**

Rita María Núñez (2012). IMPORTANCIA DE LA INFORMÁTICA EN EL SISTEMA DE CONTABILIDAD. Recuperado el 15 de marzo del 2015, de <https://plus.google.com/112603203440493754033/posts/FK9LQDoXcWa>; aporta que:

La importancia de los sistemas de información contable radica en la utilidad que tienen estos, tanto para la toma de dediciones de los socios de la empresa, como para aquellos usuarios externos de la información. Los sistemas de contabilidad han tomado un importante lugar en el mercado como elemento de control y organización, sin embargo no

---

<sup>11</sup> Miky Santos Lopez.(2012). *Separata de Sistemas Contables Computarizados*. Recuperado el 15 de marzo del 2015, de <https://es.scribd.com/doc/105145447/SISTEMAS-CONTABLES-COMPUTARIZADOS-2012#download>

debemos limitarnos solo a esa función, dado a que nos encontramos en la necesidad de buscar el poder explicativo de los sistemas de información en el comportamiento de los usuarios de la información empresarial, así no solo se busca un manejo técnico en la empresa, sino que se tomen todos los componentes de la empresa, tanto tangibles como intangibles que nos permitan compartir en un entorno cada vez más fuerte y más agresivo.

A fin de dar una idea más específica de la importancia de los sistemas contables en software, es necesario dar a conocer algunas ventajas que los mismos presentan:

- **Velocidad.-** Puede proporcionar información con mayor rapidez, por lo que puedes realizar en forma instantánea tareas que consumen mucho tiempo cuando se hacen en forma manual.
- **Volumen de producción.-** Se puede manejar grandes volúmenes de transacciones usando el sistema contable computarizado, debido a su rapidez en el procesamiento de los datos.
- **Reducción de errores.-** Se reduce mucho el número de errores, debido a que el sistema contable hace los cálculos con mayor exactitud que un ser humano. Están diseñadas con la característica de minimizar los errores.
- **Pases automáticos al mayor.-** En un sistema contable computarizado, los informes se pueden producir automáticamente, tales como: Diarios, Mayores, Estados Financieros, e Informes Especiales que ayuden a la administración a tomar decisiones.
- **Obtención de información contable oportuna.-** Se puede generar los informes en el momento en que se requieren, esto siempre y cuando la contabilidad sea llevada al día y oportunamente.
- **Menores costos.-** Se puede reducir el gasto en personal, ya que el trabajo se concentra en menos personas, debido a que muchas



actividades que se realizaban ahora son generados directamente por el software

- **Impresión automática de documentos.-** Un software contable proporciona mucho de los documentos que se usan en un negocio: Facturas, Estados Mensuales de Cuentas por Cobrar a Clientes, Cheques de Nominas, Estados de Ingresos de los Empleados, entre otros.<sup>12</sup>

### **Características:**

Gonzales, Guzñay, Gonzales, Ocaña, y Zambrano. (2012). *Software Contables*. Recuperado de <http://es.slideshare.net/COM04/software-contables-15237340>; expone algunas características de un software contable:

#### **Flexibilidad:**

- Permite la adaptación de esquema del programa a los requerimientos de la empresa
- Edición del plan de cuentas de acuerdo con las normas y necesidades de la empresa

#### **Compatibilidad:**

- Tiene mayor compatibilidad con programas de oficina más utilizados como el office
- Permite importar y exportar información con otros programas

#### **Fácil manejo:**

- No requiere personal especializado en computación para el manejo del software
- Consulta inmediata de información contable a cualquier nivel
- Indica la mayor información relativa en una sola vista
- Desglose de la información por periodos contables.

---

<sup>12</sup> Sistemas Contables (2013). Ventajas y Desventajas de los Sistemas Computarizados. Recuperado el 20 de marzo del 2015, de <http://contasystems2013.jimdo.com/contenido/ventajas-y-desventajas/>

## ➤ **Sistema Contable Generación de Empresas Organizadas (GEO).**

### **1. Antecedentes:**<sup>13</sup>

El Sistema de Generación de Empresas Organizadas (GEO), está desarrollado en una aplicación visual para Windows, utilizando el software “Visual FoxPro” como herramienta de desarrollo y sus bases de datos.

Su análisis, desarrollo, pruebas e implementación se realizó desde el año de 1999 por un grupo de programadores cuyo diseño se basó en otros sistemas de administración contable; y, se implantó en varias empresas quedando prácticamente terminado en su modelo estándar, funcionando y abierto para cualquier modificación de funcionamiento y emisión de resultados creando una ventaja de adaptación a cualquier sistema de control de administración de datos según la empresa.

Este programa cuenta con un sistema de información basado en redes locales de estaciones de trabajo, en arquitectura cliente servidor, que entrega información oportuna y confiable, ágil e integrado, y con posibilidades de crecimiento ilimitado.

### **2. Especificaciones del Sistema Contable GEO.**

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.

El sistema permite generar reportes y gráficos de alto nivel, envía y recibe información a los demás módulos de línea del sistema y proporciona todo tipo de facilidades para el completo aprovechamiento de la información

---

<sup>13</sup> Sistema Contable. Recuperado el 20 de marzo del 2015, de: <http://1728-aplicaciones-comerciales.ec.kch001.com/compro-vendo/6490312-Sistema-Contable-Para-Pymes.html>

generada en él, ya que cuenta con base de datos abierta, exportación a diversos formatos y copiado especial, entre otras funciones.

La versatilidad es una de las principales características de nuestro sistema para el manejo administrativo contable de las Empresas. El sistema cumple con todas las normas y requerimientos contables, financieros y tributarios de nuestro país.

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

### **3. Características Sistema Contable GEO.**

#### **Características Generales:**

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

15. Diseños: Ingresos, Egresos, Notas de Crédito, Notas de Débito, Retenciones en la Fuente, Retenciones IVA.
16. Auditoría de transacciones.
17. Volumen de información ilimitado.
18. Interfaces con Visual-FoxPro, Word y Excel.
19. Mantenimiento constante y adición de nuevos módulos.

### **Características Técnicas:**

- Sistema Operativo: Windows desde la versión 95 en adelante
  - Windows 98
  - Windows NT
  - Windows Millennium
  - Windows 2000
  - Windows XP
  - Windows 7
- Base de Datos: Propia de la herramienta de desarrollo.
- Lenguaje: Visual FoxPro

### **4. Módulos del Sistema.**

Cada módulo contempla la entrega de información que alimenta a los demás módulos y con apertura de integrar otros módulos para desarrollo bajo pedido.

La emisión de resultados está fijado de acuerdo al módulo y los períodos contables.

El sistema consta de 6 módulos principales:

- Módulo de Contabilidad
- Módulo de Inventarios
- Módulo de Facturación
- Módulo de Tesorería
- Módulo de Proveedores
- Módulo de Cartera

## **a) Módulo de Contabilidad**

Permite llevar la Contabilidad de todo un período contable en línea y los saldos del año anterior. Las distintas opciones pueden ser utilizadas si el nivel de acceso lo permite.

### **Menú Principal - Módulo**

#### **Opción Archivo**

- Catálogo de Cuentas
- Transacciones
- Consultar Transacciones
- Tipo de Cambio
- Centro de Costos
- Centro de Actividades
- Configuración

#### **Opción Programa**

- Mayorización
- Desmayorización por Asiento
- Desmayorización por Período
- Actualización de Saldos

#### **Opción Reportes**

- Diario General
- Mayor General
- Balances
- Centro de Costo
- Centro de Actividades

#### **Opción del Submenú Balances**

- Balance Comprobación
- Balance General
- Estado de Resultados

#### **Opción Ayuda**

- Editor de Reportes

### **Opción Fecha**

- Cambiar la Fecha

### **b) Módulo de Proveedores.**

Permite llevar un efectivo control por compras de bienes o servicios, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto.

### **Menú Principal - Módulo**

#### **Opción Archivo**

- Directorio de Proveedores
- Transacciones
- Consultar Transacciones
- Catálogo de Transacciones
- Grupos de Proveedores

#### **Opción Programa**

- Mayorización
- Desmayorización por asiento
- Desmayorización por período
- Modificación Histórico

#### **Opción Reportes**

- Estado de Cuenta
- Saldos por Cuenta
- Antigüedad Proveedores

#### **Opción Ayuda**

- Editor de Reportes

### **c) Módulo de Inventarios**

El inventario contiene toda la información sobre los productos y servicios o kits, en forma detallada y valorada con un eficaz control, de todos los elementos que componen el giro del negocio que maneja su empresa tales como precios, claves de producto, líneas de producto, existencias, impuestos, métodos de costeo, ventas anuales por producto, etc.

La ventana de consultas que se despliega cuando elige la opción de inventarios muestra una lista de los productos que conforman su inventario.

### **Menú Principal - Módulo**

#### **Opción Archivo**

#### **Catálogo de Artículos**

- Movimientos
  - Ingreso a Bodega
  - Gestión de Entrada / Salida y Transferencia
- Consultar Movimientos
  - Lista libre de Artículos
  - Listado de Movimientos
- Inventarios
  - Lista para Toma Física
  - Ingreso del Inventario Físico
  - Diferencia del Stock contra Físico
  - Cierre del Inventario
- Configuración
  - Sección Familia y Subfamilia
  - Tabla de Tallas y Talla
  - Tabla de Color y Colores
- Definición de Movimientos
- Bodegas
- Otros Parámetros

### **Opción Programa**

- Mayorización
- Desmayorización por Asiento
- Desmayorización por Período
- Actualización de Precios
- Recálculo de Stock y Costo

### **Opción Reportes**

- Listar Contabilizados
- Kardex
- Listar Contribución
- Resumen de Movimientos

### **Opción Ayuda**

- Editor de Reportes

### **d) Módulo de Cartera**

Permite llevar un efectivo control por venta de bienes o servicios, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto.

### **Menú Principal - Módulo**

#### **Opción Archivo**

- Directorio de Clientes
- Transacciones
- Consultar Transacciones
- Catálogo de Movimientos
- Grupos
- Directorio de Vendedores
- Zonas



### **Opción Programa**

- Mayorización
- Desmayorización
- Verificación de SalDOS
- Modificación Histórico

### **Opción Informes**

- Diario General
- Listado de Movimientos
- Estado de Cuenta
- SalDOS por Cuentas
- Detalle de Cobros
- Antigüedad de Cartera
- SalDOS por Períodos

### **Opción Ayuda**

- Editor de Reportes

#### **e) Módulo de Tesorería.**

Permite llevar el control de los movimientos de las cuentas: corrientes, de ahorros, y/o de caja que maneja la empresa, en total integración con los módulos de Contabilidad.

### **Menú Principal - Módulo**

#### **Opción Archivo**

- Catálogo de Caja / Bancos
- Transacciones
  - Depósitos
  - Cheques
  - Diarios

- Consultar Transacciones
- Catálogo Retención en la Fuente
- Impresión por lotes

### **Opción Programa**

- Mayorización
- Desmayorización por Asiento
- Desmayorización por Período
- Actualización de Saldos

### **Opción Reportes**

- Conciliación Bancaria
- Libre Caja / Bancos
- Saldo por Períodos
- Retención en la fuente
- Pagos y Cobros

### **Opción Ayuda**

- Editor de Reportes

### **f) Módulo de Facturación.**

Es la venta de artículos, remesas u otra operación de comercio, con especificación de sus importes parciales y totales.

### **Menú Principal - Módulo**

#### **Opción Archivo**

- Pro forma - Pedido
- Facturación - Ventas
- Notas de Crédito
- Guía de Remisión

- Plazos
- Configuración

### **Opción Programa**

- Mayorización
- Desmayorización por Asiento
- Desmayorización por Período
- Convertir Pro forma/Pedido

### **Opción Reportes**

- Consultar Registros
- Resumen de Ventas
- Contribución de Ventas

### **Opción Ayuda**

- Editor de Reportes

Una vez ilustrado las características, especificaciones y detallado de forma general los módulos con los que cuenta el sistema de contabilidad GEO, es necesario señalar que actualmente en las cajas solidarias de ahorro y crédito, y los bancos comunales de la provincia de Cotopaxi, trabajan o emplean solamente los módulos de contabilidad y tesorería; por lo que, en la elaboración de la propuesta para el presente proyecto de grado, los esfuerzos se centrarán en los módulos mencionados principalmente.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

##### 3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se orientará bajo el **paradigma crítico-propositivo**. Crítico porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigación, porque impugna las explicaciones reducidas a causalidad lineal. Propositivo en cuanto la investigación no se detiene en la contemplación pasiva de los fenómenos, sino que además plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y proactividad.

En ese sentido, la investigación al fundamentarse en el paradigma crítico-propositivo tendrá un **enfoque cualitativo**, debido a que privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales en perspectiva de totalidad. Busca la esencia de los mismos al analizarlos inmersos en una red de interrelaciones e interacciones, en la dinámica de las contradicciones que generan cambios cualitativos profundos.

Otro aspecto que podemos considerar dentro de este enfoque es que la investigación está comprometida con los seres humanos y su crecimiento en comunidad de manera solidaria y equitativa, y por eso propicia la participación de los actores sociales en calidad de protagonistas durante todo el proceso de estudio. (HERRERA, 2010)

### **3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

Las modalidades básicas de investigación en las que se basara el presente trabajo serán las siguientes:

#### **3.2.1. Investigación de campo.**

Herrera L, Medina A, & Naranjo G, (2010), en su libro “Tutoría de la Investigación Científica” afirman:

Investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto. (Pág. 95)

Por tal razón, la investigación será de campo ya que se realizará en la comunidad de Chugchilán perteneciente al cantón Sigchos, lugar donde se encuentra ubicada la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Unión y Progreso. Esto permitirá una interrelación e interacción con los socios y directivos de la entidad, dotándonos de información y su opinión acerca de la realidad y problemática existente, para de esta manera dar una mejor orientación al presente trabajo investigativo.

#### **3.2.2. Investigación Bibliográfica-Documental.**

La investigación bibliográfica-documental tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias). (HERRERA, 2010)

Para sustentar la presente investigación es fundamental la investigación bibliográfica, porque es necesario empaparnos de ciertos tecnicismos legales, técnicos y procedimentales en el ámbito administrativo, financiero y contable, que es en donde se desenvuelven las actividades de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Unión y Progreso.

### **3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1. Investigación Descriptiva.**

“La investigación descriptiva es aquella que busca especificar las propiedades, características, y los perfiles importantes del fenómeno que se someterá a un análisis” (Danhke, 1989).

Por otra parte Malhotra (1997), sostiene que 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; es decir, “busca describir aspectos característicos, distintivos y particulares de personas, situaciones o cosas” (Bernal 2006).

En ese sentido la presente investigación es tipo **descriptiva** porque está nos permite como su nombre lo indica describir las situaciones, los fenómenos o los eventos que nos interesan, midiéndolos, y evidenciando sus características.

#### **3.3.2. Investigación Exploratoria.**

El tipo o nivel de investigación que se ajusta de mejor forma para desarrollar el presente trabajo es la de tipo **exploratoria**, ya que ésta metodología es la más flexible, da mayor amplitud de dispersión y permite un estudio poco estructurado. Los objetivos de este tipo de investigación se centran en sondear un problema poco investigado o desconocido en un

contexto particular, además de reconocer variables de interés investigativo para la generación de hipótesis. (HERRERA, 2010, pág. 97)

### 3.3.3. Técnicas de Investigación.

La técnica es indispensable en el proceso de la investigación, ya que integra la estructura por medio de la cual se organiza la investigación, en ese sentido la presente investigación empleará las siguientes técnicas:

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
✓ Observación	Guía de observación
✓ Encuesta	Cuestionario
✓ Tabulación	Registro

- **La Observación:** Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.
- **Encuesta:** Es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado.

Las mencionadas técnicas se aplicarán a los socios y directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Unión y Progreso. (Ver Anexo 1 y 2)

### 3.3.4. Método de Investigación.

A fin de desarrollar adecuadamente la presente investigación en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Unión y Progreso, es necesaria la utilización e interrelación de los métodos que a continuación se mencionan:

- **Método inductivo:** el método inductivo utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general, se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.
- **Método deductivo:** el método deductivo consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de teoremas, leyes, postulados y principios de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.
- **Método analítico-sintético:** Estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis) y luego se integran dichas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis).

Los métodos planteados nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer alternativas de solución.



### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.4.1. Población

Interpretando a Ciro Martínez Bercardino (1998: 313), la población o universo “Es un conjunto de elementos, donde cada elemento o unidad puede ser una persona, familia, empresa, zona, animal u objeto, al cual se le analizarán sus características”.

La población motivo de esta investigación está conformada por todos los socios, personal administrativo y directivo de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Unión y Progreso, ubicada en la comunidad de Chugchilan cantón Sigchos en la provincia de Cotopaxi.

**Tabla 3.1: Población y Muestra**

DETALLE	N°.
Socios	22
Directivos	7

**Elaborado por: Torres, Diego 2015.**

#### 3.4.2. Muestra.

Al tomar como referencia a Lavín Richard y David Rubín (2004: 236), se deduce que la muestra “Es una porción pequeña y representativa, de un todo con la cual se puede conocer sus características generales”.

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

### 3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

#### 3.5.1. Variable Independiente: Proceso Financiero

**Tabla 3.2:**

**Matriz de Operacionalización del Proceso Financiero.**

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	INSTRUMENTOS
<p><b>PROCESO FINANCIERO:</b></p> <p>El proceso financiero se define como el conjunto ordenado de etapas que se concretan en el reconocimiento de los hechos económicos y operaciones financieras que afectan a la situación, la actividad y la capacidad de prestar servicios o generar recursos en una entidad determinada</p> <p>Los procesos financieros son aquellos que de cierta manera nos sirven para llevar un adecuado control de los ingresos económicos de una empresa y para hacer dichos recursos se puedan distribuir en una forma equitativa.</p> <p>Aquí se proyectan las bases de las actividades financieras para minimizar el riesgo, aprovechar las oportunidades y recursos disponibles con el objetivo de generar información que facilite una adecuada y oportuna toma de decisiones en beneficio de la entidad.</p>	<p>Proceso de Crédito</p> <p>Proceso Cobranzas</p>	<p>✓ Crédito Productivo</p> <p>✓ Crédito Emergente</p> <p>✓ Crédito Estudiantil</p> <p>✓ Morosidad</p> <p>✓ Riesgos</p>	<p>¿Existen normas, políticas y procedimientos definidos para otorgar créditos?</p> <p>¿Están expresados por escrito?</p> <p>¿Se estudian a los clientes, previo a emitir la autorización de crédito?</p> <p>¿Se determinan las aprobaciones necesarias por parte del área de créditos?</p> <p>¿Se encuentra definido el monto que como crédito puede concederse a cada cliente sin la aprobación expresa del sector de créditos?</p> <p>¿Los montos de los créditos otorgados son revisados por el consejo de vigilancia?</p> <p>¿Existen circunstancias específicas definidas para otorgar estos tipos de créditos?</p> <p>¿Existen montos máximos y mínimos definidos para estos tipos de créditos?</p> <p>¿La entidad ha elaborado un manual de exclusivo para proceso de cobranzas?</p> <p>¿Se analiza las posibilidades de recuperación de la cartera en general?</p> <p>¿Se generan las provisiones para incobrables de acuerdo al análisis de la cartera?</p> <p>¿Se realizan circularizaciones periódicas con los clientes?</p>	<p>Guía de Observación focalizada a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Unión y Progreso".</p> <p>Cuestionario estructurado a funcionarios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Unión y Progreso".</p> <p>Cuestionario estructurado a los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Unión y Progreso".</p>

### 3.5.2. Variable Independiente: Proceso Administrativo

**Tabla 3.3:**

**Matriz de Operacionalización del Proceso Administrativo.**

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	INSTRUMENTOS
<p><b>PROCESO ADMINISTRATIVO:</b></p> <p>Conjunto de etapas o pasos consecutivos para lograr un fin determinado.</p> <p>Conjunto de acciones interrelacionadas e interdependientes que conforman la función de administración e involucra diferentes actividades tendientes a la consecución de un fin a través del uso óptimo de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.</p> <p>Según el libro administración, una perspectiva global de los autores Harold, koontzy Heinz wehrick, las funciones del administrador son: planificación, organización, dirección y control que conforman el proceso administrativo cuando se les considera desde el punto de vista sistemático. Fayol señala que estos elementos se aplican en negocios, organizaciones, políticas, religiosas, filantrópicas y militares.</p>	<p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p><b>Indicadores de Gestión:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Eficiencia</li> <li>✓ Eficacia</li> <li>✓ Productividad</li> <li>✓ Cumplimiento</li> <li>✓ calidad del servicio.</li> </ul> <p><b>Dimensiones que se pueden evaluar con los indicadores:</b></p> <p><b>Impacto (Efecto)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mide el cumplimiento de los objetivos</li> <li>✓ Mide el desarrollo de los procesos</li> </ul> <p><b>Cobertura</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informa sobre el alcance de las acciones</li> </ul> <p><b>Eficiencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mide costos unitarios y productividad</li> <li>✓ Cuantifica la optimización de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, para obtener productos y/o servicios al menor costo y en el menor tiempo</li> </ul> <p><b>Calidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mide el grado en que los productos y servicios satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes</li> <li>✓ Cuantifica la satisfacción del cliente.</li> </ul>	<p><b>Planeación:</b></p> <p>¿La entidad tiene diseñados procesos y procedimientos orientados al cumplimiento de los objetivos de gestión?</p> <p>¿La entidad ha elaborado el manual de organización y funciones?</p> <p>¿La entidad ha elaborado la programación operativa anual individual (POAI)?</p> <p><b>Organización:</b></p> <p>¿La estructura organizacional es adecuada para el tamaño y las actividades de sus operaciones?</p> <p>¿La entidad ha elaborado el manual de organización y funciones?</p> <p><b>Dirección:</b></p> <p>¿Se han identificado los procesos, procedimientos y actividades que no generan valor agregado o son innecesarios en la entidad?</p> <p>¿La Dirección establece objetivos realizables de acuerdo con los medios disponibles?</p> <p><b>Control:</b></p> <p>¿Existen indicadores y medidores sobre el cumplimiento de objetivos de gestión?</p> <p>¿Los funcionarios tienen conocimiento de los reglamentos específicos y el manual de procesos?</p> <p>¿La entidad evalúa el desempeño de funcionarios?</p>	<p>Guía de Observación focalizada a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Unión y Progreso".</p> <p>Cuestionario estructurado a funcionarios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Unión y Progreso".</p> <p>Cuestionario estructurado a los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Unión y Progreso".</p>

### 3.5.3. Variable Independiente: Proceso Contable

Tabla 3.4:

Matriz de Operacionalización del Proceso Contable.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	INSTRUMENTOS
<p><b>PROCESO CONTABLE:</b></p> <p>Mercedes Bravo (2007), en su libro de Contabilidad General manifiesta que el proceso contable “constituye la serie de pasos o la secuencia que sigue la información contable desde el origen de la transacción (comprobantes o documentos fuente) hasta la presentación de los estados financieros”.</p> <p>La información contable que presenta una empresa es elaborada a través de lo que llamamos <b>proceso contable</b>.</p> <p>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>	<p>Contables</p> <p>Tributarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Documentos Fuente</li> <li>✓ Estado de situación Inicial</li> <li>✓ Jornalización</li> <li>✓ Mayorización</li> <li>✓ Balance de comprobación</li> <li>✓ Ajustes y reclasificaciones</li> <li>✓ Cierre de libros</li> <li>✓ Estados Financieros</li> <li>✓ Notas aclaratorias</li> <li>✓ Declaraciones Juramentadas</li> <li>✓ Normativa Tributaria</li> </ul>	<p><b>Planeación:</b></p> <p>¿Existe un manual contable dentro de la Caja Solidaria?</p> <p>¿La Caja Solidaria cuenta con políticas contables?</p> <p>¿Se cuenta con un software contable para el manejo de la información?</p> <p>¿El sistema contable permite obtener información correcta y oportuna?</p> <p>¿La información que se obtiene de depósitos, pagos y ahorros se registra inmediatamente en el sistema?</p> <p>¿Se generan reportes de balances en forma periódica para su revisión por la Dirección?</p> <p>¿Los documentos que se emplean en el proceso contable tienen firmas de responsabilidad respectivas que respalden su legalidad?</p> <p>¿Existe políticas y procedimientos definidos por escrito para el proceso tributario?</p> <p>¿Las declaraciones de impuestos se realizan en las fechas límites para su presentación?</p> <p>¿Se han pagado multas y/o intereses por faltas reglamentarias, de presentación o declaración de impuestos?</p> <p>¿La declaración de impuesto a la renta se realiza dentro de los plazos establecidos?</p> <p>¿Se recurre a ayuda externa para que efectúen la declaración de impuestos?</p>	<p>Guía de Observación focalizada a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”.</p> <p>Cuestionario estructurado a funcionarios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”.</p> <p>Cuestionario estructurado a los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”.</p>

### 3.6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El proceso de recolección de la información se realizara utilizando las técnicas e instrumentos citados en la matriz de operacionalización de las variables, en ese sentido, la investigación de campo se abordará 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 3.5:**

#### **Preguntas básicas de la investigación**

<b>Preguntas Básicas</b>	<b>Explicación</b>
1.- ¿Para qué estudiar en forma analítica y sistemática los procesos administrativos, financieros y contables?	Para identificar las áreas críticas de los procesos administrativos, financieros y contables, a fin fortalecer los mismos.
2.- ¿De qué personas u objetos?	Del sector económico social y solidario en entidades como las cajas solidarias de ahorro y crédito y sus beneficiarios.
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Sobre aspectos administrativos, financieros y contables en el ejercicio de sus operaciones.
4.- ¿Quiénes?	El investigador
5.- ¿Cuándo?	El periodo comprendido con la información del 2015.
6.- ¿Dónde?	Esta investigación se realizará en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Unión y Progreso.
8.- ¿Qué técnicas de recolección?	Observación, encuestas, guía de observación.
9.- ¿Con qué?	Guía de observación estructurada, cuestionario.
10. ¿En qué situación?	En un investigación planeada.

### **3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

Una vez realizado el proceso de recolección de información mediante las técnicas planteadas anteriormente, se procederá a procesar ordenada y organizadamente la información tomando en cuenta los datos obtenidos para su posterior análisis, en relación a las causas y efectos del problema de investigaron.

#### **3.7.1. Plan para el Procesamiento de la Información.**

El procesamiento de la información se efectuará considerando:

- Una revisión analítica-crítica de la información recogida; es decir limpieza de la información defectuosa: contradictoria, incompleta, o no pertinente.
- Ordenación lógica y coherente de los datos recolectados,
- Tabulación de los resultados que arrojen los datos recibidos.
- Presentación de resultados en forma gráfica y estadística.

#### **3.7.2. Análisis de la información.**

El análisis de la información se referirá a:

- Análisis objetivo de los resultados estadísticos destacando la información más relevante que aporte significativamente a la investigación.
- Interpretación de los resultados.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos.

## PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN Y PROGRESO”

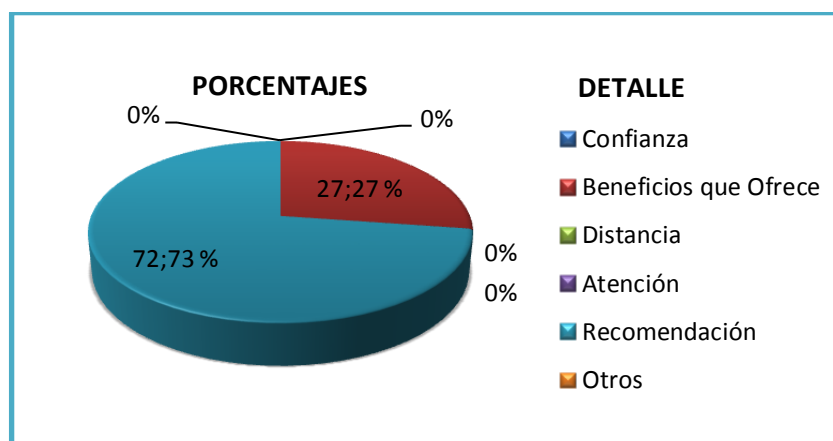
**Pregunta 1:** ¿Por qué decidió asociarse a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”?

**Tabla 3.6:**

**Tabulación de la encuesta: Decisión para asociarse la Caja Solidaria.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Confianza	0	-
Beneficios que Ofrece	6	27;27
Distancia	0	-
Atención	0	-
Recomendación	16	72;73
Otros	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Socios Caja Solidaria Unión y Progreso



**Figura 3.1:** Tabulación de la encuesta: Decisión para asociarse la Caja Solidaria.

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos al consultar a las socias el por qué decidieron asociarse a la caja solidaria, de un total de 22 socias fundadoras el 72,73% manifestaron que lo hicieron por recomendación o invitación por parte de la caja solidaria; y el 27,27% lo hizo por los beneficios que ofrece la caja solidaria a sus asociadas.

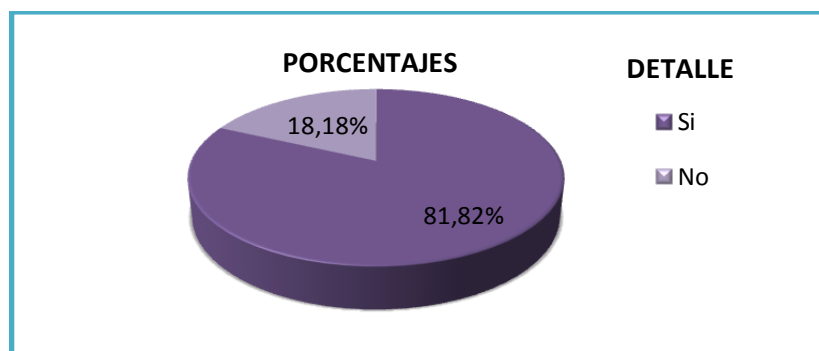
**Pregunta 2:** ¿Conoce todos los servicios que ofrece la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”?

**Tabla 3.7:**

**Tabulación de la encuesta: Conocimiento de los servicios que ofrece la Caja Solidaria.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	18	81,82
No	4	18,18
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

**Fuente: Socios Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.2: Tabulación de la encuesta: Conocimiento de los servicios que ofrece la Caja Solidaria.**

**Análisis e Interpretación:** El 81,82% de las socias encuestadas tiene conocimiento de todos los servicios que ofrece la caja solidaria; mientras que el 18,18% de las socias manifestó que no tienen un total conocimiento de los servicios que ofrece la caja solidaria.

En base a este resultado se puede aseverar que la promoción de los servicios que ofrece la caja solidaria han sido fructíferos, aunque se debe ir fortaleciendo entre todos sus asociados.



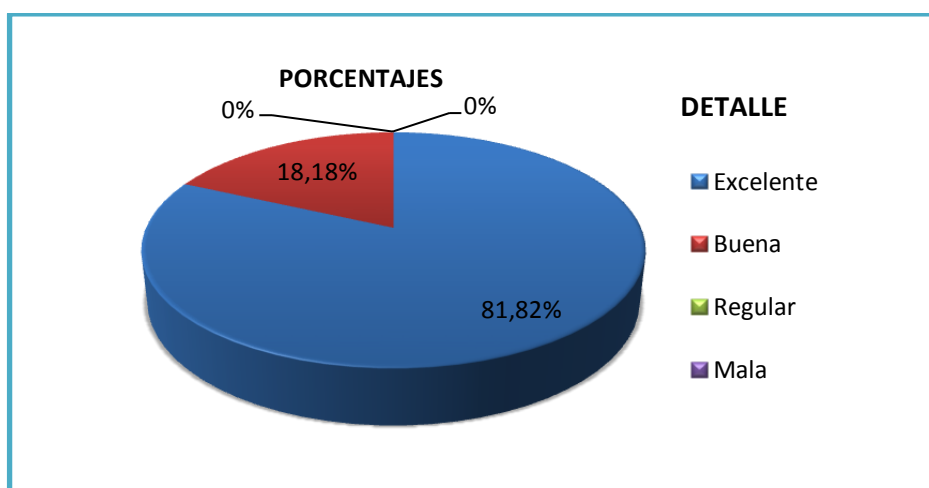
**Pregunta 3:** Para usted la atención en la Caja Solidaria es:

**Tabla 3.8:**

**Tabulación de la encuesta: Forma de atención de la Caja Solidaria de Ahorro.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Excelente	18	81,82
Buena	4	18,18
Regular	0	-
Mala	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

**Fuente: Socios Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.3: Tabulación de la encuesta: Forma de atención de la Caja Solidaria.**

**Análisis e Interpretación:** El 81,82% de las personas consultadas coincidió en que la atención que presta la caja solidaria a sus asociadas es excelente; y el 18,18% manifestó que la atención es buena.

La conclusión es obvia ya que la caja solidaria Unión y Progreso siempre da prioridad al satisfacer las necesidades de sus miembros por lo tanto priorizan que la atención que brindan sea excelente.

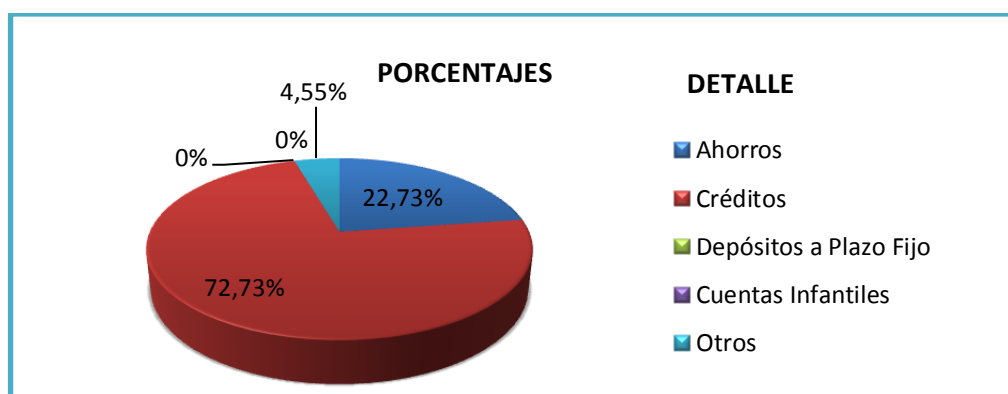
**Pregunta 4:** ¿Qué servicio utiliza con frecuencia en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”?

**Tabla 3.9:**

**Tabulación de la encuesta: Servicio que los socios la Caja Solidaria utilizan con más frecuencia.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Ahorros	5	22,73
Créditos	16	72,73
Depósitos a Plazo Fijo	0	-
Cuentas Infantiles	0	-
Otros	1	4,55
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

**Fuente: Socios Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.4: Tabulación de la encuesta: Servicio que los socios la Caja Solidaria utilizan con más frecuencia.**

Elaborado por: Torres, Diego (2015)

**Análisis e Interpretación:** De las 22 encuestas que se han aplicado, se ha determinado que el mayor porcentaje de socias en un 72,73% utiliza el servicio de créditos, por otra parte el 22,73% de socias utiliza el servicio de ahorros y el 4,55% de socias emplea otros servicios que presta la caja solidaria.

En conclusión las socias de la caja solidaria Unión y Progreso en su gran mayoría se benefician del servicio crediticio que ofrece dicha institución; en

cuanto a los otros servicios que presta se refiere a los aportes que realizan las socias de la caja solidaria para el ser consideradas socias de la misma.

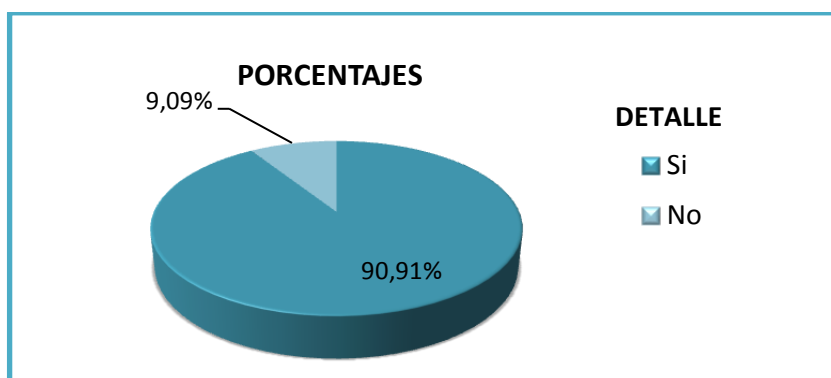
**Pregunta 5:** ¿Sabe usted los requisitos necesarios para la apertura de una cuenta de Ahorro en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”?

**Tabla 3.10:**

**Tabulación de la encuesta: Conocimiento de requisitos para apertura una cuenta de Ahorro en la Caja Solidaria.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	20	90,91
No	2	9,09
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

**Fuente: Socios Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.5: Tabulación de la encuesta: Conocimiento de requisitos para apertura una cuenta de Ahorro en la Caja Solidaria.**

**Análisis e Interpretación:** Mediante las encuestas aplicadas se pudo determinar que el 90,91% de socias de la caja solidaria tiene pleno conocimiento de los requisitos que requieren para aperturar una cuenta de ahorros, mientras que el 9,09% no conocen que requisitos deben llenar para aperturar una cuenta de ahorros.

En definitiva se pudo concluir que la caja solidaria tiene un alto índice de comunicación con sus asociadas ya que brinda información de los requisitos que requieren para acceder a los servicios que ofrece.

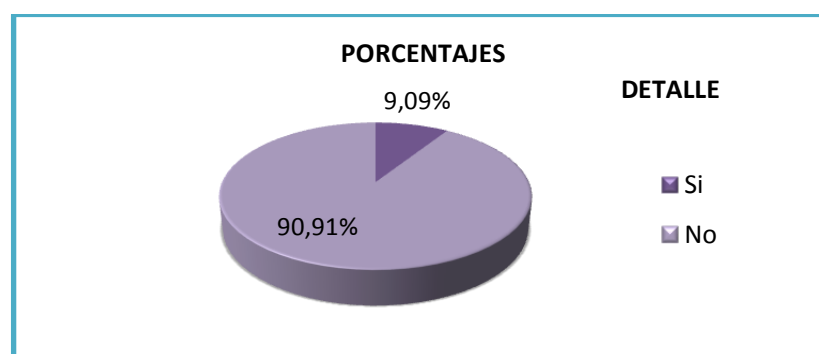
**Pregunta 6:** ¿Conoce usted la tasa de interés que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso” paga por sus ahorros?

**Tabla 3.11:**

**Tabulación de la encuesta: Conocimiento de la tasa de interés que la Caja Solidaria paga por sus ahorros.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	2	9,09
No	20	90,91
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

**Fuente: Socios Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.6: Tabulación de la encuesta: Conocimiento de la tasa de interés que la Caja Solidaria paga por sus ahorros.**

**Análisis e Interpretación:** El 9,09% de socias tiene conocimiento de la tasa de interés que la caja solidaria paga por mantener sus ahorros en dicha institución; por otra parte el 90,91% no conocen la tasa de interés que la caja solidaria paga por mantener sus ahorros.

Se pudo determinar que las socias de la caja solidaria no tienen conocimiento del porcentaje de interés que reciben por mantener sus

ahorros, en razón de que la gran mayoría está pendiente de los créditos realizados.

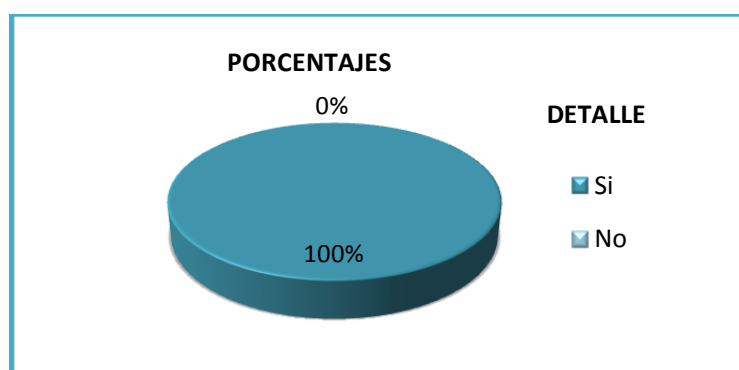
**Pregunta 7:** ¿Conoce usted los requisitos que se necesita para obtener un crédito en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”?

**Tabla 3.12:**

**Tabulación de la encuesta: Conocimiento de los requisitos para obtener un crédito de la Caja Solidaria.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	22	100%
No	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Socios Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.7: Tabulación de la encuesta: Conocimiento de los requisitos para obtener un crédito de la Caja Solidaria.**

**Análisis e Interpretación:** De las 22 socias encuestadas, se ha determinado que el 100% de las mismas conoce los requisitos que deben cumplir para obtener un crédito en la caja solidaria Unión y Progreso. Es decir, se les informa debidamente cómo y qué requieren para acceder a préstamos.

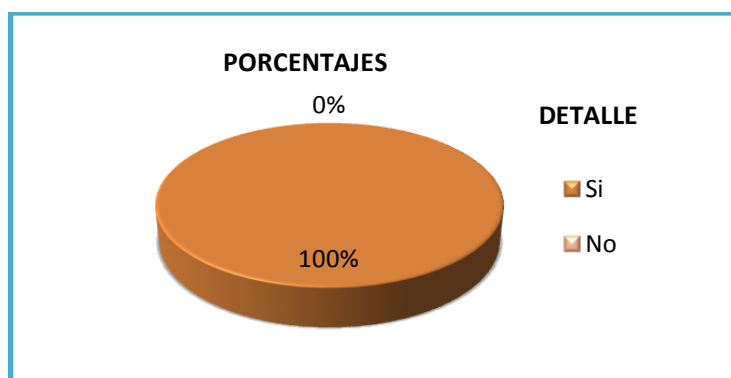
**Pregunta 8:** ¿Ha solicitado un crédito en la Caja de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso.”?

**Tabla 3.13:**

**Tabulación de la encuesta: Solicitud de créditos a la Caja Solidaria.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	22	100
No	0	-
<b>TOTAL</b>	22	100

**Fuente: Socios Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.8: Tabulación de la encuesta: Solicitud de créditos a la Caja Solidaria.**

**Análisis e Interpretación:** Todas las socias de la caja solidaria han solicitado beneficiarse de los créditos que otorga la misma. Con esto se puede concluir que la caja solidaria brinda las facilidades para que las socias no tengan inconvenientes a momento de solicitar algún tipo de préstamo.

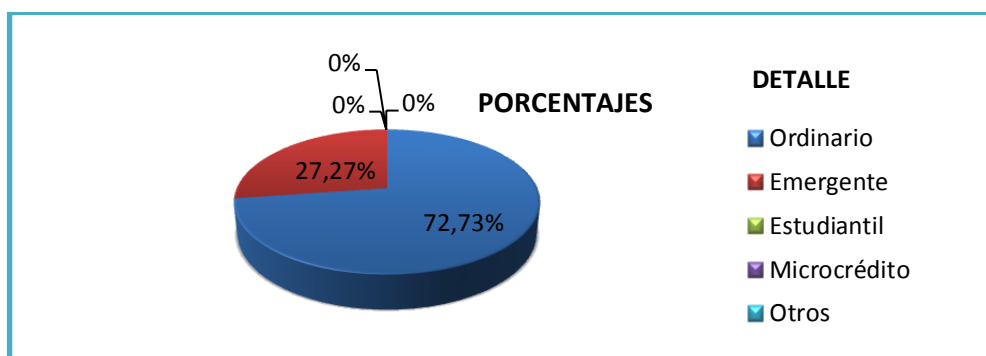
**Pregunta 9:** ¿Qué tipo de crédito ha solicitado en la Caja de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”?

**Tabla 3.14:**

**Tabulación de la encuesta: Tipos de créditos solicitados a la Caja Solidaria.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Ordinario	16	72,73
Emergente	6	27,27
Estudiantil	0	-
Microcrédito	0	-
Otros	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

**Fuente: Socios Caja Solidaria Unión y Progreso.**



**Figura 3.9: Tabulación de la encuesta: Tipos de créditos solicitados a la Caja Solidaria.**

**Análisis e Interpretación:** En lo referente a los tipos de créditos que las socias de la caja solidaria solicitan tenemos que el 72,73% de ellas solicitan créditos ordinarios, el 27,27% créditos emergentes y los tipos de crédito como el estudiantil y microcrédito no son solicitados por parte de sus socias. Los resultados obtenidos reflejan que la mayoría de socias solicitan créditos ordinarios, y los emergentes ocasionalmente, por lo que se puede deducir que los demás tipos de créditos no son explotados ni promocionados por la caja solidaria.

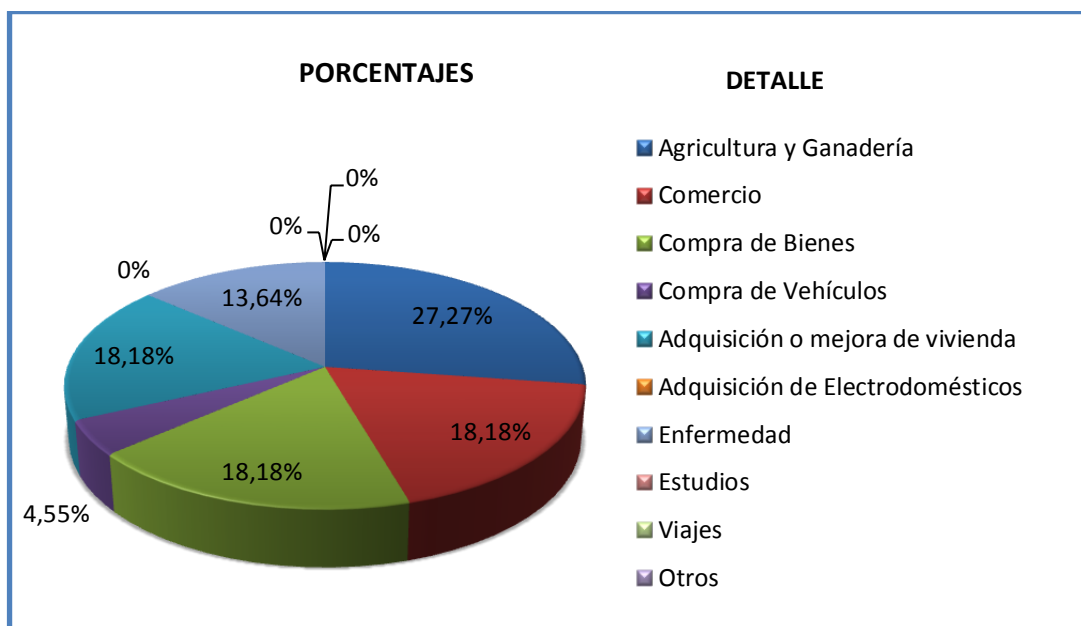
**Pregunta 10:** ¿Con que finalidad ha solicitado un crédito en la Caja de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”?

**Tabla 3.15:**

**Tabulación de la encuesta: Finalidad de los créditos solicitados a la Caja Solidaria.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Agricultura y Ganadería	6	27;27
Comercio	4	18;18
Compra de Bienes	4	18;18
Compra de Vehículos	1	4;55
Adquisición o mejora de vivienda	4	18;18
Adquisición de Electrodomésticos	0	-
Enfermedad	3	13;64
Estudios	0	-
Viajes	0	-
Otros (Especifique)	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

**Fuente: Socios Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.10: Tabulación de la encuesta: Finalidad de los créditos solicitados a la Caja Solidaria.**



**Análisis e Interpretación:** Los créditos solicitados a la caja solidaria se destinan a múltiples fines como: agricultura y ganadería en un 27,27%; comercio el 18,18%; compra de bienes el 18,18%; adquisición o mejora de vivienda el 18,18%; enfermedad el 13,64% y para compra de vehículos el 4,55%. Esto representa que la mayoría de créditos son destinados a actividades productivas propias de la zona, y reflejando el valioso aporte de la caja solidaria a la mejora de la calidad de vida de sus asociadas.

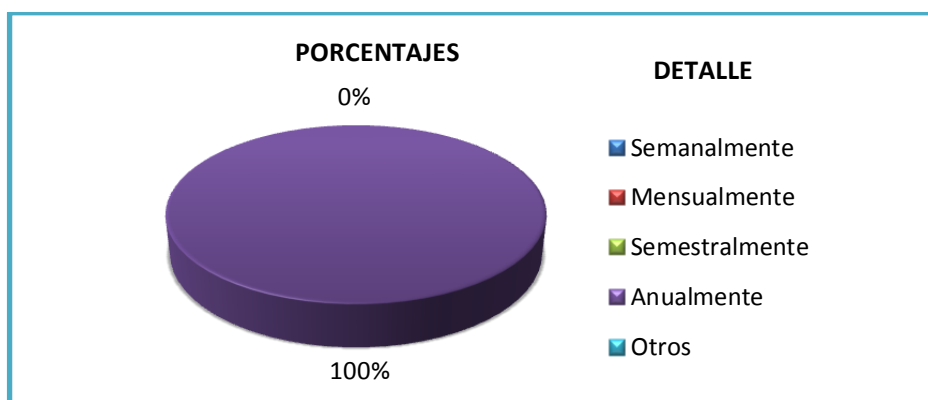
**Pregunta 11:** ¿Con que Frecuencia requiere usted un crédito?

**Tabla 3.16:**

**Tabulación de la encuesta: Frecuencia de solicitud de créditos a la Caja Solidaria.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Semanalmente	0	-
Mensualmente	0	-
Semestralmente	0	-
Anualmente	22	100
Otros	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

**Fuente: Socios Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.11: Tabulación de la encuesta: Frecuencia de solicitud de créditos a la Caja Solidaria.**

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a las afirmaciones de las socias de la caja solidaria la frecuencia con la que solicitan algún tipo de crédito se da de forma anual en el 100% de los casos.

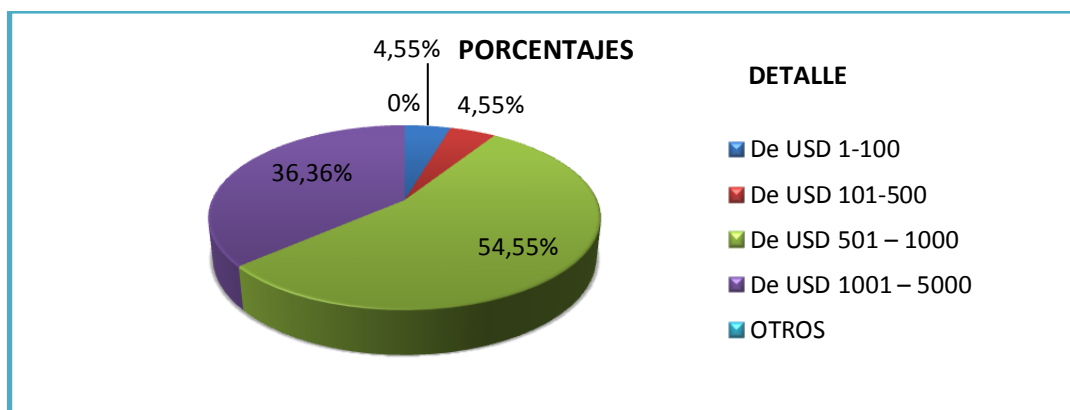
**Pregunta 12:** ¿Cuánto sería el monto requerido de un crédito?

**Tabla 3.17:**

**Tabulación de la encuesta: Monto requerido de créditos a la Caja Solidaria.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
De USD 1-100	1	4,55
De USD 101-500	1	4,55
De USD 501 – 1000	12	54,55
De USD 1001 – 5000	8	36,36
OTROS (Especifique)	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

**Fuente: Socios Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.12: Tabulación de la encuesta: Monto requerido de créditos a la Caja Solidaria.**

**Análisis e Interpretación:** Los montos de los créditos solicitados por las socias oscilan entre: USD 1-100 en un 4,55%; USD 101-500 en un 4,55%; USD 501-1000 en un 54,55% y de USD 1001-5000 en un 36,36%. Resultados que nos indican que la mayoría de socias prefieren o solicitan créditos por encima de los USD 1000.

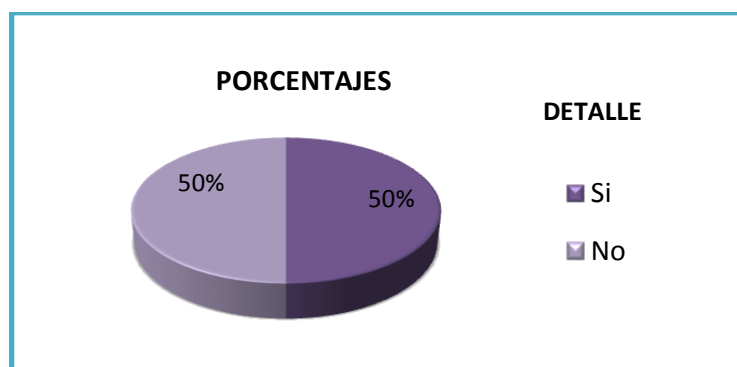
**Pregunta 13:** ¿Conoce que tasa de interés paga por su crédito?

**Tabla 3.18:**

**Tabulación de la encuesta: Conocimiento de la tasa de interés que pagan por los créditos recibidos.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	11	50,00
No	11	50,00
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

**Fuente: Socios Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.13: Tabulación de la encuesta: Conocimiento de la tasa de interés que pagan por los créditos recibidos.**

**Análisis e Interpretación:** Del total de socias encuestadas el 50% conoce cuál es la tasa de interés que deben pagar por los créditos que recibieron; mientras que el 50% restante de socias desconocen cuál es la tasa de interés que la caja solidaria les cobra por los créditos otorgados.

Esto implica que las socias de la caja solidaria no poseen conocimientos técnicos en cuanto a los préstamos recibidos, pero aun así cumplen satisfactoriamente con sus obligaciones contraídas.

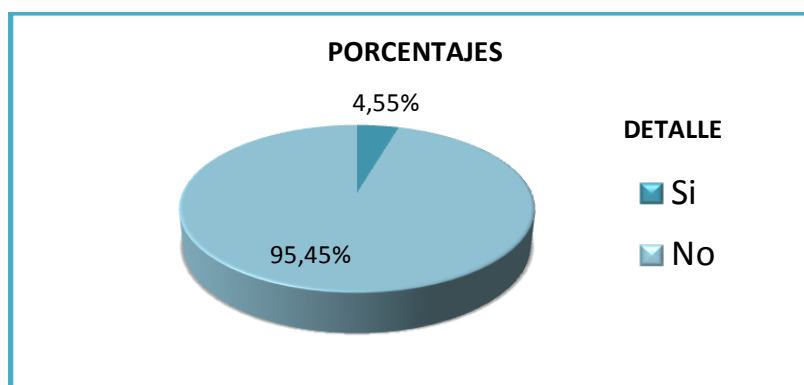
**Pregunta 14:** ¿Al momento de solicitar un crédito se le presentó alguna dificultad?

**Tabla 3.19:**

**Tabulación de la encuesta: Dificultades presentadas al solicitar créditos.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	1	4,55
No	21	95,45
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

**Fuente: Socios Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.14: Tabulación de la encuesta: Dificultades presentadas al solicitar créditos.**

**Análisis e Interpretación:** Del total de socias encuestadas el 95,45% manifestó que no se les presentó ningún inconveniente al solicitar un crédito a la caja solidaria, y tan solo el 4,55% tuvieron dificultad al solicitar un crédito.

En definitiva la caja solidaria brinda todas las facilidades para que sus socias accedan fácilmente a cualquier tipo de crédito, en cuanto al 4,55% que tuvo alguna dificultad supieron manifestar que el problema fue el trámite que siguieron para completar toda la documentación requerida para acceder a dichos créditos.

## PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN Y PROGRESO”

### PROCESO FINANCIERO: COBRANZA

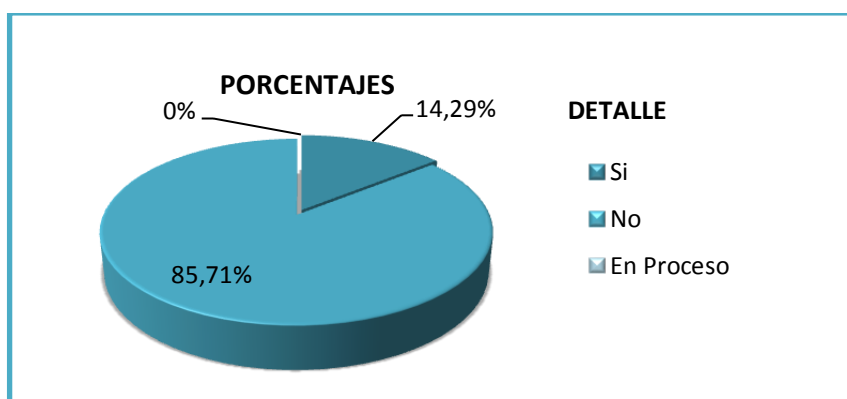
**Pregunta 1:** ¿Existe un manual de procedimientos para el proceso de crédito y cobranza?

**Tabla 3.20:**

**Tabulación de la encuesta: Existencia Manual de Crédito y Cobranza en la Caja Solidaria.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	1	14,29
No	6	85,71
En Proceso	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso.



**Figura 3.15:** Tabulación de la encuesta: Existencia Manual de Crédito y Cobranza en la Caja Solidaria.

**Análisis e Interpretación:** Del total de directivos encuestados el 85,71% dió a conocer que no existe un manual de procedimientos para el proceso de crédito y cobranza; mientras que tan solo el 14,29% manifestó que si existía un manual para el proceso de crédito y cobranza. Es decir, la caja solidaria carece de dicho manual.

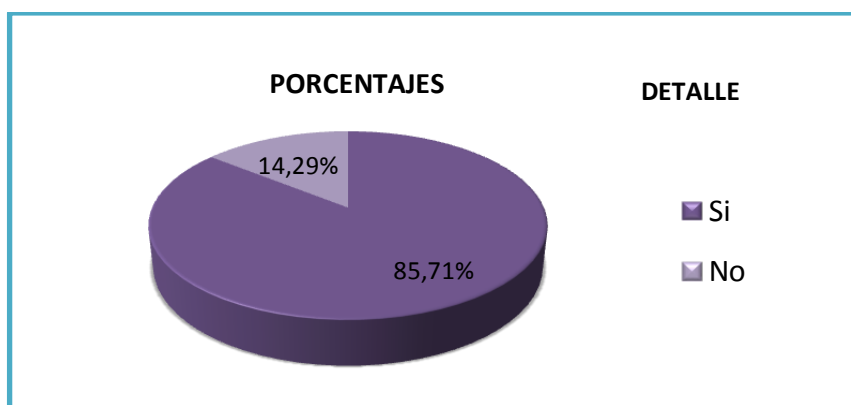
**Pregunta 2:** ¿Se lleva un control mensual de los cobros realizados a los socios?

**Tabla 3.21:**

**Tabulación de la encuesta: Existencia de control mensual de cobros realizados a socios.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	6	85,71
No	1	14,29
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso



**Figura 3.16:** Tabulación de la encuesta: Existencia de control mensual de cobros realizados a socios.

**Análisis e Interpretación:** El 85,71% de los directivos encuestados manifestaron que si existe un control mensual de los cobros que realizan a sus socios; por otra parte el 14,29% se manifestaron en contracción a la existencia de dicho control de cobros.

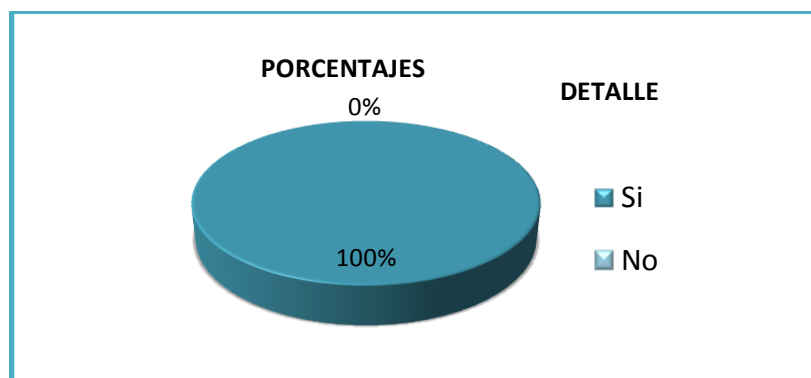
**Pregunta 3:** ¿Se notifica a los socios en mora los valores a cancelar?

**Tabla 3.22:**

**Tabulación de la encuesta: Notificación por mora a los socios.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	7	100%
No	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso



**Figura 3.17:** Tabulación de la encuesta: Notificación por mora a los socios.

**Análisis e Interpretación:** Todos los directivos expresaron que cuando algún socio o socia de la caja solidaria se encuentra en mora es notificando indicándole los valores a cancelar. Esto a su vez refleja el control que existe de los créditos otorgados.

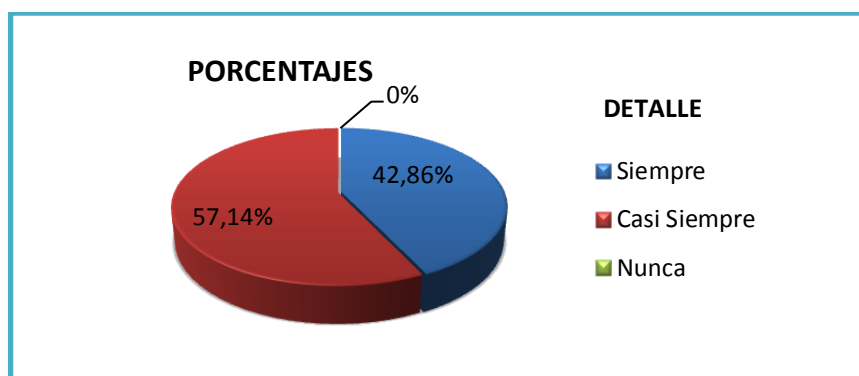
**Pregunta 4:** ¿Se realiza gestiones de cobro fuera de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito?

**Tabla 3.23:**

**Tabulación de la encuesta: Existencia de gestiones de cobro.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Siempre	3	42,86
Casi Siempre	4	57,14
Nunca	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso



**Figura 3.18:** Tabulación de la encuesta: Existencia de gestiones de cobro.

**Análisis e Interpretación:** El 51,14% de directivos sostiene que casi siempre se ejecutan gestiones de cobranza fuera de la caja solidaria; y el 42,86% afirmó que siempre se realiza este tipo de gestión.

En conclusión, las gestiones de cobranza en la mayoría de ocasiones son efectuadas en el sector y sus alrededores y no solamente en las oficinas de la caja solidaria.



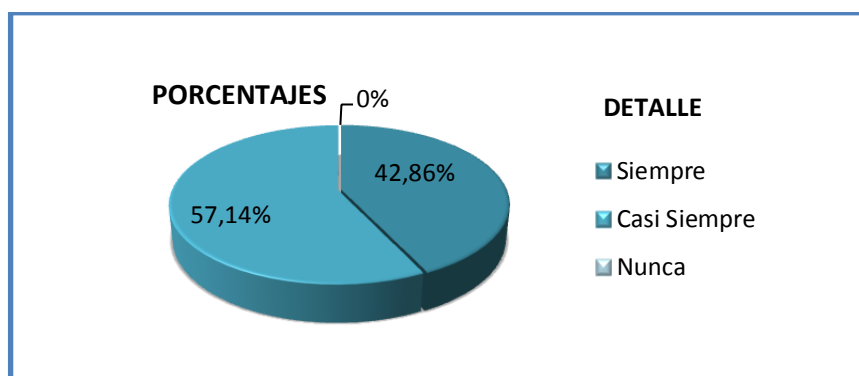
**Pregunta 5:** ¿Son revisados los saldos mensualmente de los clientes que cancelan sus cuotas?

**Tabla 3.24:**

**Tabulación de la encuesta: Existencia de revisión mensual de cuotas canceladas por los socios.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Siempre	3	42,86
Casi Siempre	4	57,14
Nunca	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.19: Tabulación de la encuesta: Existencia de revisión mensual de cuotas canceladas por los socios.**

**Análisis e Interpretación:** El 57,14% de directivos sostiene que casi siempre se revisan mensualmente las cuotas de créditos que han sido canceladas por parte de los socios; mientras que el 42,86% asevera que siempre se realizan este tipo de revisiones.

Por ende se deduce que existe un control mensual de los pagos que efectúan los socios por los créditos que otorgó la caja solidaria.

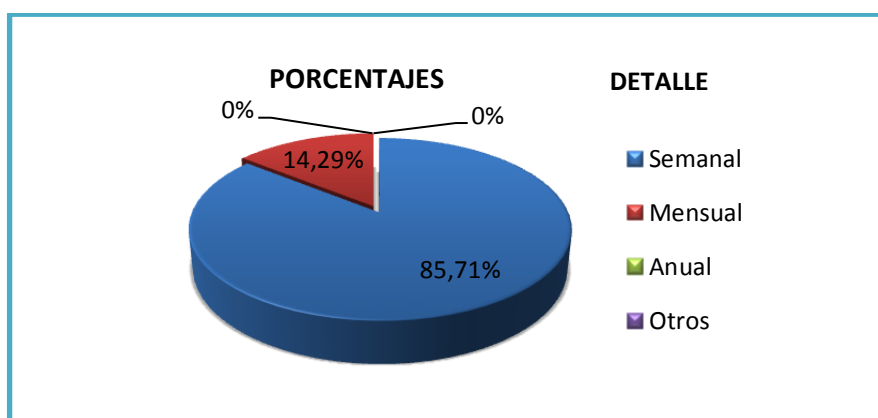
**Pregunta 6:** ¿Los informes de los cobros realizados son registrados en la Contabilidad en forma?

**Tabla 3.25:**

**Tabulación de la encuesta: Registro de los informes de cobro en la contabilidad.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Semanal	6	85,71
Mensual	1	14,29
Anual	0	-
Otros	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.20: Tabulación de la encuesta: Registro de los informes de cobro en la contabilidad.**

**Análisis e Interpretación:** Según el 85,71% de directivos los informes de los cobros realizados son registrados en la Contabilidad en forma semanal; mientras que el 14,29% manifestó que este procedimiento se realiza en forma mensual. Es decir, los informes de cobranza se registran en la contabilidad de la caja solidaria en forma oportuna.

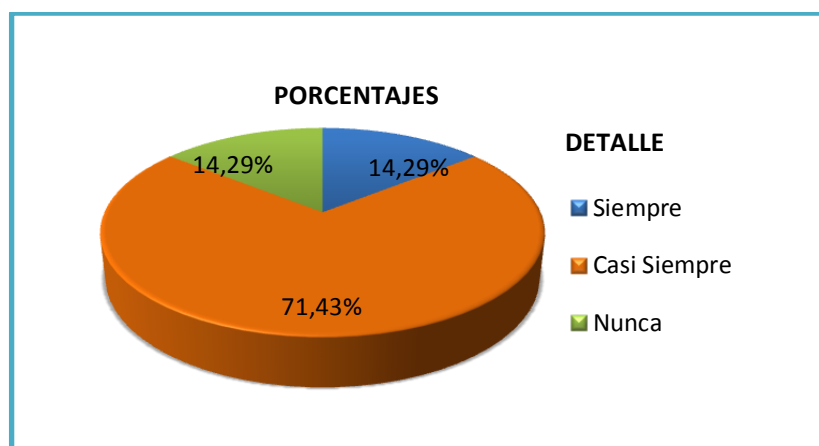
**Pregunta 7:** ¿Se realiza cierres de caja al final del día?

**Tabla 3.26:**

**Tabulación de la encuesta: Cierre de caja al final del día.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Siempre	1	14,29
Casi Siempre	5	71,43
Nunca	1	14,29
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso



**Figura 3.21:** Tabulación de la encuesta: Cierre de caja al final del día.

**Análisis e Interpretación:** Referente a si en la caja solidaria se realizan cierres de caja al final del día, los directivos respondieron: siempre el 14,29%; casi siempre el 71,43%; y nunca el 14,29%.

De los resultados obtenidos se deduce que en la caja solidaria ocasionalmente se realizan cierres de caja al final del día, es decir, no existe políticas respecto de este procedimiento.

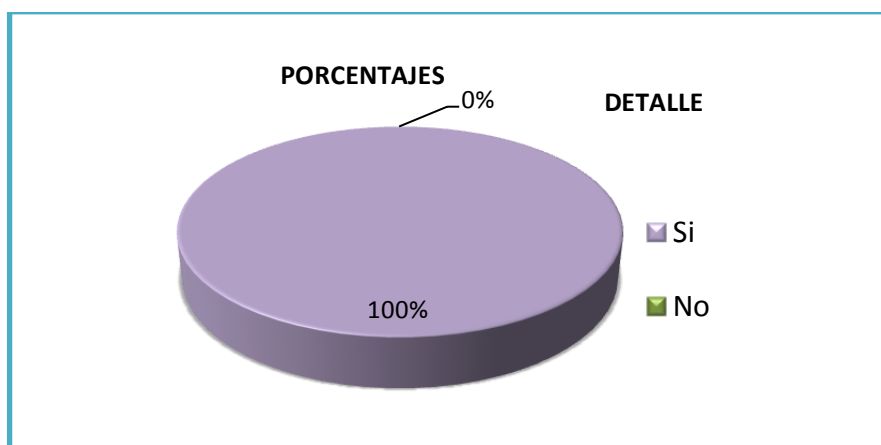
**Pregunta 8:** ¿En caso de faltante en la caja, se realiza el descuento respectivo a la persona encargada?

**Tabla 3.27:**

**Tabulación de la encuesta: Descuentos por faltante en caja a la persona encargada.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	7	100%
No	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso



**Figura 3.22:** Tabulación de la encuesta: Descuentos por faltante en caja a la persona encargada.

**Análisis e Interpretación:** Todos los directivos estuvieron de acuerdo en que en caso de existir faltante en caja, se realiza el respectivo descuento o se responsabiliza por el monto faltante a la persona encargada de caja en el momento que se ocasiono dicho faltante.

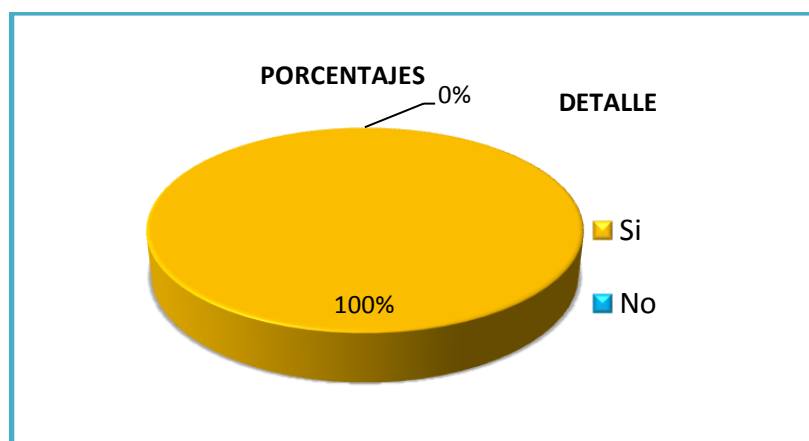
**Pregunta 9:** ¿Se entrega una tabla de amortización del préstamo a los socios al momento de confirmar su aprobación?

**Tabla 3.28:**

**Tabulación de la encuesta: Entrega de tablas de amortización de préstamos a los socios.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	7	100%
No	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso



**Figura 3.23:** Tabulación de la encuesta: Entrega de tablas de amortización de préstamos a los socios.

**Análisis e Interpretación:** Todos los directivos encuestados coincidieron en que en el 100% de los créditos otorgados se entrega una tabla de amortización a los socios para el respectivo control de mismos.

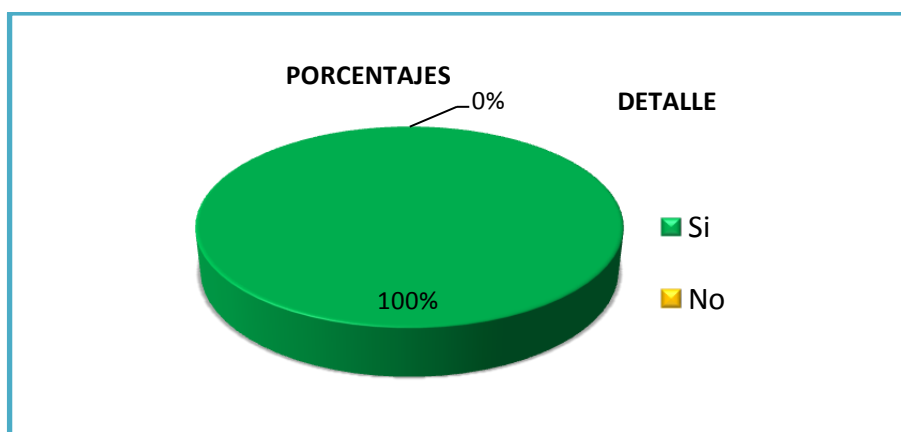
**Pregunta 10:** ¿Existe una persona encargada en el cobro de cartera vencida?

**Tabla 3.29:**

**Tabulación de la encuesta: Existencia de una persona encargada del cobro de cartera vencida.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	7	100%
No	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso



**Figura 3.24:** Tabulación de la encuesta: Existencia de una persona encargada del cobro de cartera vencida.

**Análisis e Interpretación:** Todos los directivos encuestados manifestaron que existe una persona encargada del cobro de la cartera vencida, misma responsabilidad que está a cargo de la Sra. Tesorera de la caja solidaria.

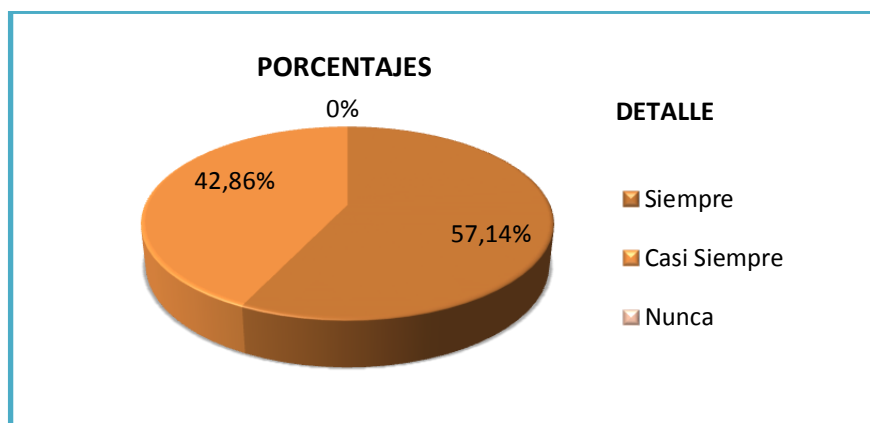
**Pregunta 11:** ¿Se realiza un análisis crediticio antes de otorgar el crédito?

**Tabla 3.30:**

**Tabulación de la encuesta: Realización de análisis crediticios.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Siempre	4	57,14
Casi Siempre	3	42,86
Nunca	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso



**Figura 3.25:** Tabulación de la encuesta: Realización de análisis crediticios.

**Análisis e Interpretación:** El 57,14% de directivos afirma que casi siempre se efectúa análisis crediticios para la concesión de créditos, y el 42,86% sostuvo que siempre se realiza el respectivo análisis crediticio. 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.

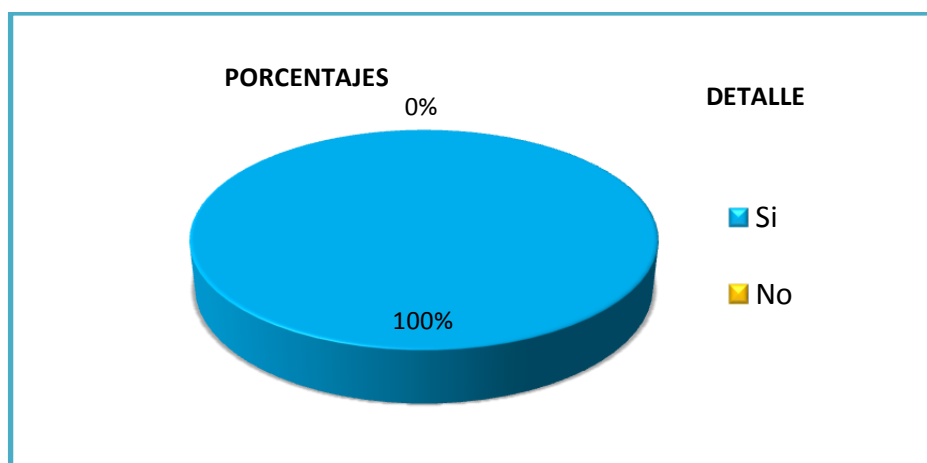
**Pregunta 12:** ¿Existe un Consejo de Crédito en la Caja de Ahorro y Crédito?

**Tabla 3.31:**

**Tabulación de la encuesta: Existencia de un Consejo de Crédito.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	7	100%
No	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso



**Figura 3.26:** Tabulación de la encuesta: Existencia de un Consejo de Crédito.

**Análisis e Interpretación:** Todos los directivos de la caja solidaria manifestaron que si existe un consejo de crédito encargado de tomar decisiones en cuanto al otorgamiento de créditos se refiere.

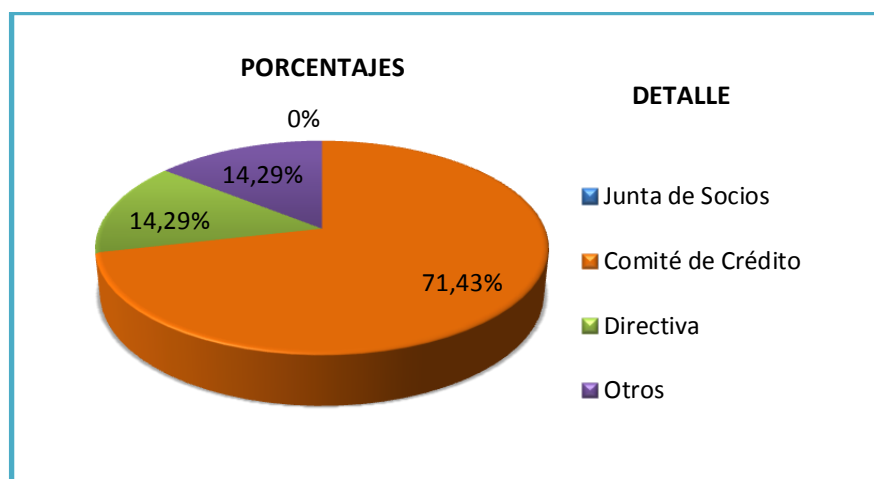


**Pregunta 13:** ¿Quién es la persona encargada para el otorgamiento de un crédito?

**Tabla 3.32: Tabulación de la encuesta: Responsables del otorgamiento créditos.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Junta de Socios	0	-
Comité de Crédito	5	71,43
Directiva	1	14,29
Otros	1	14,29
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.27: Tabulación de la encuesta: Responsables del otorgamiento créditos.**

Elaborado por: Torres, Diego (2015)

**Análisis e Interpretación:** Referente a quién o quiénes son responsables del otorgamiento de créditos, el 71,43% de directivos considera que el comité de crédito es responsable, 14,29% considera que es responsabilidad de la directiva y el 14,29% otros (Tesorera).

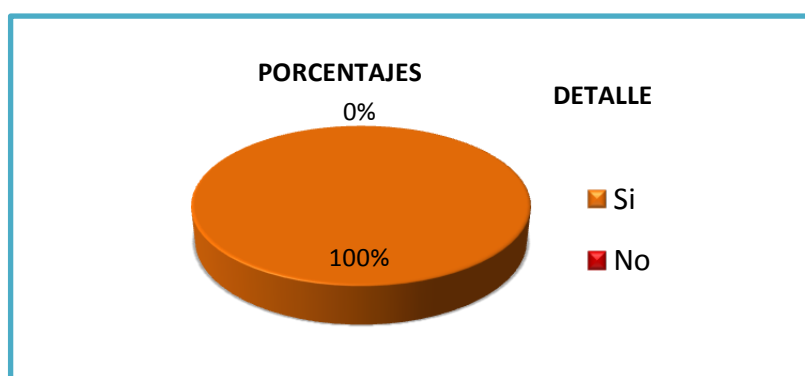
**Pregunta 14:** ¿Existe una persona encargada de hacer los seguimientos de los créditos otorgados?

**Tabla 3.33:**

**Tabulación de la encuesta: Existencia de un responsable de realizar seguimiento a créditos concedidos.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	7	100%
No	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso



**Figura 3.28:** Tabulación de la encuesta: Existencia de un responsable de realizar seguimiento a créditos concedidos.

**Análisis e Interpretación:** Todos los directivos de la caja solidaria coincidieron en que si existe una persona responsable de dar seguimiento a los créditos concedidos, misma función está bajo la responsabilidad de la Sra. Tesorera de la caja solidaria.

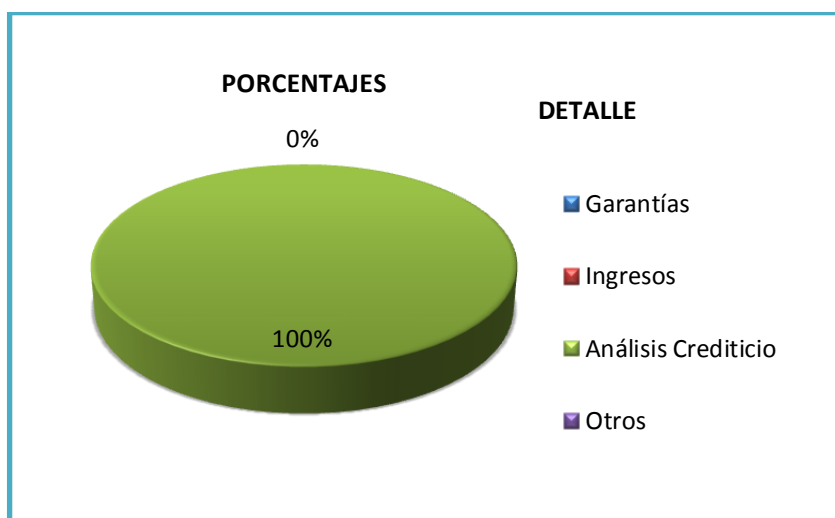
**Pregunta 15:** ¿De acuerdo a que aspecto se establecen límites de crédito para los clientes?

**Tabla 3.34:**

**Tabulación de la encuesta: Aspectos considerados para establecer límites de crédito.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Garantías	0	-
Ingresos	0	-
Análisis Crediticio	7	100%
Otros	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso



**Figura 3.29:** Tabulación de la encuesta: Aspectos considerados para establecer límites de crédito.

**Análisis e Interpretación:** El 100% de directivos encuestados consideran que el factor determinante para establecer un límite de crédito a determinado socio es los resultados que arroje el análisis crediticio del mismo.

**Pregunta 16:** ¿Qué tipos de garantías acepta la Caja?

**Análisis e Interpretación:** Debido a que en la pregunta anterior no se hicieron referencia a las garantías para el otorgamiento de créditos, esta pregunta no amerita análisis.

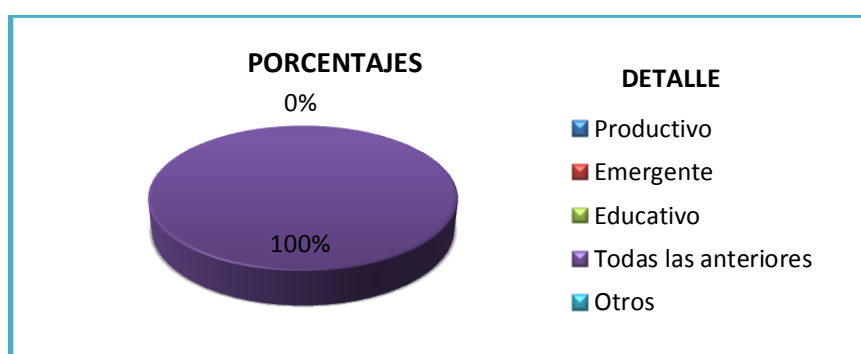
**Pregunta 17:** ¿Qué tipos de crédito otorga la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito?

**Tabla 3.35:**

**Tabulación de la encuesta: Tipos de créditos que otorga la Caja Solidaria.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Productivo	0	-
Emergente	0	-
Educativo	0	-
Todas las anteriores	7	100%
Otros	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso



**Figura 3.30:** Tabulación de la encuesta: Tipos de créditos que otorga la Caja Solidaria.

**Análisis e Interpretación:** Todos los directivos sostuvieron que la caja solidaria otorga 3 tipos de crédito principalmente, el productivo, el emergente y el educativo.

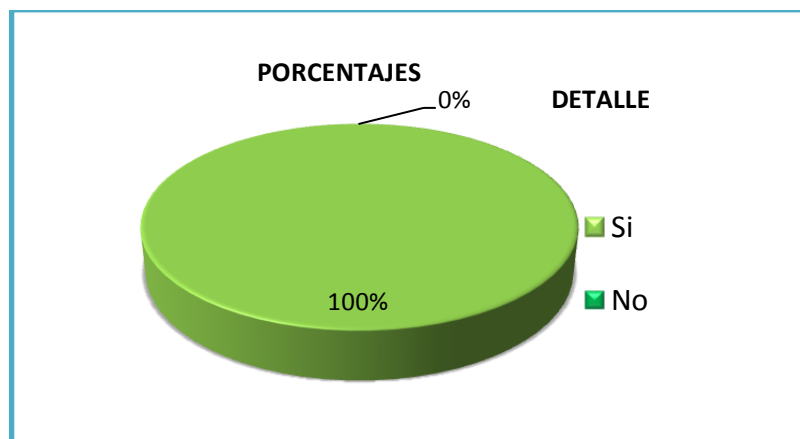
**Pregunta 18:** ¿La Caja Solidaria cuenta con un listado de requisitos establecidos para el otorgamiento de un crédito?

**Tabla 3.36:**

**Tabulación de la encuesta: Existencia de un listado requisitos para el otorgamiento de un créditos.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	7	100%
No	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso



**Figura 3.31:** Tabulación de la encuesta: Existencia de un listado requisitos para el otorgamiento de un créditos.

**Análisis e Interpretación:** A fin de comunicar los requisitos que necesitan sus socias para acceder a algún tipo de crédito, la caja solidaria ha elaborado y entregado un listado de requisitos en el 100% de casos.

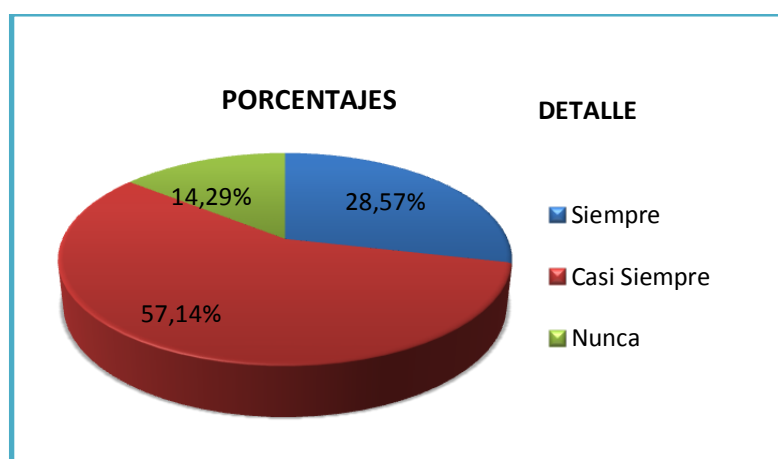
**Pregunta 19:** ¿Las solicitudes de crédito son ingresadas al sistema el mismo día que son receptadas?

**Tabla 3.37:**

**Tabulación de la encuesta: Registro de solicitudes de crédito inmediatas.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Siempre	2	28,57
Casi Siempre	4	57,14
Nunca	1	14,29
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.32: Tabulación de la encuesta: Registro de solicitudes de crédito inmediatas.**

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a los directivos, el 57,14% sostiene que **casi siempre** el registro de las solicitudes de crédito son inmediatas, el 28,57% afirma que **siempre** se registra inmediatamente y el 14,29% advierte que **nunca** las solicitudes de crédito son ingresadas al sistema el mismo día que son receptadas.

En conclusión, se puede decir que en la mayoría de casos las solicitudes de crédito son registradas en el sistema inmediatamente.

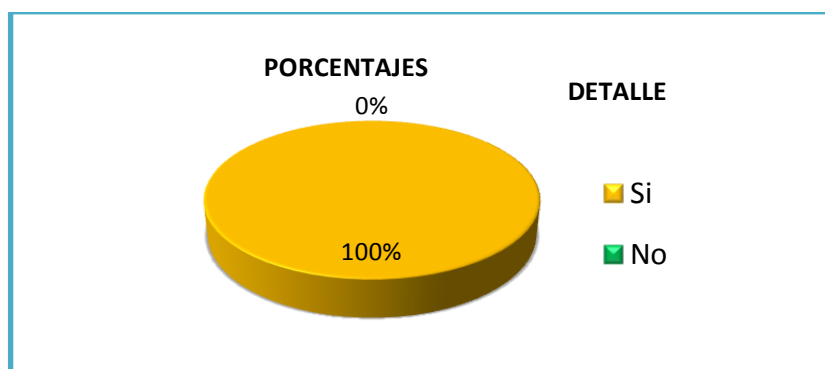
**Pregunta 20:** ¿Se emite algún documento que sustente el pago de cuota del crédito?

**Tabla 3.38:**

**Tabulación de la encuesta: Documento que sustente el pago de cuotas de créditos.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	7	100%
No	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.33: Tabulación de la encuesta: Documento que sustente el pago de cuotas de créditos.**

**Análisis e Interpretación:** Todos los directivos de la caja solidaria sostuvieron que si existe documentos de respaldo que sustentan el pago o cancelación de las cuotas de créditos por parte de sus socios, en este caso se los realiza a través de recibos que son entregados a los socios cuando realizan el avance de alguna cuota.

## PROCESO ADMINISTRATIVO

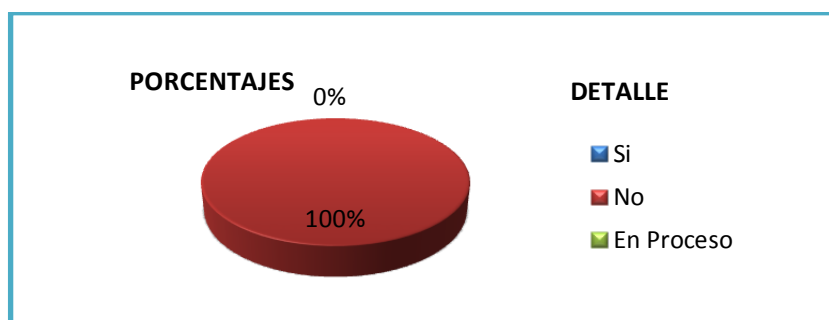
**Pregunta 21:** ¿Existe un manual de procedimientos que defina el proceso administrativo dentro de la Caja Solidaria?

**Tabla 3.39:**

**Tabulación de la encuesta: Existencia un manual de procedimientos para el proceso administrativo.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	0	-
No	7	100%
En Proceso	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso



**Figura 3.34:** Tabulación de la encuesta: Existencia un manual de procedimientos para el proceso administrativo.

**Análisis e Interpretación:** El 100% de 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 da de alguna forma empírica basados únicamente en sus reglamentos internos.



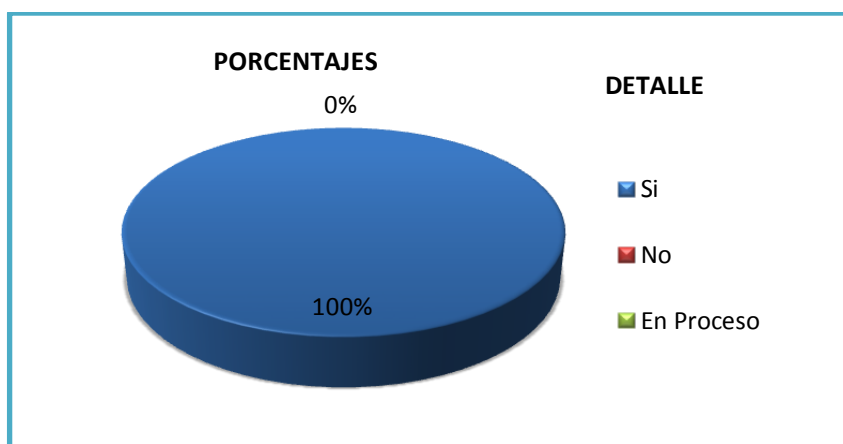
**Pregunta 22:** ¿Se tiene definida la estructura organizativa de la entidad por medio de un organigrama debidamente actualizado?

**Tabla 3.40:**

**Tabulación de la encuesta: Existencia de un organigrama actualizado.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	7	100%
No	0	-
En Proceso	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.35: Tabulación de la encuesta: Existencia de un organigrama actualizado.**

**Análisis e Interpretación:** Todos los directivos supieron manifestar que la caja solidaria tiene definida la estructura organizativa por medio de un organigrama debidamente actualizado.

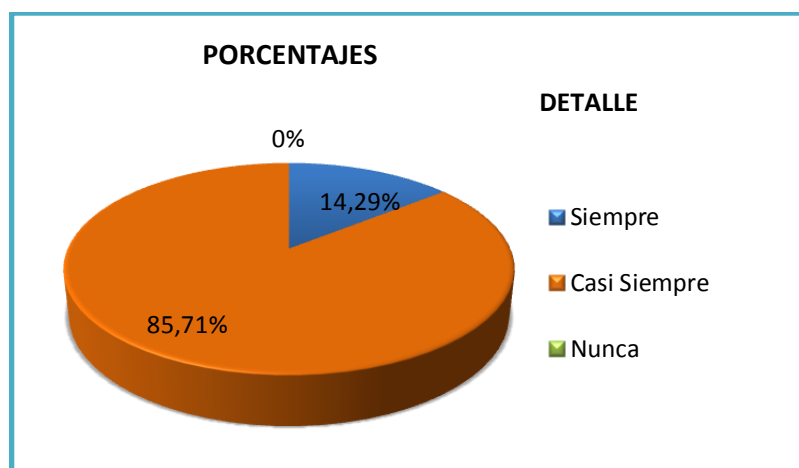
**Pregunta 23:** ¿Las decisiones se toman de acuerdo a la jerarquía de la estructura organizativa?

**Tabla 3.41:**

**Tabulación de la encuesta: Decisiones basadas en la jerarquía de la estructura organizativa.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Siempre	1	14,29
Casi Siempre	6	85,71
Nunca	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.36: Tabulación de la encuesta: Decisiones basadas en la jerarquía de la estructura organizativa.**

**Análisis e Interpretación:** El 85,71% de directivos sostuvo que casi siempre se respeta la jerarquía de la estructura organizativa para la toma de decisiones; por otra parte el 14,29% afirmó que siempre se prioriza el nivel jerárquico para tomar decisiones dentro de la caja solidaria.

Este resultado se debe a que la toma de decisiones se realiza en forma conjunta y no solamente acatando órdenes de instancias superiores dentro de la estructura orgánica.

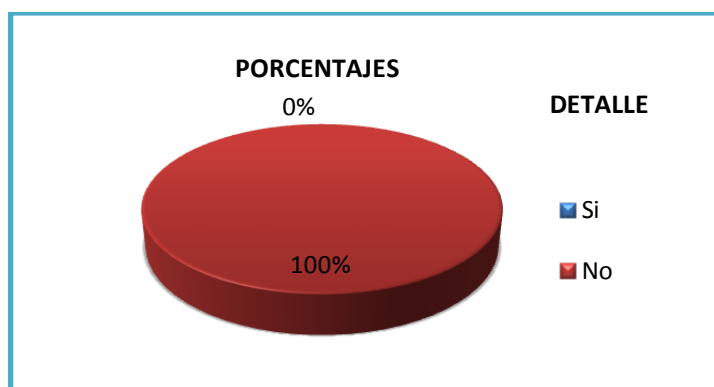
**Pregunta 24:** ¿Se realiza una planificación estratégica para llevar a cabo las actividades de la Caja Solidaria?

**Tabla 3.42:**

**Tabulación de la encuesta: Existencia de planificación estratégica en la Caja Solidaria.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	0	-
No	7	100%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso



**Figura 3.37:** Tabulación de la encuesta: Existencia de planificación estratégica en la Caja Solidaria.

**Análisis e Interpretación:** Todos los directivos encuestados concluyeron que no se realiza una planificación estratégica en la caja solidaria. Esta situación puede contrarrestar los esfuerzos de la caja solidaria a la hora de alcanzar sus objetivos primordiales.

**Pregunta 25:** ¿Con que frecuencia se realizan estas planificaciones?

**Análisis e Interpretación:** En vista de que en la pregunta anterior la respuesta fue negativa, esta pregunta no amerita análisis.

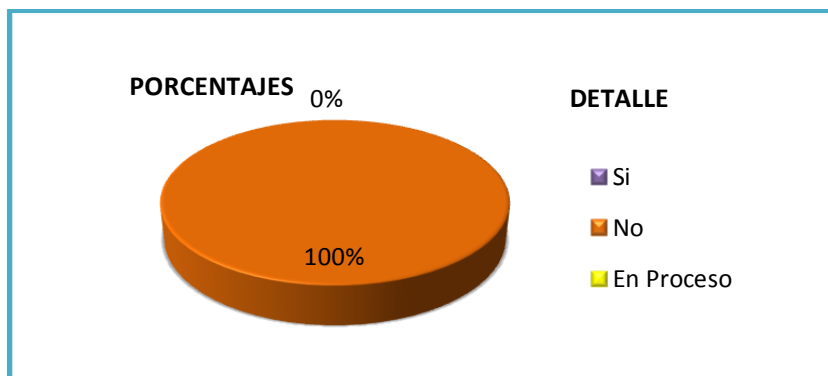
**Pregunta 26:** ¿La Caja Solidaria cuenta con un plan operativo anual?

**Tabla 3.43:**

**Tabulación de la encuesta: Existencia de un Plan Operativo Anual.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	0	-
No	7	100%
En Proceso	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso



**Figura 3.38:** Tabulación de la encuesta: Existencia de un Plan Operativo Anual.

**Análisis e Interpretación:** Todos los directivos encuestados supieron advertir que la caja solidaria no cuenta con Plan Operativo Anual (POA). Por el resultado obtenido se deduce que no existe una planificación técnicamente estructura en la caja solidaria, debido a sus limitaciones y tamaño de operaciones.

**Pregunta 27:** ¿Las actividades establecidas en el plan operativo anual son ejecutadas en su totalidad?

**Análisis e Interpretación:** No amerita análisis en vista de los resultados de la pregunta anterior.

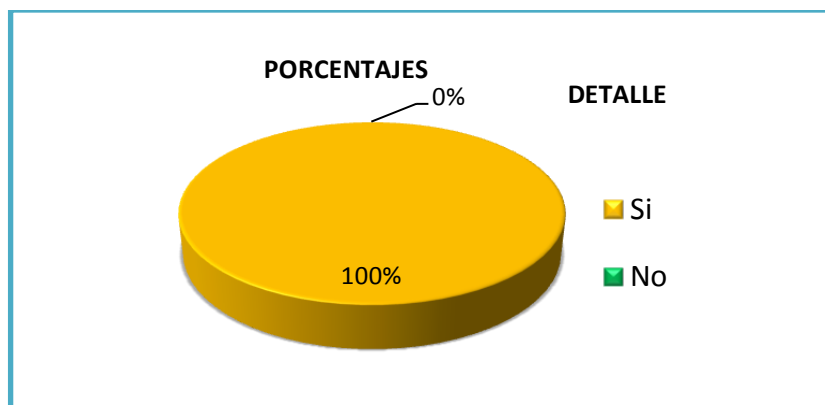
**Pregunta 28:** ¿Existe una correcta designación de funciones entre el personal que trabaja en la Caja Solidaria?

**Tabla 3.44:**

**Tabulación de la encuesta: Correcta designación de funciones del personal de la Caja Solidaria.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	7	100%
No	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso



**Figura 3.39:** Tabulación de la encuesta: Correcta designación de funciones del personal de la Caja Solidaria.

**Análisis e Interpretación:** El 100% de directivos afirmó que en la caja solidaria existe una correcta designación de funciones y cargos acorde a las potencialidades y aptitudes de cada directivo.

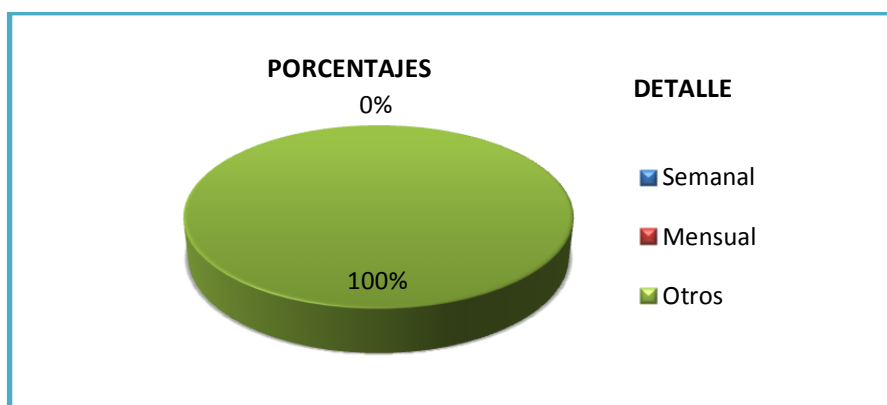
**Pregunta 29:** ¿Con que frecuencia se realizan asambleas entre los socios de la Caja Solidaria?

**Tabla 3.45:**

**Tabulación de la encuesta: Frecuencia de las asambleas entre los socios la Caja Solidaria.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Semanal	0	-
Mensual	0	-
Otros	7	100%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.40: Tabulación de la encuesta: Frecuencia de las asambleas entre los socios la Caja Solidaria.**

**Análisis e Interpretación:** Todos los directivos de la caja solidaria afirmaron que las reuniones o asambleas entre los socios de la caja solidaria se efectúan en forma semestral (otros), es decir cada seis meses.

## PROCESO CONTABLE

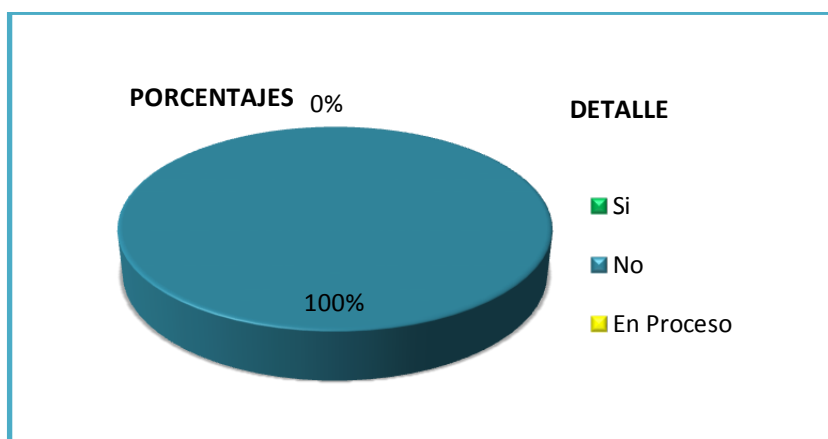
**Pregunta 30:** ¿Tiene la empresa un manual de procedimientos contables?

**Tabla 3.46:**

**Tabulación de la encuesta: Existencia de un manual de procedimientos contables.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	0	-
No	7	100%
En Proceso	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.41: Tabulación de la encuesta: Existencia de un manual de procedimientos contables.**

**Análisis e Interpretación:** Todos 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 contrata una persona para que se encargue de dichos temas.

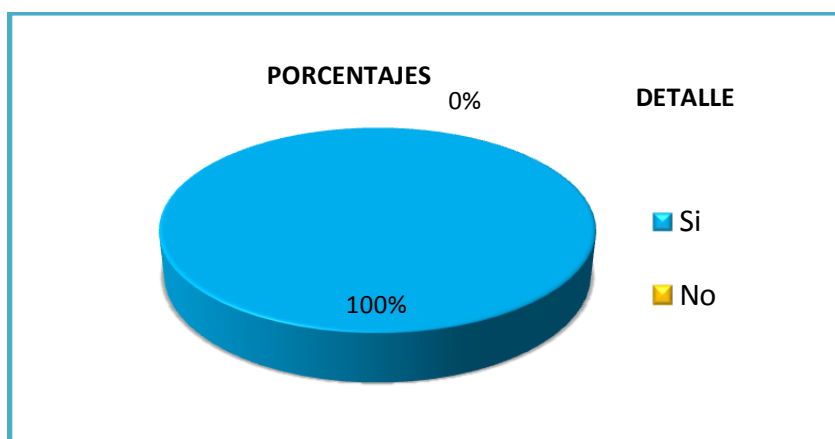
**Pregunta 31:** ¿Existe una persona encargada en realizar la contabilidad de la Caja Solidaria?

**Tabla 3.47:**

**Tabulación de la encuesta: Existencia de contador/ra en la Caja Solidaria.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	7	100%
No	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso



**Figura 3.42:** Tabulación de la encuesta: Existencia de contador/ra en la Caja Solidaria.

**Análisis e Interpretación:** Todos los directivos encuestados afirmaron que si existe una persona encargada de llevar o elaborar la contabilidad de la caja solidaria.



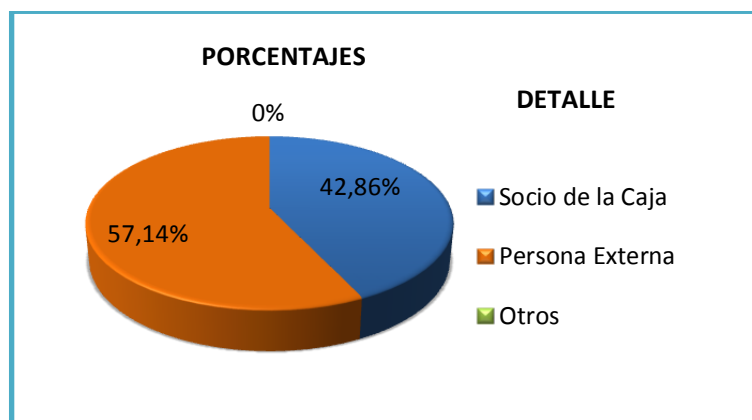
**Pregunta 32:** ¿El Contador de la Caja Solidaria es?

**Tabla 3.48:**

**Tabulación de la encuesta: Calidad del contador/ra de la Caja Solidaria.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Socio de la Caja	3	42,86
Persona Externa	4	57,14
Otros	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.43: Tabulación de la encuesta: Calidad del contador/ra de la Caja Solidaria.**

**Análisis e Interpretación:** El 57,14% de directivos manifestó que la contadora de la caja solidaria es una persona externa y el 42,86% afirma que la contadora de la caja solidaria es socia de la misma.

Esta diferencia se da debido a que la contadora de la caja solidaria es una persona contratada de manera externa, pero que a la vez realiza sus aportes como lo realizan todas sus socias.

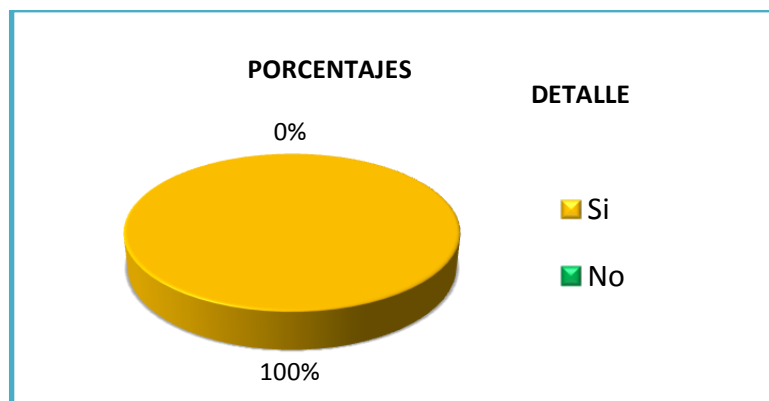
**Pregunta 33:** ¿Se utiliza una clasificación (catalogo, código o plan) de cuentas?

**Tabla 3.49:**

**Tabulación de la encuesta: Utilización de un plan de cuentas en Caja Solidaria.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	7	100%
No	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso



**Figura 3.44:** Tabulación de la encuesta: Utilización de un plan de cuentas en Caja Solidaria.

**Análisis e Interpretación:** Todos los directivos concluyeron que la caja solidaria si utiliza un plan de cuentas pre definido en su contabilidad.

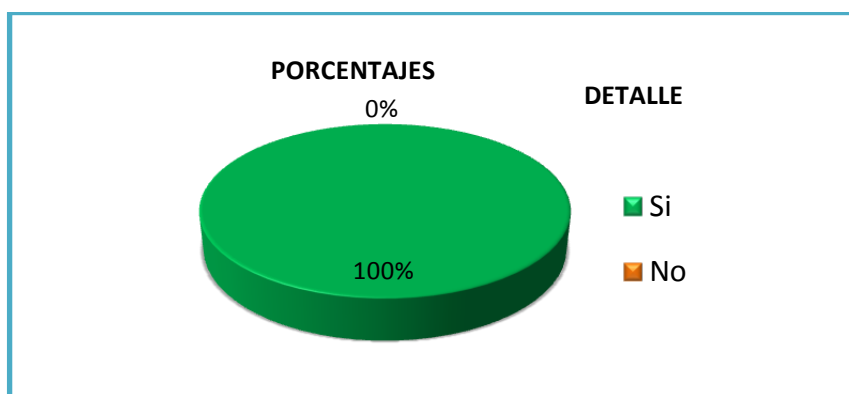
**Pregunta 34:** ¿Se apertura un archivo por cada uno de los clientes?

**Tabla 3.50:**

**Tabulación de la encuesta: Archivos individuales para los socios de la Caja Solidaria.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	7	100%
No	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso



**Figura 3.45:** Tabulación de la encuesta: Archivos individuales para los socios de la Caja Solidaria.

**Análisis e Interpretación:** Todos los directivos encuestados concluyeron que si existen o se crean archivos individuales para los socios de la caja solidaria. Punto que es positivo en el ordenamiento y archivo de la documentación e información que la caja solidaria.

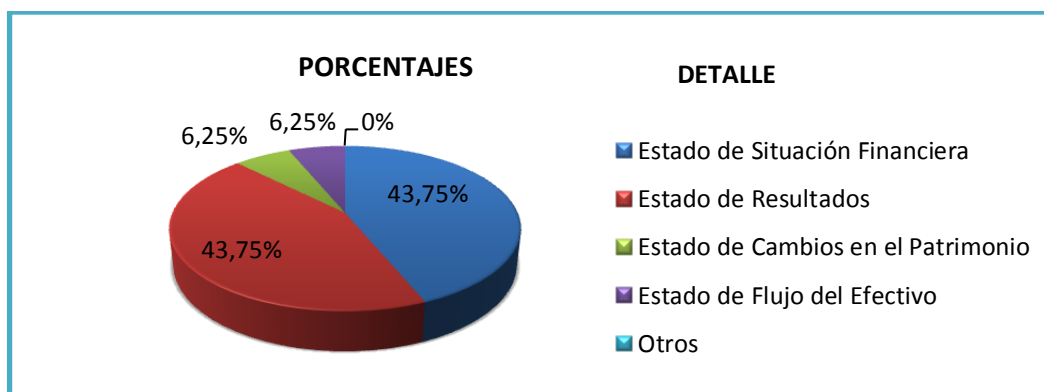
**Pregunta 35:** ¿Qué informes financieros preparan? Múltiple respuesta

**Tabla 3.51:**

**Tabulación de la encuesta: Informes financieros que elabora la Caja Solidaria.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Estado de Situación Financiera	7	43,75
Estado de Resultados	7	43,75
Estado de Cambios en el Patrimonio	1	6,25
Estado de Flujo del Efectivo	1	6,25
Otros	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.46: Tabulación de la encuesta: Informes financieros que elabora la Caja Solidaria.**

**Análisis e Interpretación:** El 87,5% de directivos coincidió que los informes financieros que prepara la caja solidaria son el estado de situación financiera y el estado de resultados; el 6,25% expreso que el estado de cambios en el patrimonio y el 6,25% acotó que el estado de flujo del efectivo.

En definitiva los informes financieros que se elaboran siempre son el estado de situación financiera (balance general) y el estado de resultados.

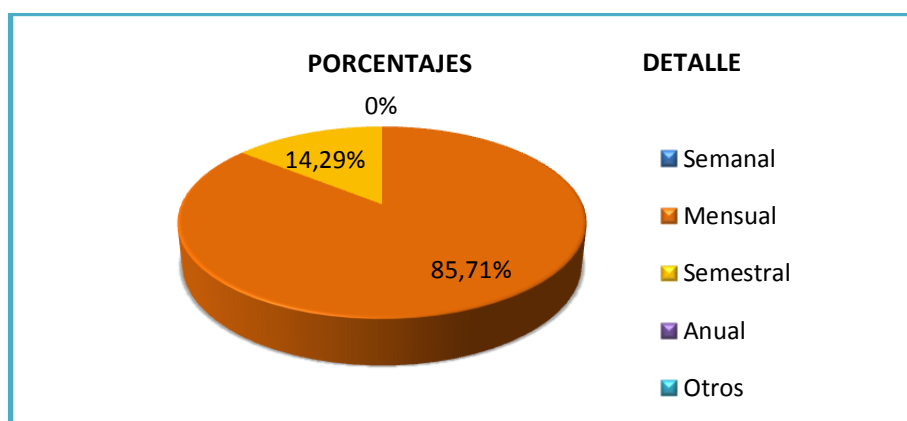
**Pregunta 36:** ¿Con que frecuencia realizan estos informes?

**Tabla 3.52:**

**Tabulación de la encuesta: Frecuencia de elaboración de estados financieros.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Semanal	0	-
Mensual	6	85,71
Semestral	1	14,29
Anual	0	-
Otros	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.47: Tabulación de la encuesta: Frecuencia de elaboración de estados financieros.**

**Análisis e Interpretación:** En lo que refiere a la frecuencia con la que se elaboran los informes financieros, el 85,71% de directivos respondieron que se realizan de forma mensual y el 14,29% respondieron que se realizan de manera semestral. En definitiva inequívocamente los estados financieros son elaborados siempre cada mes o al término de los mismos.

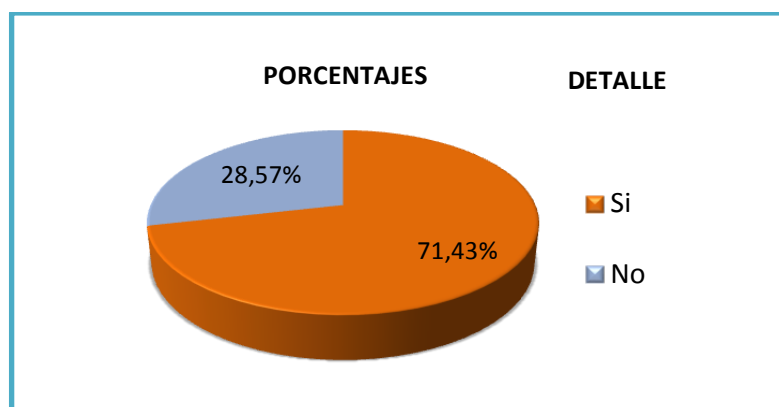
**Pregunta 37:** ¿Se preparan y entregan a la Directiva los Estados Contables acompañados de un análisis y comentarios apropiados?

**Tabla 3.53:**

**Tabulación de la encuesta: Información a directivos a través de estados financieros.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	5	71,43
No	2	28,57
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.48: Tabulación de la encuesta: Información a directivos a través de estados financieros.**

**Análisis e Interpretación:** Según los directivos el 71,43% manifestó que son informados de la situación de la caja solidaria a través de los estados contables, y el 28,57% advirtieron lo contrario a la afirmación realizada. Es decir, que los directivos conocen la situación de la caja solidaria a través de la información que les presentan en los estados financieros pero éstos no presentan un análisis ni comentarios apropiados.

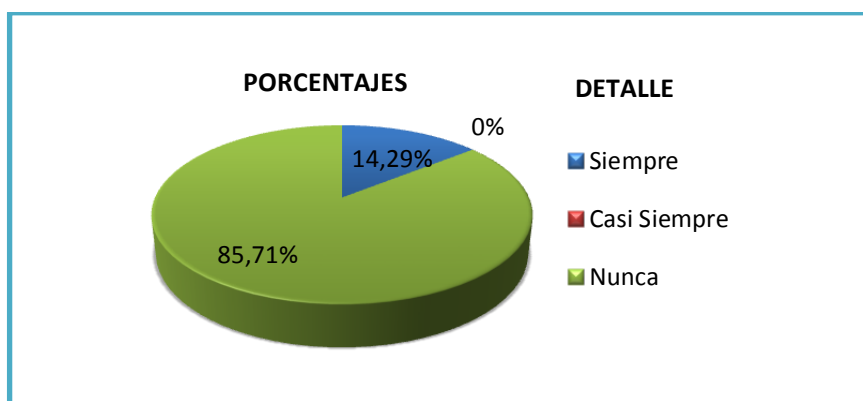
**Pregunta 38:** ¿Existe control de los costos y gastos por medio de presupuestos?

**Tabla 3.54:**

**Tabulación de la encuesta: Existencia de control de costos y gastos por presupuestos.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Siempre	1	14,29
Casi Siempre	0	-
Nunca	6	85,71
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Fuente: Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.49: Tabulación de la encuesta: Existencia de control de costos y gastos por presupuestos.**

**Análisis e Interpretación:** El 85,71% de directivos expresó que nunca se lleva un control de costos y gastos por medio de un presupuesto; mientras que el 14,29% respondió que siempre se tiene control de costos y gastos a través de un presupuesto.

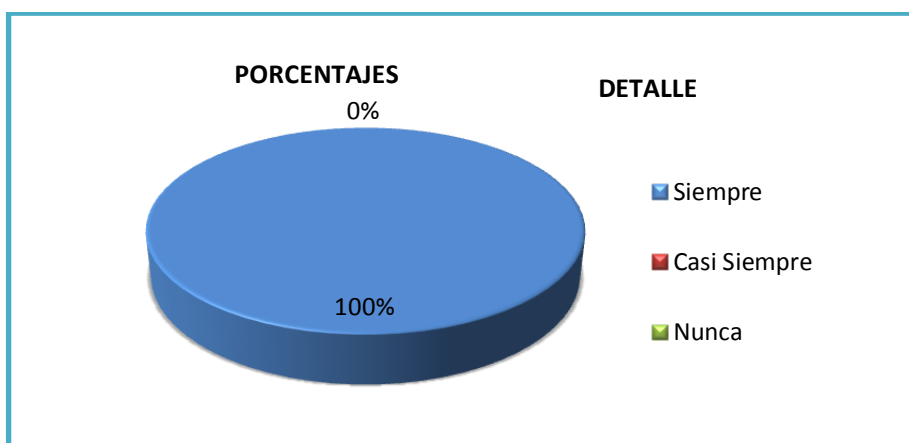
Los resultados expresan que no existe un control de costos y gastos basados en un presupuesto estructurado, esto se suscita por la falta de planificación que se da en caja solidaria.

**Pregunta 39:** ¿Cumple la entidad con las Obligaciones Tributarias oportunamente?

**Tabla 3.55:** Tabulación de la encuesta: Cumplimiento de obligaciones tributarias.

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Siempre	7	100%
Casi Siempre	0	-
Nunca	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso



**Figura 3.50:** Tabulación de la encuesta: Cumplimiento de obligaciones tributarias.

**Análisis e Interpretación:** Todos los directivos supieron manifestar que siempre la caja solidaria cumple con sus obligaciones tributarias oportunamente.



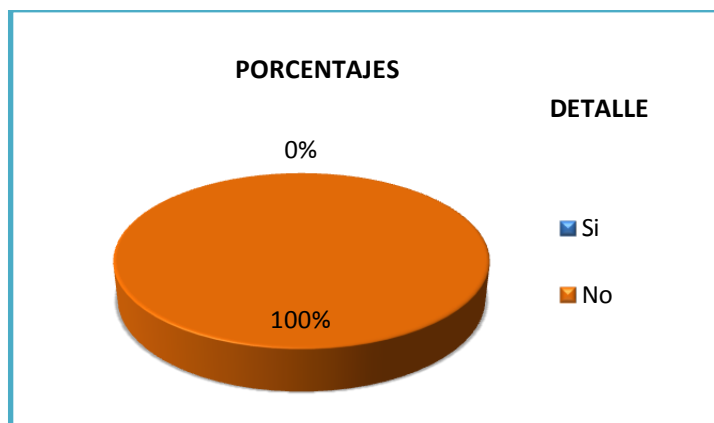
**Pregunta 40:** ¿La Caja solidaria ha tenido problemas por incumplimiento de obligaciones tributarias?

**Tabla 3.56:**

**Tabulación de la encuesta: Existencia de problemas por incumplimiento de obligaciones tributarias**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	0	-
No	7	100%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso



**Figura 3.51:** Tabulación de la encuesta: Existencia de problemas por incumplimiento de obligaciones tributarias

**Análisis e Interpretación:** Todos los directivos encuestados confirmaron que la caja solidaria no ha tenido problemas por incumplimiento de sus obligaciones tributarias ante el organismo regulador (SRI).

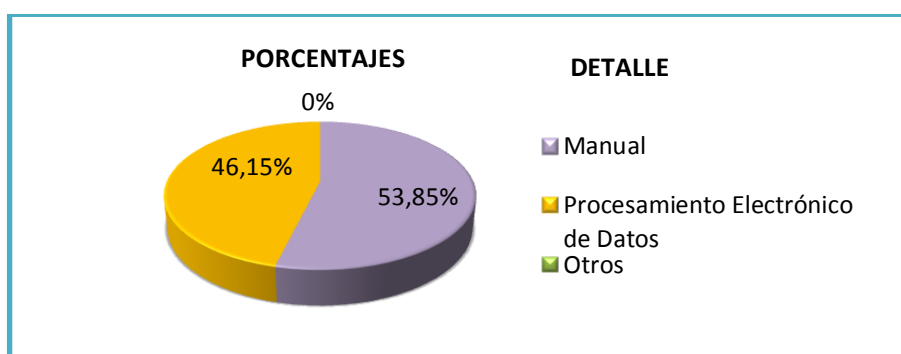
**Pregunta 41:** ¿Cómo se realiza el registro de la información contable en la Caja Solidaria? (múltiple respuesta)

**Tabla 3.57:**

**Tabulación de la encuesta: Registro de la información contable.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Manual	7	53,85
Procesamiento Electrónico de Datos	6	46,15
Otros	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

**Fuente: Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.52: Tabulación de la encuesta: Registro de la información contable.**

**Análisis e Interpretación:** En lo que respecta a cómo se registra la información contable el 46,15% de directivos indicó que se lo hace de forma manual y el 53,85% indicó que se lo realiza mediante la utilización del sistema contable Generación de Empresas Organizadas GEO.

En definitiva, se puede mencionar que el registro de la información contable se lleva a través del uso del sistema contable, pero las operaciones financieras en la caja solidaria son registradas en forma manual para luego ser trasladadas al sistema contable.

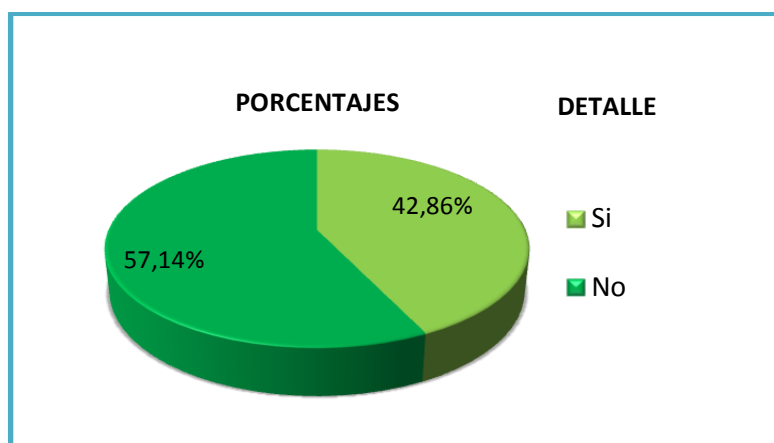
**Pregunta 42:** ¿Se realizó la respectiva capacitación a la persona encargada del manejo de este sistema?

**Tabla 3.58:**

**Tabulación de la encuesta: Capacitación para manejo del sistema contable.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	3	42,86
No	4	57,14
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.53: Tabulación de la encuesta: Capacitación para manejo del sistema contable.**

**Análisis e Interpretación:** El 57,14% de directivos de la caja solidaria indicaron que no se dio capacitación a la persona encargada del manejo de este sistema contable, mientras que el 42,86% afirma que si se capacitó a la persona encargada de la utilización del sistema contable.

En conclusión no existió capacitación para dicha persona ya que se contrató a una contadora con conocimientos suficientes.

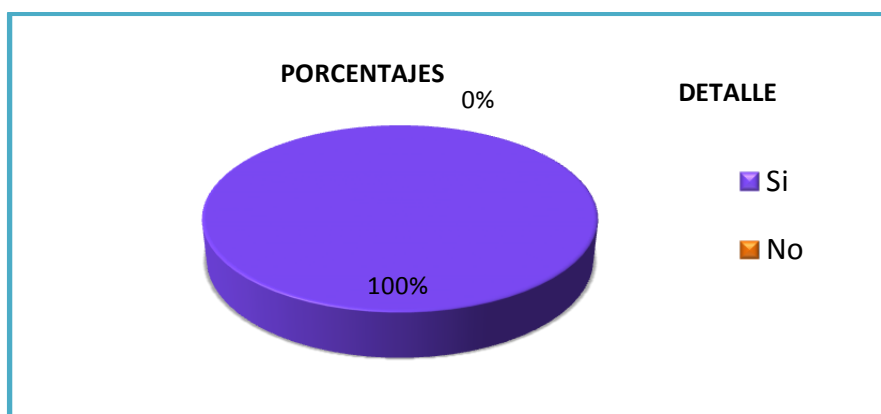
**Pregunta 43:** ¿El Sistema Contable que utiliza la Caja es adecuado en el procesamiento de la información?

**Tabla 3.59:**

**Tabulación de la encuesta: Sistema contable adecuado para el procesamiento de información.**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	7	100%
No	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Directivos Caja Solidaria Unión y Progreso**



**Figura 3.54: Tabulación de la encuesta: Sistema contable adecuado para el procesamiento de información.**

**Análisis e Interpretación:** Todos los directivos indicaron que el sistema contable con el que trabaja la caja solidaria si es adecuado para el procesamiento de información que maneja.

## **CAPÍTULO IV**

### **LEVANTAMIENTO DE PROCESOS**

#### **4. LEVANTAMIENTO DE PROCESOS**

##### **4.1. PROCESOS DE LA CAJA SOLIDARIA UNIÓN Y PROGRESO.**

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso” es una entidad sin fines de lucro que tiene como objetivo brindar servicios de intermediación financiera, especialmente servicios de ahorro y crédito para los socios y los no socios de la parroquia de Chugchilán y sus sectores aledaños; busca beneficiar de manera equitativa a todos sus asociados para mejorar la calidad de vida familiar y comunitaria.

La parroquia Chugchilán cuenta con alrededor de 240 habitantes, las principales actividades económicas a las que se dedican son el comercio, la agricultura, elaboración de artesanías, crianza de animales y comercio de sus derivados; mismas actividades dependen o se generan gracias a la contribución de la caja solidaria en mencionado sector.

En ese sentido, el aporte de la caja solidaria al desarrollo social y económico del sector en el que se encuentra establecida es fundamental; y por ende, su administración, servicios, funcionamiento y control relativamente influirán positiva o negativamente en el bienestar de sus asociados.

Considerando entonces los antecedentes mencionados, el presente capítulo se enfocará en determinar los procesos financieros, administrativos y contables existentes en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y

Progreso”, y a su vez identificar el proceso, características y funcionamiento de los mismos. Para realizar el levantamiento de información de los respectivos procesos se empleará una guía de observación estructurada a los requerimientos que presenta la caja solidaria, a fin de que la información recabada sea real y confiable para evitar interpretaciones poco asertivas.

A continuación se presenta la guía de observación aplicada con las respectivas conclusiones:

## 4.2. PROCESOS FINANCIEROS

### 4.2.1. Proceso de Cobranzas.

**Tabla 4.1:**

**Guía de Observación: Proceso de Cobranza**

Guía de Observación Proceso de Cobranzas			
N°	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	¿Existe una normativa vigente para los socios que tienen morosidad en el pago de sus cuotas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	En el reglamento de la caja solidaria Art. 8 Sanciones
2	¿Cuenta la Caja con un personal encargado para el proceso de cobranza?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	La Sra. Tesorera de la caja solidaria se encarga de la cobranza y control de créditos concedidos.
3	¿El personal encargado conoce la normativa de cobranza?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Es la persona que más domina el tema de cobranzas de todos los miembros de la directiva (Tesorera)
4	¿La Caja cuenta con objetivos estratégicos para disminuir la cartera en mora?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	No existen objetivos relacionados con la cartera en mora, los límites de crédito ayudan en parte a disminuir la cartera en mora.
5	¿Existe documentos de soporte en el área de cobranzas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Existen registros de los cobros realizados y documentos como recibos.

CONTINÚA 

6	¿La Caja realiza un control acerca de los cobros realizados?	DIARIO <input type="checkbox"/> SEMANAL <input type="checkbox"/> MENSUAL <input checked="" type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	El control es permanente pero se generan mensualmente para trasladarlos a la contabilidad.
7	¿Se notifica a los socios que caen en mora los valores a cancelar?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Si, en las reuniones que tienen los socios o cuando se acercan a la caja solidaria.
8	¿De qué manera la Caja Solidaria realiza las notificaciones?	VISITA <input checked="" type="checkbox"/> LLAMADA <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	Las notificaciones son en la mayoría de casos verbales y con visitas personales en caso de que el socio o socia no se haya acercado a cancelar sus cuotas.
9	¿Se mantiene un archivo ordenado y clasificado de las notificaciones enviadas?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	Como las notificaciones son verbales no existe un archivo que respalde las mismas.
10	¿Son revisados los saldos de los socios que cancelan sus cuotas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Son revisados periódicamente.
11	¿Con que frecuencia son revisados los saldos de los socios?	DIARIO <input type="checkbox"/> SEMANAL <input type="checkbox"/> MENSUAL <input checked="" type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	El control es permanente pero por lo general son revisados mensualmente.
12	¿Se registra los cobros realizados en la contabilidad?	DIARIO <input type="checkbox"/> SEMANAL <input type="checkbox"/> MENSUAL <input checked="" type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	Sin Novedad.
13	¿Se realizan cierres de caja al final del día?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	Este procedimiento no es puesto en práctica, según lo manifestaron por que los montos en caja no tienen variaciones significativas durante el día.
14	¿Se ha determinado incentivos a los pagos puntuales de los socios?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	No existen políticas respecto a incentivos por pagos puntuales.
15	¿Se lleva un control de los créditos anteriores de los socios con la finalidad de mantener estadísticas de los pagos?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Se tienen archivos con el historial de movimientos financieros de cada socio.

16	¿Se entrega una tabla de amortización del préstamo a los socios, al momento de confirmar su aprobación?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Siempre se otorga la respectiva tabla de amortización para el control respectivo por parte de los socios.
17	¿El sistema cumple con los requerimientos para facilitar la gestión de cobranza?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	El sistema contable por sí solo no facilita este procedimiento, depende de la persona encargada de las cobranzas.
18	¿El sistema reporta de manera diaria los socios que se encuentran en mora?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	No se encuentra formatos de reporte por socios en mora en el sistema.
19	¿Se calcula índices de morosidad en la Caja?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	No, debido a que no tienen socios que se retrasen demasiado en sus pagos, y si lo hacen estos casos no son frecuentes.
20	¿Cuenta la caja con medidas decisivas para el cobro de cuotas vencidas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	Se encuentran contempladas en el reglamento y estatutos de la caja solidaria.
21	¿Existe un procedimiento para la cartera por vencer y vencida?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	No se clasifican las carteras y no existen dichos procedimientos.
22	¿La Caja Solidaria conoce y comprende los riesgos inherentes a la actividad financiera?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Llevar muchos años en la actividad financiera de su sector, esto les brinda experiencia en cuanto a los riesgos se refiere.
23	¿Aplica indicadores para evaluar la liquidez de la Caja Solidaria?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	Los estados financieros no son sometidos a este tipo de análisis.
24	¿Existe controles para prevenir y anticipar el riesgo de liquidez?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	La liquidez de la caja es contralada por un lado por los límites de crédito existentes y en base a la experiencia que poseen respecto de su liquidez.
25	¿La Caja Solidaria aplica estrategias para frenar los riesgos de liquidez?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	Fijan límites de crédito y existe un monto fijado en la caja que respalda cualquier tipo de operación.
26	¿Cuáles son los pasos para cobrar los créditos?	1. Notificación 2. Visita N°1 3. Visita N°2 4. Renegociación 5. Notificación final 6. Instancias Legales.	No han existido casos donde se lleguen a instancias mayores.

**Fuente: Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Unión y Progreso.**



➤ **Conclusiones del proceso de cobranza:**

- Lo primero que hay que remarcar es que la caja solidaria basa su accionar y procedimientos en el reglamento interno y los estatutos de la caja solidaria; es decir, que si tienen una normativa donde pueden fundamentar legalmente las acciones tomadas sobre determinados procesos de cobranza.
- En cuanto se refiere a información, comunicación y control de las cobranzas realizadas, se puede concluir que estos aspectos son llevados excelentemente por la caja solidaria.
- Por otra parte la caja solidaria no realiza un análisis a sus estados financieros en lo que refiere a índices de liquidez, solvencia y morosidad.
- La caja solidaria no maneja o no emplea el sistema contable como herramienta que facilite el control del proceso de cobranza, ya que, llevan registros manuales de dicho proceso.
- En cuanto a los documentos que sustentan el cobro de cuotas por créditos otorgados la caja solidaria únicamente trabaja con recibos pre numerados.
- La caja solidaria mantiene archivos detallados con el historial de movimientos financieros de cada socio, facilitando la gestión de control de cobranzas.
- Es importante señalar que la gestión de cobranza es responsabilidad de una sola persona (Tesorera), y no existe participación del Concejo de Administración, ni del Concejo de Vigilancia de la caja solidaria que ayuden en el control de esta gestión.
- El proceso de cobranza no presenta dificultades en la recuperación de cartera de los créditos otorgados, pero carece de lineamientos y políticas específicas para esta labor que no son plasmadas en los reglamentos existentes.

## 4.2.2. Procesos de Crédito.

**Tabla 4.2:**

**Guía de Observación: Proceso de Crédito.**

Guía de Observación Proceso de Crédito			
N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	¿Existe un manual de políticas y procedimientos para crédito y cobranza?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	Carece de este tipo de manuales. Se basan en el reglamento y estatutos de la caja solidaria.
2	¿El manual de crédito es de conocimiento general para el personal que trabaja en el área?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	No existe Manuales.
3	¿La Caja cuenta con un Comité de Crédito?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	No denominado como comité de crédito sino como consejo administrativo.
4	¿El Comité de Crédito actúa de forma?	FORMAL <input type="checkbox"/> INFORMAL <input checked="" type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	Su proceder es informal ya que no se encuentra un comité de crédito como tal en la caja solidaria, pero sus veces las ejecuta el consejo de administración.
5	¿Quiénes son las personas encargadas para el otorgamiento de crédito?	PRESIDENTE <input type="checkbox"/> COMITÉ DE CRÉDITO <input type="checkbox"/> OTROS <input checked="" type="checkbox"/>	El Consejo de Administración de la caja solidaria.
6	¿El proceso de otorgación de crédito es adecuado?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Se realiza el respectivo análisis crediticio.
7	¿Qué tipos de crédito otorga la Caja Solidaria?	PRODUCTIVO <input checked="" type="checkbox"/> EMERGENTE <input checked="" type="checkbox"/> ESTUDIANTIL <input checked="" type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	Sin Novedad.
8	¿Cuál es la documentación necesaria para otorgar un crédito?	<b>REQUISITOS SOCIOS</b> ➤ Estar al día en sus Aportes de Capital, multas, garantías y otras obligaciones que tenga con la Caja Solidaria Unión y Progreso. ➤ Llenar una solicitud de crédito, que será analizada por el Consejo de Vigilancia. ➤ Presentar un garante. ➤ Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación, para la primera vez que solicite crédito. ➤ Contar con la aprobación del Consejo de Administración.	La documentación es la misma en ambos casos y para cada tipo de crédito.

		<b>REQUISITOS NO ASOCIADOS</b> ➤ Llenar una solicitud de crédito, que será analizada por el Consejo de Vigilancia ➤ Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación, para la primera vez que solicite crédito. ➤ Presentar dos garantes. ➤ Y demás documentos que se consideren necesarios el Consejo de Administración y de Vigilancia.	
9	¿Se mantiene un archivo organizado de los créditos otorgados y rechazados?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	Solamente de los otorgados.
10	¿La Caja Solidaria verifica el cumplimiento total de los requisitos para un crédito?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Se revisan y analizan con cuidado.
11	¿Se realiza el seguimiento a los créditos otorgados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	La Sra. Tesorera de la caja solidaria Tiene esta responsabilidad.
12	¿Cuáles son los montos mínimos y máximos que se otorgan en cada uno de los créditos?	PRODUCTIVO..... USD 3.000,00 EMERGENTE.....USD 2.000,00 ESTUDIANTIL.....USD 1.000,00	Los plazos los determinara el Consejo de Administración en concordancia con el Art. del reglamento de la caja solidaria.
13	¿Cuál es el plazo de pago correspondiente a cada uno de los créditos?	PRODUCTIVO ..... 12 meses EMERGENTE ..... 3 meses ESTUDIANTIL.....12 meses	Los plazos los determinara el Consejo de Administración en concordancia con el Art. 37 "Plazos de los créditos" del reglamento de la caja solidaria.
14	¿La tasa de interés se ajusta a la normativa del Banco Central?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	Lo determinara el Consejo de Administración en concordancia con el Art. 39 "Tasas de Interés" del reglamento de la caja solidaria.
15	¿La Caja Solidaria tiene un día específico para recepción de solicitudes de un crédito?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	Puede ser cualquier día laborable de la caja solidaria.
16	¿Se otorgan créditos a personas que no sean socias de la Caja Solidaria?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Existe una clasificación entre socias y no socias, pero pese a ello si se les concede créditos siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos por la caja solidaria.
17	¿Existe una base de datos con la información de los socios que han accedido a un crédito?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	Base de datos digital no, pero existe el archivo con la información de cada socio.

18	¿Cada qué tiempo es actualizada la base de datos?	SEMANAL <input type="checkbox"/> MENSUAL <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	No Aplica.
19	¿Se califica los créditos basados en información de la Central de Riesgos?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	No trabaja con información de la central de riesgos.
20	¿Se analizan las 5c de crédito para la entrega de créditos?	Colateral SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Carácter SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Capacidad SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Capital SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Condiciones SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	En el análisis crediticio que realizan principalmente se consideran las 4 C de crédito señaladas.
21	¿Cuáles son las garantías que acepta la Caja previos al otorgamiento de crédito?	PRENDARIA <input type="checkbox"/> HIPOTECARIA <input type="checkbox"/> PERSONAL <input checked="" type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	En los requisitos para el otorgamiento de créditos se expresa que se necesita de un garante, por ende una garantía personal.
22	¿La Caja cuenta con un SCORING DE CRÉDITO para el otorgamiento de crédito a los socios?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	No Aplica.
23	¿Con qué frecuencia se elaboran informes de los créditos aprobados en la Caja Solidaria?	DIARIO <input type="checkbox"/> SEMANAL <input type="checkbox"/> MENSUAL <input checked="" type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	En forma mensual o cuando son requeridos.
24	¿La Caja Solidaria cuenta con un sistema en software ajustado a las necesidades de crédito y cobranza?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	El sistema contable maneja dos plataformas (contabilidad y tesorería) y no está ajustado específicamente para crédito y cobranza.
25	¿El sistema informático tiene las herramientas necesarias de cálculos matemáticos y financieros involucrados en el proceso de otorgar un crédito?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	No se trabaja con el sistema contable en cuanto a créditos se refiere.
26	¿Cuáles son los pasos para el otorgamiento de un crédito?	1. Recepción de la solicitud de crédito. 2. Comprobar que el solicitante esté al día en sus aportes de capital, multas, garantías y otras obligaciones que tenga con la Caja Solidaria. 3. Recepción de documentos	Procedimiento estándar para el otorgamiento de créditos por primera vez. Para socios con historial crediticio el proceso se agiliza.

		<p>personales.</p> <p>4. Verificar datos de garante.</p> <p>5. Análisis crediticio del solicitante.</p> <p>6. Aprobación/Rechazo por parte del Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia.</p> <p>7. Concesión del crédito al solicitante.</p>	
27	¿Cuáles son los pasos para la apertura de una cuenta de ahorro?	<p>1. Recepción de la solicitud de apertura de cuenta de ahorros.</p> <p>2. Recepción de documentos: Original y copia a color de la cédula de ciudadanía y certificado de votación de las últimas elecciones; Original y copia de la planilla actualizada de servicios básicos: Agua, luz, o teléfono de su lugar de residencia.</p> <p>3. Consignar el monto de apertura de \$20,00</p> <p>4. Registro y creación de la cuenta de ahorros.</p> <p>5. Entrega de la libreta correspondiente al cuenta ahorrista.</p>	Procedimiento estándar
28	¿Cómo se mide la liquidez de la Caja Solidaria?		No se mide el nivel de liquidez de la caja solidaria ya que se maneja por parámetros ya expuestos en preguntas anteriores.
29	¿Cómo se determina la Rentabilidad en la Caja Solidaria?	Realizan una comparativa con los resultados obtenidos en los últimos periodos tomando como base sus estados financieros.	Los resultados técnicos los elabora la contadora de la caja solidaria.
30	¿Realiza la Caja un análisis sobre los factores de riesgo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	No existen estudios técnicos referentes a los factores de riesgo.
31	¿La Caja Solidaria realiza una evaluación del riesgo crediticio?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	Debido al cumplimiento en el pago de cuotas de sus asociados en la mayoría de casos.
32	¿La Caja Solidaria aplica estrategias para enfrentar los riesgos de crédito?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	No existen políticas pre establecidas, pero trabajan basándose en el reglamento y estatutos de la caja solidaria.

**Fuente: Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Unión y Progreso.**

➤ **Conclusiones del proceso de crédito:**

- La Caja Solidaria Unión y Progreso no cuenta con un manual de políticas y procedimientos específicos para los procesos de crédito y cobranza; por lo que, rigen su proceder en ese ámbito en los estatutos y reglamento interno de la caja solidaria.
- La caja solidaria no cuenta con un comité de crédito propiamente dicho, pero sus funciones las desempeña el Consejo de Administración o el Consejo de Vigilancia de la caja solidaria.
- Para la aprobación y concesión de créditos, se efectúa un análisis crediticio enfocado en las 5 “C” del crédito; a más de ello, se requiere la aprobación del Consejo de Vigilancia de la caja solidaria.
- El monto máximo de créditos otorgados es de USD 3.000,00 con un plazo no mayor a un año para cualquier tipo de crédito, además cabe señalar que la tasa de interés que cobra la caja solidaria por los mismos, es inferior a la tasa fijada por el Banco central del Ecuador, facilitando de este modo el acceso y pago de los créditos por parte de sus asociados.
- La caja solidaria no pide información crediticia a la Central de Riesgos, ni manejan un Scoring de Crédito como herramientas para basar su decisión al otorgar créditos a sus asociados.
- El sistema contable maneja dos plataformas (contabilidad y tesorería) y no está ajustado específicamente para crédito y cobranza. Por lo que, no se trabaja con el sistema contable en cuanto a créditos se refiere.
- La caja solidaria no efectúa estudios técnicos referentes a los factores de riesgo; es decir, no contempla los riesgos crediticios ni posee planes de contingencia frente a ellos.

### 4.3. PROCESOS ADMINISTRATIVOS

#### 4.3.1. Proceso de Planeación

**Tabla 4.3:**

**Guía de Observación: Proceso de Planeación.**

Guía de Observación 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 <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	Se fundamentan en el reglamento y estatutos de la caja solidaria en lo que respecta a sus funciones, derechos y responsabilidades.
2	¿Este manual se ha socializado entre los directivos de la caja solidaria?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	No Aplica.
3	¿Éste manual se encuentra actualizado?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	No Aplica.
4	¿Se definen los objetivos, misión y visión de la Caja Solidaria en dicho manual?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	No Aplica.
5	Estos objetivos, misión y visión son:	CLAROS <input type="checkbox"/> MEDIBLES <input type="checkbox"/> REALIZABLES <input type="checkbox"/> COMPLETOS <input type="checkbox"/>	No Aplica.
6	¿Los procedimientos establecidos están elaborados en forma lógica que faciliten el trabajo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	No Aplica.
7	Estos procedimientos son:	ORDENADOS <input type="checkbox"/> DESORDENADOS <input type="checkbox"/> COHERENTES <input type="checkbox"/> INCOHERENTES <input type="checkbox"/>	No Aplica.
8	¿Están claramente definidas las funciones que debe realizar cada Cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Sí, pero en el reglamento y estatutos de la caja solidaria.

9	¿Existe en la Caja Solidaria un plan estratégico?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	Carece de planificación estructurada.
10	¿Se ha elaborado en la caja solidaria un reglamento interno?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	Si, contemplados en el reglamento y estatutos de la caja solidaria.
11	¿Este reglamento se ha socializado entre los funcionarios de la caja solidaria?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Todos los directivos conocen y aplican el reglamento.
12	¿Se ha elaborado la programación operativa anual (POA) dentro de la caja?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	La caja solidaria carece de planificación estructurada.
13	¿Se cumple con los objetivos de ésta programación (POA)?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	No Aplica.
14	¿La caja ha elaborado programas de capacitación para los funcionarios y socios de la comunidad?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Con la colaboración de la Unión de Cajas Solidarias y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE) e instituciones de educación superior como la ESPE.
15	¿Se establecen planes alternativos para superar dificultades?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	La caja solidaria carece de planificación estructurada.

**Fuente: Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Unión y Progreso.**

➤ **Conclusiones:**

- En la caja solidaria no existe un manual de funciones y procedimientos para el área administrativa, por lo que se fundamentan en el reglamento y estatutos en lo que respecta a sus funciones, derechos y responsabilidades.
- Todas las funciones y atribuciones de cada cargo/puesto directivo se encuentra estipulado en el reglamento de la caja solidaria.



- En lo que respecta a la planeación a largo plazo, cabe señalar que la caja solidaria no elabora una planificación estratégica, ni cuenta con un plan operativo anual (POA); es decir, que no se realiza una planificación técnicamente estructurada para guiar su accionar.
- En lo que respecta a programas de capacitación para sus directivos y asociados la caja solidaria con la colaboración de la Unión de Cajas Solidarias y Bancos Comunes de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE) e instituciones de educación superior como la ESPE, ha cumplido con este propósito satisfactoriamente.

#### 4.3.2. Proceso de Organizar

**Tabla 4.4:**

**Guía de Observación: Proceso de Organizar.**

Guía de Observación Proceso de Organizar			
N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	¿Existe un organigrama o gráfico de la organización actualizado?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Sin Novedad.
2	Este organigrama es:	ESTRUCTURAL <input checked="" type="checkbox"/> FUNCIONAL <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	La caja solidaria solamente cuenta con el organigrama estructural.
3	¿Esta estructura organizacional es adecuada para el tamaño y las actividades de sus operaciones?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Se ajusta plenamente a las necesidades de la caja solidaria.
4	¿Están claramente definidas las funciones que deben realizar cada Unidad o Departamento?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	No existe unidades o departamentos funcionan en conjunto todos los directivos, lo que existe es el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia que tal vez podrían considerarse como unidades.
5	¿Las funciones que cumple o debe cumplir cada miembro en la caja solidaria son notificadas a los respectivos responsables de dichas funciones?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Solamente a través del reglamento y estatutos de la caja solidaria.

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 <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	Carecen de políticas y procedimientos específicos.
7	Estas políticas y procedimientos son:	CLAROS <input type="checkbox"/> COHERENTES <input type="checkbox"/> ADECUADOS <input type="checkbox"/> INADECUADOS <input type="checkbox"/>	No Aplica.
8	¿Existe una rotación de cargos y funciones entre los funcionarios de la caja solidaria?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Sin Novedad.
9	¿Con qué frecuencia se realiza esta rotación?	TRIMESTRAL <input type="checkbox"/> SEMESTRAL <input type="checkbox"/> ANUAL <input checked="" type="checkbox"/>	Específicamente cada dos años se da la rotación de cargos, según lo estipula el reglamento de la caja solidaria.
10	¿Se respetan los niveles jerárquicos en la caja solidaria?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Sí, siempre se respeta las decisiones de la Asamblea General.
11	Las condiciones de las instalaciones de la caja solidaria para la prestación de sus servicios son:	BUENAS <input checked="" type="checkbox"/> MUY BUENAS <input type="checkbox"/> EXCELENTES <input type="checkbox"/>	Debido a que funciona un negocio de tejidos artesanales conjuntamente en las instalaciones de la caja solidaria
12	¿La distribución de los equipos y herramientas facilita el flujo del trabajo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Sin Novedad.
13	¿Dispone de materiales y el equipo necesario para realizar su trabajo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Si, aunque no se disponga de un computador.
14	Las condiciones de los mismos son:	BUENAS <input type="checkbox"/> MUY BUENAS <input checked="" type="checkbox"/> EXCELENTES <input type="checkbox"/>	Sin Novedad.
15	¿Los sistemas de información son computarizados y se encuentran actualizados?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	La caja solidaria no cuenta con un equipo de cómputo en sus instalaciones.
16	¿La documentación de la caja solidaria se encuentra archivada y ordenada adecuadamente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Sin Novedad.

17	¿Cómo se realiza el proceso de organización para la toma de decisiones por parte de los socios y directivos de la caja solidaria?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convocatoria a asamblea general o extraordinaria.</li> <li>2. Elaboración de u orden del día con los temas a tratar en la reunión.</li> <li>3. Constatación de quórum iniciada la asamblea.</li> <li>4. Lectura del acta anterior y aprobación de la misma.</li> <li>5. Tratamiento, análisis y discusión de los puntos de orden.</li> <li>6. Votación (aprobación/rechazo) de las decisiones a tomarse.</li> <li>7. Acuerdos y decisiones.</li> <li>8. Tratamiento de asuntos varios.</li> <li>9. Cierre dela asamblea.</li> </ol>	Las decisiones que toma la asamblea general de socios son acatadas plenamente por los directivos de la caja solidaria.
----	---	---	--

**Fuente: Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Unión y Progreso.**

➤ **Conclusiones del proceso de organizar:**

- La caja solidaria cuenta con un organigrama estructural y se maneja bajo un estilo de dirección horizontal a pesar de depender exclusivamente de las decisiones que tome la Asamblea General de Socios.
- Es importante remarcar que en la caja solidaria debido a su tamaño organizacional no se dispone de unidades o departamentos, por lo que, trabajan conjuntamente separando sus responsabilidades por el cargo que desempeña cada directivo dentro de la organización.
- Las condiciones de las instalaciones donde funciona la caja solidaria son buenas, pero no es de su uso exclusivo, ya que funciona un negocio de tejidos artesanales conjuntamente en mencionadas instalaciones.
- La caja solidaria no cuenta con un equipo de cómputo en sus instalaciones, razón por la cual manejan sus operaciones financieras en forma manual.
- Las condiciones de los equipos y herramientas de los que dispone la caja solidaria son muy buenas, y la distribución de los mismos permite que el flujo de trabajo sea adecuado.

### 4.3.3. Proceso de Dirección

**Tabla 4.5:**

**Guía de Observación: Proceso de Dirección.**

Guía de Observación Proceso de Dirección			
N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	El estilo de dirección de la caja solidaria se enmarca en un modelo:	HORIZONTAL <input checked="" type="checkbox"/> VERTICAL <input type="checkbox"/>	El estilo de dirección entre los directivos es horizontal pero siempre tienen prioridad las decisiones tomadas en la asamblea general.
2	¿La información necesaria para realizar funciones en los respectivos cargos es recibida con oportunidad?	SIEMPRE <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> AVECES <input type="checkbox"/> NUNCA <input type="checkbox"/>	Es responsabilidad de la persona quien deja el cargo brindar la información pertinente al nuevo designado.
3	¿La dirección promueve el trabajo en equipo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	En todas las acciones emprendidas se trabaja en equipo.
4	¿Los funcionarios actúan acorde a la integridad y valores éticos propiciados por la Caja?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Sin Novedad.
5	¿Quién o quienes están a cargo de la toma de decisiones dentro de la caja solidaria?	TODOS LOS DIRECTIVOS <input type="checkbox"/> SOLO EL/LA PRESIDENTE <input type="checkbox"/> SOLO EL CONTADOR <input type="checkbox"/> OTROS / ESPECIFICAR <input checked="" type="checkbox"/>	La Asamblea General de Socios.
6	¿Se permite la participación de los socios principales en la toma de decisiones?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	NO se toman decisiones sin que los socios participen o sean comunicados.
7	¿Se utilizan estrategias para motivar al personal?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	No intencionalmente, pero se promueve el buen trato y el don de gente.
8	¿Se les informa a todos los niveles involucrados sobre las decisiones tomadas en la organización?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Si, en la Asamblea General de Socios.
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 <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	La caja solidaria prioriza el mantener un excelente servicio para todos sus asociados.

**Fuente: Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Unión y Progreso.**

➤ **Conclusiones del proceso de dirección:**

- La caja solidaria se maneja bajo un estilo de dirección horizontal entre sus directivos pero quienes están a cargo de la toma de decisiones es la Asamblea General de Socios.
- En la caja solidaria siempre se prioriza el brindar un excelente servicio y acompañamiento a sus asociados, además de que se promueve el trabajo en equipo y se mantiene un clima organizacional positivo dentro de la misma.
- Se puede concluir entonces, que la caja solidaria no muestra problemas o deficiencias significativas en el proceso de dirección.

#### 4.3.4. Proceso de Control

**Tabla 4.6:**

**Guía de Observación: Proceso de Control.**

Guía de Observación Proceso de Control			
N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	¿Se realizan procedimientos de control interno en la caja solidaria?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	La caja solidaria no efectúa controles estructurados ni técnicos, por su nivel de complejidad.
2	¿Los resultados de control interno tienen su debido seguimiento?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input checked="" type="checkbox"/>	No se realiza control interno.
3	¿La entidad evalúa el desempeño de funcionarios?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	Se designa a las personas más idóneas y con las aptitudes correspondientes para desempeñar determinado cargo, por lo que no se evalúa su desempeño.
4	Ésta evaluación se realiza de forma:	TRIMESTRAL <input type="checkbox"/> SEMESTRAL <input type="checkbox"/> ANUAL <input type="checkbox"/>	No Aplica.
5	¿Se aplica al menos una vez al año encuestas sobre el ambiente laboral?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	Siempre se procura un trato cordial y amable.

6	En base a estos resultados: ¿Se emprenden acciones para el mejoramiento del ambiente laboral?	SIEMPRE <input type="checkbox"/> A VECES <input type="checkbox"/> NUNCA <input type="checkbox"/>	No Aplica.
7	¿Los funcionarios se desvuelven eficaz y eficientemente en las funciones asignadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Sin Novedad.
8	¿Existe en la caja solidaria un Consejo de Vigilancia que controle sus operaciones internas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Lo integran 3 personas designadas por la Asamblea General.
9	Este consejo qué operaciones supervisa:	FINANCIERAS <input type="checkbox"/> ADMINISTRATIVAS <input type="checkbox"/> CONTABLES <input type="checkbox"/> TODAS LAS ANTERIORES <input checked="" type="checkbox"/>	Financieras principalmente relacionadas con el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera
10	¿Se informa el resultado de la supervisión para que se tomen las acciones correctivas correspondientes?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Los informes son dirigidos a la Asamblea General.
11	¿Se corrigen oportunamente las deficiencias detectadas mediante la supervisión?	SIEMPRE <input checked="" type="checkbox"/> A VECES <input type="checkbox"/> NUNCA <input type="checkbox"/>	Sin Novedad.
12	¿El consejo de vigilancia efectúa revisiones y análisis de los estados financieros de la caja solidaria?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	En caso de indicios de irregularidades o malos manejos administrativos.
13	¿Verifica el cumplimiento de cronogramas y presupuesto de la caja solidaria?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	La caja solidaria carece de planificación estructurada por cronogramas o presupuestos.
14	¿Son evaluados y calificados los socios y clientes de la caja solidaria?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	A través de un análisis crediticio.
15	¿Se realizan controles referentes a la calidad del servicio que presta la entidad consultando a sus socios?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	No, pero la consigna es brindar un excelente servicio.

16	¿Existe control de la documentación y formatos internos que utiliza la entidad en sus operaciones?	SIEMPRE <input type="checkbox"/> A VECES <input checked="" type="checkbox"/> NUNCA <input type="checkbox"/>	Los formatos internos son pocos y sencillos, lo que no sugiere un excesivo control.
17	¿Se verifica que estos documentos contengan las firmas de responsabilidad respectiva?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Siempre deben contener firmas de responsabilidad para ser válidos.

**Fuente: Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Unión y Progreso.**

➤ **Conclusiones:**

- La caja solidaria no realiza evaluaciones de control interno sobre las actividades que desempeña, por el nivel de complejidad que dicho control representa; y por ende no detecta posibles problemas que pudieran existir en sus procedimientos.
- La caja solidaria no evalúa el desempeño de sus directivos, esto debido a que se designa a las personas más idóneas y con las aptitudes correspondientes para desempeñar determinado cargo.
- La caja solidaria no elabora o trabaja en base a cronogramas y presupuestos que faciliten el control de ingresos y gastos en sus operaciones normales, esto debido a la deficiente planeación que se evidencia en la entidad.
- En forma general el proceso de control se encuentra bajo responsabilidad del Consejo de Vigilancia, quienes son encargados de la supervisión de las operaciones financieras, administrativas y contables de la caja solidaria. Cualquier irregularidad detectada por el Consejo de Vigilancia es comunicada a la Asamblea General y se emprende medidas para su respectiva corrección o solución.

## 4.4. PROCESOS CONTABLES

### 4.4.1. Proceso de Contable.

**Tabla 4.7:**

**Guía de Observación: Proceso de Contable.**

Guía de Observación Proceso de Contable			
N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	¿Existe un manual contable dentro de la Caja Solidaria?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	Los procedimientos contables no se encuentran en ningún otro tipo de documentación.
2	¿Los empleados del área contable conocen el contenido de este manual?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	No Aplica.
3	¿Existen políticas contables?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	Ni en el reglamento ni en los estatutos de la caja solidaria.
4	¿Estas políticas contables se encuentran en un lugar de fácil visualización?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	No Aplica.
5	¿La Caja Solidaria cuenta con software contable?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	La caja solidaria trabaja con el sistema contable Generación de Empresas Organizadas (GEO).
6	¿Se ha realizado capacitación sobre el manejo del sistema contable?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Si, con el apoyo de la UCABANPE.
7	¿El sistema contable permite obtener estados financieros?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Sí, todos los estados financieros utilizados normalmente.
8	¿Se manejan claves de acceso para cada uno de los usuarios?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	El único usuario es la contadora de la caja solidaria, no lo utilizan ninguno de los directivos.
9	¿Se emite algún documento de respaldo al realizar un depósito?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Principalmente recibos, y el sustento del registro realizado en la libreta del socio.
10	¿Se entregan comprobantes de retiro de crédito al realizar esta operación?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	Contrato, tabla de amortización, pagare.



11	¿Se emiten algún documento de respaldo al realizar un pago de cuota?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Por lo general un recibo por el monto cancelado y el registro en libreta.
12	¿Los documentos contienen firmas de respaldo y responsabilidad de manera que sustenten la transacción?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	En todos los documentos.
13	¿Existe una cuenta contable para cada uno de los solicitantes de préstamos o depósitos?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	El sistema contable permite esta característica individualizada.
14	¿Existe un registro diario de las transacciones?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Pero el registro es manual no en el sistema contable.
15	¿Las transacciones cumplen con la partida doble?	SIEMPRE <input checked="" type="checkbox"/> A VECES <input type="checkbox"/> NUNCA <input type="checkbox"/>	Sin Novedad.
16	¿Toda transacción que se registra es respaldada por algún documento de sustento?	SIEMPRE <input checked="" type="checkbox"/> A VECES <input type="checkbox"/> NUNCA <input type="checkbox"/>	Cuando en la transacción interviene dinero en efectivo.
17	¿Se realizan arquezos diarios de caja?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	No existen políticas, procedimientos y documentos que permitan el proceso.
18	¿Se realiza un informe escrito de cuadro de caja?	SIEMPRE <input type="checkbox"/> A VECES <input type="checkbox"/> NUNCA <input checked="" type="checkbox"/>	No Aplica.
19	¿Este informe contiene firmas de responsabilidad?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	No Aplica.
20	¿Se actualiza los saldos de cada socio?	SIEMPRE <input checked="" type="checkbox"/> A VECES <input type="checkbox"/> NUNCA <input type="checkbox"/>	Sin Novedad.
21	¿Se realiza de manera mensual un cuadro de las cuentas de balance?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Siempre para constatar y consolidar que las cifras correspondan a valores reales.
22	¿Cuándo se recibe dinero por pago de cuotas se procede al conteo físico para verificar que la cantidad sea la correcta?	SIEMPRE <input checked="" type="checkbox"/> A VECES <input type="checkbox"/> NUNCA <input type="checkbox"/>	Sin Novedad.

23	¿Con que frecuencia se realizan reuniones para analizar la situación de la caja solidaria?	MENSUAL <input checked="" type="checkbox"/> TRIMESTRAL <input type="checkbox"/> ANUAL <input type="checkbox"/>	Los directivos en forma mensual, y en las asambleas semestralmente.
24	¿Son presentados los Estados Financieros a la Junta General respectiva para su aprobación?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Es obligación del consejo de Administración de la caja solidaria.
25	¿Se elaboran roles de pago para el pago de sueldos?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	Sin Novedad.
26	¿Los roles de pagos tienen firmas de cada uno de los empleados y de las personas responsables de autorizar este pago?	SIEMPRE <input checked="" type="checkbox"/> A VECES <input type="checkbox"/> NUNCA <input type="checkbox"/>	Las firmas requeridas son de la Presidenta y Tesorera
27	Detalle el proceso contable que se realiza en la caja solidaria.	1.Verificación de datos, valores y documentos. 2.Registro de la transacción libro diario (manual). 3.Archivo de documentos que respalden la transacción. 4.Traspaso de todas las transacciones realizadas en el mes al sistema contable. 5.Generación de informes financieros. 6.Análisis y aprobación de los informes financieros.	La mayor parte del proceso contable es elaborado por la contadora de la caja solidaria, misma que es una profesional contratada externamente pero tiene el estatus de socia de la caja solidaria.

**Fuente: Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Unión y Progreso.**

➤ **Conclusiones del proceso contable:**

- La Caja Solidaria carece de un manual contable que facilite el tratamiento y procesamiento adecuado de la información contable; cabe mencionar que no existen procedimientos contables en ningún otro tipo de documentación.
- La caja solidaria trabaja con el sistema contable Generación de Empresas Organizadas (GEO); cabe recalcar que el mismo no se encuentra operando en las instalaciones de la entidad, su manejo es exclusivo de una contadora contratada por la entidad.

- En cuanto a documentación que respalde las operaciones contables que realiza la caja solidaria, se puede mencionar que toda transacción dispone de la documentación respectiva y que los mismos cuentan con firmas de responsabilidad que avalan su validez.
- Por otra parte, la caja solidaria no realiza arqueos de caja para constatar la correspondencia del dinero en efectivo de la que dispone en caja diariamente.
- En definitiva, se pudo determinar que la mayor parte del proceso contable es elaborado por la contadora de la caja solidaria, misma que es una profesional contratada externamente pero tiene el estatus de socia de la caja solidaria. Esto limita el involucramiento por parte de los directivos en lo que al proceso contable respecta.

#### 4.4.2. Proceso de Tributario.

**Tabla 4.8:**

**Guía de Observación: Proceso de Tributario.**

Guía de Observación Proceso de Tributario			
N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	¿Existe un manual contable para realizar las declaraciones?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	Los procedimientos tributarios no se encuentran en ningún otro tipo de documentación.
2	¿Este manual está al acceso de todos?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	No Aplica.
3	¿La responsable del manejo tributario ha recibido capacitación sobre las normativas tributarias?	SIEMPRE <input type="checkbox"/> A VECES <input type="checkbox"/> NUNCA <input checked="" type="checkbox"/>	Contadora contratada con los conocimientos necesarios por ende no se le dio capacitación por parte de la caja solidaria.
4	¿El personal contable de la caja solidaria conoce las obligaciones tributarias que tiene que cumplir?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	La contadora posee total conocimiento de las obligaciones tributarias.
5	¿La Caja solidaria posee Registro Único de contribuyentes RUC?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Sin Novedad.

6	¿La caja solidaria presenta declaraciones?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Sin Novedad.
7	¿La caja solidaria presenta declaraciones?	MENSUAL <input type="checkbox"/> SEMESTRAL <input type="checkbox"/> NUNCA <input checked="" type="checkbox"/>	La caja solidaria es una institución catalogada como una entidad sin fines de lucro.
8	¿Existe un archivo de las declaraciones presentadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Sin Novedad.
9	¿La caja solidaria alguna vez ha tenido que recurrir a asesoría para cumplir con sus obligaciones tributarias?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	La contadora posee total conocimiento de las obligaciones tributarias.
10	¿Se realizan las respectivas declaraciones sobre los resultados obtenidos en la caja?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> A VECES <input type="checkbox"/>	Sin Novedad.
11	¿Las declaraciones realizadas cuentan con la autorización correcta de sus directivos?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Sin Novedad.
12	¿Las declaraciones realizadas cuentan con las firmas de autorización adecuadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Sin Novedad.

**Fuente: Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Unión y Progreso.**

➤ **Conclusiones del proceso tributario:**

- La Caja Solidaria no cuenta con un manual tributario que permita realizar las declaraciones tributarias correspondientes causadas por su labor de intermediación financiera; cabe señalar que no existen procedimientos tributarios en ningún otro tipo de documentación.
- Al igual que en el proceso contable la contadora de la caja solidaria realiza todos los procedimientos en lo que respecta a la parte tributaria y es quien se encarga de realizar las declaraciones respectivas.

- La caja solidaria al estar catalogada como una institución sin fines de lucro realiza declaraciones semestrales con cero valor a pagar.
- En lo que respecta al proceso tributario, se puede concluir que no tiene deficiencias significativas, ya que cumple oportunamente con todas sus obligaciones tributarias, y porque las mismas están bajo responsabilidad de una persona capacitada para realizar eficientemente esta labor.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **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 22 socias fundadoras el 72,73% manifestaron que lo decidieron asociarse a la Caja Solidaria por recomendación o invitación; y el 27,27% lo hizo por los beneficios que ofrece la caja solidaria a sus asociadas.
- ✓ Así también el 81,82% de las socias encuestadas tiene conocimiento de todos los servicios que ofrece la caja solidaria; mientras que el 18,18% de las socias manifestó que no tienen un total conocimiento de los servicios que ofrece la caja solidaria.
- ✓ Se pudo determinar que el 90,91% de socias de la caja solidaria tiene pleno conocimiento de los requisitos que requieren para aperturar una cuenta de ahorros, mientras que el 9,09% no conocen que requisitos deben llenar para abrir una cuenta de ahorros.
- ✓ Se ha determinado que el 100% de las mismas conoce los requisitos que deben cumplir para obtener un crédito en la caja.
- ✓ Del total de socias encuestadas el 95,45% manifestó que no se les presentó ningún inconveniente al solicitar un crédito a la caja solidaria, y tan solo el 4,55% tuvieron dificultad al solicitar un crédito.

En lo referente a los Directivos se concluyó que:

- ✓ El 85,71% dió a conocer que no existe un manual de procedimientos para el proceso de crédito y cobranza; mientras que tan solo el 14,29% manifestó que si existía un manual para el proceso de crédito y cobranza. Es decir, la caja solidaria carece de dicho manual.
- ✓ El 85,71% de los directivos manifestaron que existe un control mensual de los cobros que realizan a sus socios; por otra parte el 14,29% advirtió que no se efectúa dicho control de cobros.
- ✓ El 57,14% de directivos sostiene que casi siempre se revisan mensualmente las cuotas de créditos que han sido cancelas por parte de los socios; mientras que el 42,86% asevera que siempre se realizan este tipo de revisiones.
- ✓ Referente a si en la caja solidaria se realizan cierres de caja al final del día, se concluye que en la caja solidaria ocasionalmente se realizan cierres de caja al final del día, es decir, no existe políticas respecto de este procedimiento.
- ✓ El 57,14% de directivos afirma que casi siempre se efectúa análisis crediticios para la concesión de créditos, y el 42,86% sostuvo que siempre se realiza el respectivo análisis crediticio. 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.
- ✓ Los directivos afirmaron 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 es un tanto empírica ya que se basan únicamente en sus reglamentos internos.
- ✓ 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 contrata una persona 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 planificada y no planificada para mejorar el control de Caja, esto debe estar alineado 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 integral de procedimientos acorde a la normativa dada por los respectivos entes de control para el adecuado manejo y administración de la Caja Solidaria.
- ✓ 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.

- ✓ Se recomienda a las socias y directivos de la caja solidaria, involucrarse con el funcionamiento del proceso contable de la entidad, para que de esta manera no tengan que depender de terceras personas, y tengan pleno dominio de las operaciones que realizan en el aspecto contable.
- ✓ Es importante que se considere la propuesta que el presente trabajo investigativo pone a disposición, mismo que puede ser analizado, debatido y modificado a conveniencia de la caja solidaria.

## CAPÍTULO VI

### PROPUESTA

#### 6. PROPUESTA

MANUAL Y REGLAMENTO OPERATIVO DE CRÉDITO “MROC” DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN Y PROGRESO” DE LA PARROQUIA CHUGCHILÁN, PROVINCIA DE COTOPAXI.

➤ **Generalidades.**

Este manual y reglamento operativo de crédito es propiedad exclusiva de la CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN Y PROGRESO” de la parroquia Chugchilán, 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 de la parroquia Chugchilán, provincia de Cotopaxi 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 y apoyo a los sectores rurales de la parroquia Chugchilán, a fin de mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

➤ **Principios Corporativos**

✓ **Transparencia**

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, presenta informes a los organismos de control, sobre su crecimiento y desarrollo en cada periodo designado.

✓ **Responsabilidad Social**

Apoyamos el desarrollo socioeconómico sostenible. Nuestro objetivo es mejorar la calidad de vida.

✓ **Integridad**

Buscamos servir sin perjudicar a nuestros socios su crecimiento es nuestra labor.

✓ **Honestidad**

Demostramos honestidad, al cliente interno y externo ya que son nuestra mayor fortaleza y razón de ser.

✓ **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 “Unión y Progreso”,

➤ **Valores Institucionales**

✓ **Compromiso**

Somos un equipo que va más allá de cumplir sus obligaciones, no basta con estar involucrado, es estar siempre dispuesto al bienestar común.

✓ **Solidaridad**

Fomentamos el crecimiento y desarrollo de nuestros socios, pensamos en sus necesidades.

✓ **Respeto**

Difundimos las buenas costumbres, con el fin de generar un ambiente laboral sano y ameno.

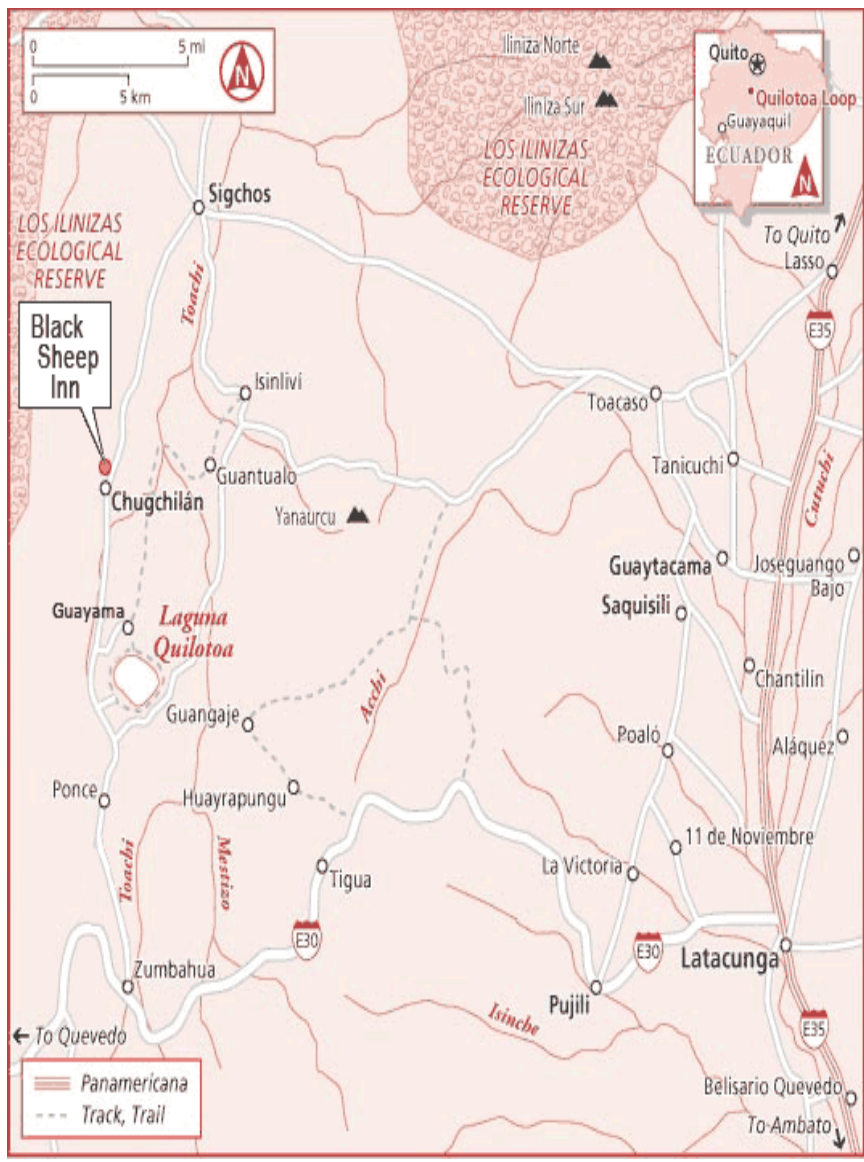
✓ **Pasión**

Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, amamos y disfrutamos lo que hacemos, lo hacemos para ayudar a crecer.

<b>MANUAL Y REGLAMENTO OPERATIVO DE CRÉDITO</b>		<b>Versión: 1.1</b>
<b>Descripción:</b> MANUAL Y REGLAMENTO OPERATIVO DE CRÉDITO DE LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN Y PROGRESO”,		
<b>Resumen:</b> 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, Consumo Urbano Marginal y Rural	
Fecha de Actualización:		
Fecha de Aprobación:		
Aprobado por:	Consejo de Administración	
En conocimiento de:		

**LOCALIZACIÓN DE LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN Y PROGRESO”**

**MAPA GOOGLE**



**PROVINCIA:  
COTOPAXI**

**CANTÓN:  
LATACUNGA**

**PARROQUIA:  
CHUGCHILÁN**

**DIRECCIÓN:**

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Figura 1. Grados de Afinidad y de Consanguinidad .....	260
Figura 2. Organigrama Estructural Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso” .....	315
Figura 3. Requisitos de Crédito .....	323
Figura 4. Registro de Entrega/Recepción MROC.....	325
Figura 5. Encaje vigente por línea de crédito.....	327
Figura 6. Fondo de Reserva Patrimonial.....	329
Figura 7. Diagrama de Promoción Socio-Asesor.....	331
Figura 8. Diagrama de Recepción de Solicitud y Documentación.....	332
Figura 9. Diagrama de Verificación de la Información e Inspección Asesor-Perito .....	333
Figura 10. Diagrama de Verificación de Información e Inspección Asesor-Socio.....	334
Figura 11. Diagrama de Análisis Evaluación, Resolución y Aprobación .....	335
Figura 12. Diagrama de Otorgamiento y Desembolso. ....	336
Figura 13. Hoja de control de Ingreso/Egreso de expedientes en custodia	342

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Índice de Abreviaturas & Significados.....	235
Tabla 2. Histórico de Cambios .....	236
Tabla 3. Personal relacionado con el proceso de crédito .....	259
Tabla 4. Frecuencia de pago de créditos .....	263
Tabla 5. Segmentos de crédito .....	278
Tabla 6. Estructura de la Cartera .....	287
Tabla 7. Clasificación de la Cartera de Crédito .....	287
Tabla 8. Calificación de microcréditos .....	311
Tabla 9. Políticas para la constitución de provisiones.....	312
Tabla 10. Seguimiento de la cartera en mora .....	319
Tabla 11. Nivel de aprobación Comité Crédito. ....	320
Tabla 12. Niveles de aprobación general .....	320
Tabla 13 Registro de Crédito Vinculado.....	324
Tabla 14 Regulación 51, TASAS E INTERÉS POR MORA, BCE 2013.....	324
Tabla 15. Montos y Plazos por línea de crédito .....	326
Tabla 16. File de Crédito .....	328
Tabla 17. Registro Auxiliar de Inventario .....	330
Tabla 18. Auxiliar Cuentas por Cobrar y Obligaciones Financieras .....	339
Tabla 19. Catálogo de Crédito Emergente.....	340
Tabla 20. Credipóliza.....	341



**ÍNDICE DE ECUACIONES**

Ecuación 1 Capital de Trabajo .....	282
Ecuación 2 Rotación de Capital de Trabajo .....	282
Ecuación 3 Dependencia del Negocio .....	282
Ecuación 4 Dependencia Otros Ingresos .....	283
Ecuación 5 Endeudamiento a Largo Plazo .....	283
Ecuación 6 Cuenta Propia/Excedentes .....	283
Ecuación 7 Rotación de Inventarios .....	284
Ecuación 8 Rotación de Cuentas por Cobrar .....	284
Ecuación 9 Margen Bruto en Ventas .....	285
Ecuación 10 Margen Bruto en Compras .....	285

## ÍNDICE DE REFERENCIAS

1. 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.
2. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario
3. De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Por lo menos una vez al año, según el procedimiento expuesto para revisión y actualización del manual que consta en este mismo documento.

8. Unidad especializada de riesgos se entra a ejercer las funciones el 01 de enero del 2014.
9. Interno; que será el responsable de controlar el cumplimiento de las normas establecidas para la administración y gestión del riesgo de crédito.
10. 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.
11. 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.
12. Una vez que la caja solidaria se encuentre bajo el control especializado de la SEPS<sup>25</sup>, deberá contratarse un evaluador certificado el cual se registrará a un contrato aprobado por el Consejo de Administración.
13. 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.
14. 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.

15. El Oficial de Riesgos; será el responsable de controlar el cumplimiento de las normas establecidas para la gestión del crédito.
16. Los procesos por cada línea de crédito constan en el Anexo 10- 15 del presente manual y reglamento de crédito.
17. Ley Organiza de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario Art. 68 De cupos de créditos.
18. Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, 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.
19. Reporte electrónico generado por el sistema FINANCIAL y que aplica el criterio de semaforización para aplicar la herramienta de análisis.
20. Una vez que cuente con la calificación de la SEPS<sup>25</sup>, se requiere que el perito esté calificado y que cuente con un contrato específico por parte de la Caja Solidaria.
21. Corto plazo máximo 12 meses y largo plazo hasta 60 meses.
22. Requisito indispensable que debe actualizarse una vez terminado el año calendario.
23. La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, 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.
24. Los vocales del Consejo de Administración, Presidente, Auditor Interno y los funcionarios de la Caja Solidaria y de las personas vinculadas a ellos.

25. Más información en el índice de Abreviaturas.
26. Manual de cobranza.
27. 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.*
28. **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.
29. **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.

## ÍNDICE DE ABREVIATURAS & SIGNIFICADOS

**Tabla 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 2. Histórico de Cambios

<b>HISTÓRICO DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO</b>					
<b>N°</b>	<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Modificado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>Descripción del cambio</b>
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 “Unión y Progreso”, 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 “Unión y Progreso”, 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**

##### **1.1. BASE LEGAL.**

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, 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 Chugchilán, cantón Sigchos, 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

“Unión y Progreso”, operar con una herramienta actualizada y coherente con su mercado y las operaciones que realiza.

## **1.2. 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.

## **1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MROC**

El MROC fue analizado y desarrollado con el fin de cumplir los siguientes objetivos:

- a)** 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.
- b)** Analizar, regular y gestionar las actividades en los procesos de otorgamiento y concesión de créditos que realiza la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, en favor de todos sus socios y/o clientes;
- c)** 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 “Unión y Progreso”.
- d)** Aplicar medidas de autorregulación que permitan prevenir y/o corregir acciones de riesgo en los diferentes procesos y procedimientos crediticios;
- e)** Estandarizar y ajustar la metodología de análisis, evaluación, concesión y recuperación de la cartera de crédito;

- f) Estandarizar las labores del personal de crédito, en cada una de las dependencias de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”.
- g) Desarrollar y aplicar estrategias específicas en cada uno de las actividades operativas de crédito;
- h) Capacitar al personal encargado de la gestión crediticia, interna y/o externamente;
- i) 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 expuesta la Caja.

#### **1.4. DEL USO DEL MROC:**

##### **Restricción de uso.**

- a) La utilización del MROC es de reserva únicamente del personal de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, 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 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 “Unión y Progreso”, las previstas por el organismo de control y leyes ecuatorianas vigentes.

### **1.5. ALCANCE Y RESPONSABILIDADES DEL MROC**

La implementación y aplicación del MROC es de carácter obligatorio en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, 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

### **1.6. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

- Establecer parámetros técnicos y legales de aplicación que regulen las políticas, procesos y procedimientos crediticios que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, presta a sus socios de acuerdo a las normas, políticas, procesos y procedimientos que dicte la legislación ecuatoriana vigente a la fecha suscrita.
- Evaluar en base al sistema de control interno de la entidad, el cumplimiento efectivo de las funciones asignadas al personal de crédito.

- Evitar sanciones establecidas dentro del marco legal vigente ecuatoriano, organismo de control hacia la Caja, sus administradores y/o empleados.
- 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 “Unión y Progreso”.

### 1.7. 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 “Unión y Progreso”, 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**
- d) 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.

## **1.8. CÓDIGO DE CONDUCTA PARA ACTIVIDADES DE CRÉDITO.**

Los directivos, administradores y empleados de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, 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.

### **1.8.1. 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 “Unión y Progreso”.
- 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 “Unión y Progreso”.
- 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.

## 1.9. 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.

#### 1.9.1. 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”

- i. **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.*
- ii. **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.*



iii. **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”:**

i. **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.

ii. **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:

- a) Solvencia patrimonial;
- b) Prudencia Financiera;
- c) Índices de gestión financiera y administrativa;
- d) Mínimos de Liquidez;
- e) Desempeño Social; y,
- f) Transparencia.

- iii. 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.*

- iv. 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.-**

- a) Ejercer actividades no autorizadas por la Superintendencia y/o entes de control;*
- b) No entregar la información sobre la situación económica y de gestión de la organización;*
- c) Incumplir las normas de solvencia y prudencia financiera señaladas en el **artículo 85** de la presente Ley;*
- d) 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;*
- e) Incumplir con los aportes al Fondo de Liquidez y Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario;*
- f) 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,*
- g) 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 “Unión y Progreso”, 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 “Unión y Progreso”:**

#### **Directivos y Administradores**

- ✓ Vocales del Consejo de Administración principales y suplentes.
- ✓ Vocales del Consejo de Vigilancia principales y suplentes.
- ✓ Gerente/Presidente

#### **Funcionarios**

1. Consejo de Administración
2. Consejo de Vigilancia
3. Gerente/Presidente
4. Asesores de Crédito
5. Tesorero
6. Contador
7. Auditor
8. Miembros del CCRED

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.

## **POLÍTICAS GENERALES DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO**

- a) Los créditos se otorgarán a personas naturales o jurídicas socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”.
- b) **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 “Unión y Progreso”, no serán destinados a la realización o financiamiento de ninguna actividad ilícita.
- c) 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.
- d) La entidad canalizará recursos provenientes de organismos de desarrollo que beneficien a los socios de la institución;
- e) Se efectuará periódicamente cuando el caso lo amerita la actualización y mejoramiento
- f) continúo de los procesos y procedimientos crediticios, conforme a los requerimientos del mercado y la normativa legal vigente.
- g) 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;

- h) Se considerará para el análisis, evaluación y calificación de los sujetos de crédito (Anexos **18.0 - 18.3**) las cinco “**C**” de crédito.
- i) El socio podrá acceder a un crédito en Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, siempre y cuando no exceda un número de tres operaciones crediticias vigentes en IFIS, siendo con Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, una cuarta operación.

### **CINCO “C” del Crédito**

#### **i. 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.

## ii. **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.

## iii. **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:**

- a) 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.
- b) Efectuar un examen minucioso del nivel de endeudamiento para verificar cuánto de su activo es financiado con deudas.
- c) 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.
- d) Analizar si los ingresos esperados son variables y/o constantes.

**iv. Colateral – Garantías Adecuadas:**

Es un activo que es propiedad del deudor, que lo promete al prestamista si no paga el préstamo, la cantidad evaluada 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.***

**v. 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 “Unión y Progreso”) 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.

#### **1.10. SUJETOS CALIFICADOS PARA ACCEDER AL CRÉDITO.**

- a)** 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 “Unión y Progreso”.
- b)** La Unidad de Riesgos o quien efectúe 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 “Unión y Progreso”, 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;
- c)** 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 “Unión y Progreso”, y de acuerdo a los procesos y procedimientos de crédito.

- d) 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.
- e) No serán calificados como sujetos de crédito las personas naturales o jurídicas, que mantuvieron créditos en mora o créditos castigados sea en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, 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.

#### **1.11. 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 “Unión y Progreso”, se alinea 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.

## **1.12. NORMAS SOBRE LA SOCIALIZACIÓN DEL MROC**

- a) El MROC, será socializado ante todo el personal de crédito, directivos, administradores de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, 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.
- b) El Asesor de Créditos o Consejo de Administración en coordinación con el Consejo de Vigilancia, 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.**

### **1.13. NORMAS SOBRE LAS PERSONAS VINCULADAS**

#### **De la responsabilidad del Consejo de Vigilancia.**

- 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**.

### **1.14. 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.

### **1.15. DE LOS CONFLICTOS DE INTERESES**

- a.** Las operaciones de crédito vinculado de los directivos, consejo de administración, consejo de vijilancia, y empleados de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, no podrán ser evaluadas, recomendadas y aprobadas por los mismos en el CCRED respectivo, y de acuerdo a lo señalado.
- b.** Los directivos, consejo de administración, consejo de vigilancia y empleados de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, 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.

### **1.16. DETERMINACIÓN DE ADMINISTRADORES DIRECTOS, EMPLEADOS Y PARIENTES (PARENTESCO)**

#### **a. Administradores Directos**

- ✓ Vocales del Consejo de Administración (principales)
- ✓ Vocales del Consejo de Vigilancia (principales)
- ✓ Comité de Auditoria
- ✓ Gerente/Presidente

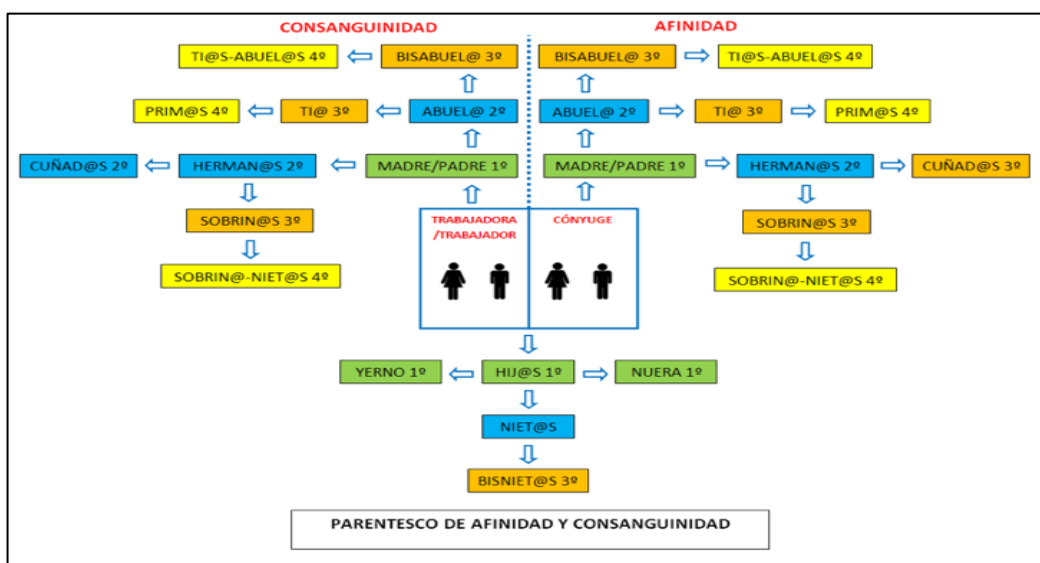
#### **b. Personal o Empleados (Funcionarios)**

Personal relacionado con el proceso de crédito de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”

**Tabla 3. Personal relacionado con el proceso de crédito**

➤ Consejo de Administración	➤ Asesores de crédito
➤ Consejo de Vigilancia	➤ Contador
➤ Gerente/Presidente(a)	➤ Tesorera
	➤ Auditor Interno

Para efectos de la aplicación del parentesco, se entenderán los siguientes:



**Figura 1. Grados de Afinidad y de Consanguinidad**

### 1.17. OPERACIONES DE CRÉDITO RESTRINGIDAS (Crédito Negado)

Las operaciones de crédito se restringirán a:

- 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**.
- b) Las operaciones de créditos que se encuentren en trámite judicial con la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, deberán ser analizados según la condición y capacidad de pago con el objetivo de una eventual reestructuración si lo ameritare el caso.
- c) 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;

- d) 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.
- e) Personas que se encuentren sobre endeudada, quiebra legal o declaración de insolvencia;
- f) Los créditos que incurran en lo determinado en el Art. 86 de la LOEPS.
- g) Los préstamos cuyo monto supere el 200% del patrimonio del sujeto de crédito;
- h) Las operaciones de crédito que no cumplan con los parámetros de análisis de las 5 “C” de crédito;
- i) A personas que no tengan garantías sustentables.
- j) Menores de 18 años, en cumplimiento a lo determinado por el Estado Ecuatoriano y la normativa interna legal vigente de la entidad.
- k) 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 “Unión y Progreso”, por lo menos de un año.

## **1.18. CONDICIONES GENERALES DE LOS CRÉDITOS**

### **1.18.1. 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 Consejo de Vigilancia a la Gerencia/Presidente quien presentara al Consejo de Administración para la aprobación respetiva.

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 “Unión y



Progreso”, 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 “Unión y Progreso”, acuerdo al **Art. 86** de la **LOEPS**.

### **1.18.2. 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.

### 1.18.3. 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 4. Frecuencia de pago de créditos**

TIPO DE CRÉDITO	PAGOS O CUOTAS
• <b>Crédito de Consumo</b>	Mensual
• <b>Microcrédito</b>	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.

### 1.18.4. TASAS DE INTERÉS

El Gerente/Presidente propondrá, luego del análisis del Consejo de Vigilancia de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, 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 “Unión y Progreso”,

una vez revisada la propuesta técnica proveniente del Consejo de Vigilancia, presentada por la gerencia.

**Las tasas de interés se rigen por la situación del mercado financiero nacional.**

- La Caja Solidaria no operará con tasas de interés preferenciales.
- Las tasas de interés vigentes y montos dictados por el BCE
- El cálculo de los intereses se realizará sobre el saldo deudor del capital, independientemente del producto o línea de crédito.

**1.18.5. RECARGOS POR MORA EN EL PAGO DE LOS CRÉDITOS**

- a) 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;
- b) 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 “Unión y Progreso”, 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 Vigilancia presentará 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.

#### **1.18.6. COSTOS POR SEGUROS DE DESGRAVAMEN (Micro Seguro)**

- a. Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, 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;
- b. 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;
- c. La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, actúa como agente de retención de los costos de estos servicios, para luego pagar al proveedor.

#### **1.18.7. GASTOS DE AVALÚO**

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, 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

### 1.18.8. 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 “Unión y Progreso”, y Asesor Legal Externo.

### 1.18.9. 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.

### 1.18.10. 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 “Unión y Progreso”, 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 Consejo de Administración o el Consejo de Vigilancia.

### **1.19. NORMAS DE IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS**

- a) El Consejo de Administración 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 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 a la unidad de riesgos , o quien haga sus veces, informar a al Gerente/Presidente y Consejo de Administración 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 “Unión y Progreso”.
- c) La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, 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) El Gerente/Presidente 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.

## **CAPITULO II DE LAS TECNOLOGÍAS DE CRÉDITO**

### **2.1. 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.

➤ **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.

➤ **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.

#### **Características de esta clase de créditos:**

- Dirigido a personas naturales (asalariadas o rentistas)

- 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).
- El destino es la adquisición de bienes o pago de servicios.

### **2.1.1. 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:**

- a) Nivelar el presupuesto familiar
- b) Compra de muebles,
- c) Compra de vehículos de uso particular,
- d) Compra de vestuario
- e) Compra de artefactos para el hogar
- f) 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”.



### 2.1.2. Requisitos y documentación para el trámite de Créditos de Consumo.

- a) Solicitud de Crédito debidamente llenada todos sus casilleros, y firmada por el solicitante y garante (si fuere el caso);
- b) Copia de cédula de ciudadanía a color del deudor, garante y cónyuges (actualizadas);
- c) Copia del certificado de votación a color del deudor, garante y cónyuges (actualizada);
- d) Copia de pagos de servicios básicos;
- e) Copia de los tres últimos roles de pagos o liquidación de haberes ;
- f) Copia del pago del impuesto predial de los bienes inmuebles declarados;
- g) Certificado de aporte al IESS por montos mayores a \$3.000,<sup>00</sup> dólares americanos.
- h) Copia de matrícula de vehículo a su nombre, *si tuviera*.
- i) Croquis del domicilio o negocio;
- j) 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:**

- a) Copia de cédula de ciudadanía y de votación a color del deudor, garante y cónyuges (actualizadas);
- b) Copia del último pago de un servicio básico;
- c) Certificado de ingresos o en su lugar los tres últimos roles de pagos.

### 2.1.3. Políticas a cumplir en el Proceso de Créditos de Consumo

#### a. Subproceso : Promoción

##### *Anexo 10*

##### ***Políticas que debe cumplir el Asesor de Crédito:***

a) 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 “Unión y Progreso”, de manera directa y/o a través de medios escritos (folletos, volantes, charla o sesión informativa), mismos que contendrán como mínimo lo siguiente:

- ✓ Presentación de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, (visión, misión, valores, principios)
- ✓ Productos (características)
- ✓ Requisitos de los solicitantes
- ✓ Requisitos de los garantes
- ✓ Tipos de garantías o colateral
- ✓ 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.

#### b. Subproceso: Recepción de solicitud y documentación

##### *Anexo 11*

##### ***Constituyen políticas que debe cumplir el Asesor de Crédito:***

- Recepar las solicitudes de crédito llenadas y firmadas por el solicitante, garante, y los documentos requeridos por la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”.

- El Asesor de Crédito a petición expresa y directa del socio y/o cliente podrá asesorar en la preparación de la solicitud de crédito.
- La solicitud no deberá presentar manchones, tachones, alteraciones o enmendaduras.
- 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.

**c. 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:
  - a)** Permanencia y actividad actual en la empresa o institución en la que labora;
  - b)** Veracidad de la dirección domiciliaria proporcionada;
  - c)** Validez y razonabilidad de los certificados laborales entregados u otras fuentes de ingreso;
  - d)** Expectativa de estabilidad laboral (inminente renuncia, migración u otro factor que altere la permanencia en el trabajo);

- e) Confirmación de todas las referencias personales y/o comerciales proporcionadas por el interesado.
  - f) Verificar la validez de los documentos de respaldo de los bienes declarados y en especial de los bienes a entregarse en garantía;
  - g) Razonabilidad y consistencia de los datos proporcionados;
  - h) 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:
    - a) **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**

- b) **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.
- c) **Gastos generales:** Estimación de todos los gastos referentes al negocio, como gastos financieros, transporte, ventas, personal, operacionales.

- d) 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.
- e) Disponible:** Identificación de los saldos de: efectivo, bancos e inversiones, liquidez inmediata.
- f) 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.
- g) 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**
- h) 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.
- i) 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.
- j) 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;

**d) 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***

- ✓ Número de socio

- ✓ Nombres y apellidos
- ✓ Número de la Cédula de ciudadanía
- ✓ Zona o Dirección del socio
- ✓ Número de cuotas
- ✓ Monto
- ✓ Plazo
- ✓ Encaje
- ✓ 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;

**e) Subproceso: Otorgamiento-Desembolso**

**Anexo 15**

***Políticas a ser cumplidas por el Jefe de Negocios, y Jefes de Agencia:***

- Todo 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 “Unión y Progreso”, 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**.
- El Consejo de Vigilancia, 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.

## 2.2. 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 5. Segmentos de crédito**

MONTO DE CRÉDITO		TIPOS DE CRÉDITOS	TASA EFECTIVA BCE	PLAZO MAX
DESDE	HASTA			
\$50, <sup>00</sup>	\$3.000, <sup>00</sup>	MICROCRÉDITO MINORISTA	<b>30,50%</b>	24 MESES
\$ 3.001, <sup>00</sup>	\$10.000, <sup>00</sup>	MICRO. ACUMULADO SIMPLE	<b>27,50%</b>	36 MESES
\$ 10.001, <sup>00</sup>	\$20.000, <sup>00</sup>	MICRO. ACUMULADO AMPLIADO	<b>25,50%</b>	60 MESES

**2.2.1. Características principales de créditos:**

- a) Dirigido a personas naturales no asalariadas, usualmente informales; personas jurídicas; unidades familiares; o grupos de prestatarios con garantía mancomunadas o solidarias.
- b) La fuente de pago proviene de ventas o ingresos brutos generados por la actividad, financiada o por los ingresos de la unidad familiar microempresaria.
- c) 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.
- d) Se consideran también los dirigidos a aspectos de consumo siempre y cuando su fuente de ingreso y repago sea el negocio.

**2.2.2. Perfil de los clientes de Microcrédito**

- a) Generación de ingresos de la unidad familiar microempresaria de hasta 100.000,00 dólares americanos anuales;
- b) Las deudas consolidadas en el sistema financiero no debe exceder de 40.000,00 dólares americanos.

- c) Acreditar capacidad de endeudamiento y pago;
- d) Poseer negocio propio con antigüedad mínima de un año;
- e) 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**

- a) Solicitud de crédito llenadas en su totalidad y firmadas
- b) Copia de la cédula de ciudadanía y votación a color del solicitante, cónyuge y garantes (si fuera el caso);
- c) Certificado del curso de Economía Popular y Solidaria realizado en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”.
- d) Copia del último pago de un servicio básico (agua, luz, teléfono) actualizado o dentro de los últimos 3 meses;
- e) 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.
- f) Documentos de certificación de patrimonio: Copia del impuesto predial actualizado y copias de escrituras (si tuviera),
- g) Copia de la matrícula del vehículo (si tuviera);
- h) Un año de experiencia en el negocio
- i) Patente municipal (cuando lo tenga)
- j) Croquis de domicilio y negocio;
- k) 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;

### **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.

#### **➤ 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.

### **2.2.3. 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.

## **2.2.4. INDICADORES FINANCIEROS**

Lo importante en este análisis es que le 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:**

### **I. 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.

$$\text{Capital de Trabajo} = (\text{Caja} + \text{Bancos} + \text{Inventarios}) - \text{Cuentas por Pagar}$$

*Ecuación 1 Capital de Trabajo*

### **b) 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.

$$\text{Rotación de Capital de Trabajo} = \frac{\text{Capital de Trabajo}}{\text{Compras}} * 30$$

*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.

### **c) 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.

$$\text{Dependencia del Negocio} = \frac{\text{Ingresos Líquidos}}{\text{Líquido Disponible}} * 100$$

*Ecuación 3 Dependencia del Negocio*

#### d) 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*

## II. 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:

#### a) Endeudamiento a Largo Plazo “Con Crédito”

Indica la proporción de los activos que han sido financiados con fuentes externas de largo plazo.

$$\textit{Endeudamiento a Largo Plazo} = \frac{\textit{Cuentas por Pagar} + \textit{Crédito}}{\textit{Activo Total} + \textit{Crédito}}$$

*Ecuación 5 Endeudamiento a Largo Plazo*

#### b) 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.

$$\textit{Cuenta Propia/Excedentes} = \frac{\textit{Cuota "Crédito"}}{\textit{Liquidez Disponible}} * 100$$

*Ecuación 6 Cuenta Propia/Excedentes*

### III. 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*

#### IV. 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:

##### a) 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*

##### b) 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*



### CAPITULO III DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA

#### VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS, NORMAS Y REGLAMENTOS.

- A. El Gerente/Presidente, y Consejo de Administración, 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;
- B. 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;
- C. Ningún crédito se aprobará si no se encuentra verificado el expediente de crédito por el Asesor de Crédito, quien certificará que la documentación se encuentra completa, previo a la realización de los respectivos consejo de vigilancia, 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;*
- D. El Gerente/Presidente, Consejo de Administración, y el Consejo de Vigilancia 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.
- E. 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 y conforme lo dictamine el Código Laboral.

### 3.1. 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 “Unión y Progreso”, 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 6. Estructura de la Cartera**

<b>95%</b>	De la cartera general para microcrédito.
<b>5%</b>	De la cartera general para consumo;

Por prudencia en la gestión, se considera mantener una flexibilidad de 5 puntos porcentuales de los valores enunciados.

#### 3.1.1. 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 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/Presidencia, 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 “Unión y Progreso”, 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 Caja Solidaria, 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.

### **3.2. 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.

### 3.2.1. Información y estructuración de la carpeta de crédito:

#### a) Documentos personales del deudor:

- ✓ Fotografía tamaño carnet a color
- ✓ Evaluación de crédito y croquis ( Datos completamente llenos)
- ✓ Solicitud de crédito ( Con todos los datos y firmas requeridas)
- ✓ Copia a color de cedula de ciudadanía socio
- ✓ Copia a color de papeleta de votación actualizada del socio
- ✓ Copia a color de la cedula de ciudadanía del conyugue
- ✓ Copia a color de papeleta de votación del conyugue
- ✓ Buro de riesgos socio
- ✓ Impreso Pág. Registro Civil socio
- ✓ Impreso Pág. S.R.I. Socio
- ✓ Impreso Pág. CNT Socio
- ✓ Impreso Pág. Función Judicial Socio
- ✓ 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 socio y/o Conyugue
- ✓ Certificado de ingresos Socio y/o Conyugue
- ✓ Matricula de vehículos
- ✓ Pago de predios Actualizado
- ✓ Copia de escritura / Predio

#### b) Documentos personales del Garante

- ✓ 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

**c) 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

**d) Garantía Hipotecaria**

- ✓ Escritura principal
- ✓ Escritura Hipoteca
- ✓ Inscripción del Registro de la propiedad
- ✓ Avaluó de la propiedad

**e) Garantía Prendaria**

- ✓ Documentación actualizados de la prenda
- ✓ Escritura de la prenda
- ✓ Inscripción del registro de la propiedad
- ✓ Inscripción del en el registro mercantil

**c) 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

### **3.3. MANEJO DE LOS EXPEDIENTES**

Para la gestión, administración y control de expedientes y documentación complementaria de crédito, se debe cumplir con lo siguiente:

- a) Toda la información contenida en los expedientes y documentos que intervienen en el proceso crediticio, tiene el carácter de confidencial;
- b) Por ningún motivo los expedientes podrán ser retirados fuera de las oficinas de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”.
- c) Los Asistentes de Crédito, serán los responsables de mantener actualizados y completos los expedientes del socio.
- d) Los Asesores de Crédito, gerente, presidente de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, 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**
- e) 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.

#### **3.3.1. Custodia de Expedientes de Crédito, Pagarés, Hipotecas y Prendas**

- a) Se llevará un estricto control de los expedientes de crédito, pagarés, hipotecas y prendas, cada Asistente de Crédito o quien haga sus veces será 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**

- b) Los documentos permanecerán en bóveda 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.

### **3.4. REESTRUCTURACIÓN Y RENOVACIÓN DE OPERACIONES**

#### **3.4.1. 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:

- a) La reestructuración deberá solicitarse formalmente por escrito por el deudor.
- b) El socio deudor debe tener un historial crediticio favorable y haya cancelado al menos los interés de capital e intereses de mora vencidos del crédito ;
- c) Una sola reestructuración de operaciones será acordada con el deudor;
- d) 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;



- e) 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;
- f) Adicionar las garantías que la entidad considere necesarias para certificar el cumplimiento de la nueva obligación.
- g) Cuando el dividendo de un crédito reestructurado no ha sido pagado por el cliente, la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, deberá constituir provisiones por el 100% del saldo de la deuda.
- h) 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.
- i) Las reestructuraciones inferiores al 2% del PTC deberá ser aprobada por el CCRED.
- j) Para la reestructuración, se deberá efectuar la consolidación de todas las deudas que el sujeto de crédito mantenga en la Institución.
- k) 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**

### **3.5. CRÉDITO SOBRE SALDO DE OPERACIONES (Renovación)**

Son aquellas operaciones crediticias que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, 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 analizará 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.

### **3.6. RECUPERACIÓN DE LA CARTERA**

- a)** 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.
- b)** 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.

### 3.7. REPORTES DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

- a) El Gerente/Presidente y los Asesores de Crédito, generaran del sistema el listado de los créditos vencidos, para dar el seguimiento respectivo;
- b) El Asesor de Crédito, reportará al gerente, mediante el reporte de los seguimientos de la cartera vencida diariamente.
- c) Cada fin de mes, el Asesor de crédito presentara un informe de cumplimiento de metas, a Gerencia donde se precisa el desempeño alcanzado.

## CAPITULO IV DE LAS GARANTÍAS

### 4.1. 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.

### 4.2. POLÍTICAS GENERALES SOBRE LAS GARANTÍAS

- a) Las garantías hipotecarias deberán cubrir al menos en un **140%** del monto de crédito;

- b)** Las garantías hipotecarias deberán constituirse una vez que el crédito se encuentre aprobado por el Asesor de Crédito y el Perito Avaluador calificado;
- c)** En el caso de garantías quirografarias, el garante debe tener un patrimonio real y ser solvente;
- d)** Las hipotecas garantizarán hasta el límite de la cobertura (el 70% del valor de realización);
- e)** 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.
- f)** 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 “Unión y Progreso”, para cada tipo de crédito;
- g)** Para la cancelación de hipotecas y prendas, que se encuentran en custodia de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, que respalden créditos cancelados, deberán tener la autorización de la Gerencia.
- h)** El Asesor de crédito realizará 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.
- i)** Se aplicará 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;
- j)** 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;
- k)** No se acepta garantes que mantengan relación de dependencia con el deudor de forma directa o indirecta.

### 4.3. 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,

#### 4.3.1. Quirografaria

- a) 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;
- b) Podrá ser prestada por personas naturales, socio y/o cliente de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, que serán evaluados en cuanto a su capacidad de pago con las mismas exigencias establecidas para los sujetos de crédito;
- c) 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;
- d) 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.
- e) 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;
- f) 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;

- g)** 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 “Unión y Progreso”;
  - ✓ Las personas que tengan litigios pendientes de resolución con la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, 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 “Unión y Progreso”, en todos los niveles.
- h)** 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.

#### **4.3.2. Hipotecarias**

- a) 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 “Unión y Progreso”.

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.**

#### **b) 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 “Unión y Progreso”, y que consten con la acreditación de pertenencia, legitimidad y además que esté libre de todo gravamen.

c) Para la evaluación y calificación de la garantía hipotecaria deberán presentarse las siguientes condiciones, información y documentos de respaldo:

- ✓ Carta de pago del impuesto predial actualizado;
- ✓ Escritura original debidamente registrada e inscrita en el Registro de la Propiedad;
- ✓ Certificado actualizado del Registro de la Propiedad
- ✓ Certificado de regulación urbana;
- ✓ Copias de cédulas de identidad y votación del propietario del bien inmueble (deudor y cónyuge);
- ✓ Línea de fábrica replanteada

Los gastos incurridos de la documentación correrán íntegramente por parte del solicitante, y será tramitado por el abogado calificado de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”.

#### **4.3.3. 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 “Unión y Progreso”.

#### **4.3.5 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 “Unión y Progreso”, 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;

#### **4.3.4. 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.

##### **4.3.4.1. Requisitos para prendario.**

- ✓ Justificación de ingresos (relación laboral de mínimo 1 año) o RUC (negocio de permanencia mínimo de 6 meses en el mercado)
- ✓ Mantener cuenta activa

- ✓ Edad mínima de 18 y máxima de 65 años
- ✓ Solicitud de crédito y croquis del solicitante(s) y garante(s).
- ✓ Copias de cédulas de identidad y papeletas de votación de todos los participantes
- ✓ Certificado de trabajo, rol de pagos o justificativo de ingresos actualizado
- ✓ Justificativo de estado patrimonial (escritura, predio o matrícula de vehículo).
- ✓ Copia de planilla de servicio básico.
- ✓ Trámite de prenda del vehículo

## **CAPITULO V**

### **DE LA CALIFICACIÓN DE RIESGO Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES**

#### **5.1. 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 “Unión y Progreso”, 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;

- a) 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;
- b) 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.**

**SEGUNDA.-En la Ley de Régimen Tributario Interno en el artículo 10 numeral 11, sustituir el texto:**

- i. "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*

- ii. "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"*

## **5.2. POLÍTICAS GENERALES DE CALIFICACIÓN DE RIESGO**

El personal de Crédito, deberá 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.

## **5.3. PROCESO DE CALIFICACIÓN DE CARTERA Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES**

- a) De conformidad con las normas establecidas por el Organismo de Control, se observará para la calificación de cartera y contingentes, el siguiente proceso:
- ✓ 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;
  - ✓ El Asesor de Crédito emitirá el reporte de Calificación de Cartera de Consumo, y Cartera Microempresarial;
  - ✓ El contador remitirá el reporte revisado, consolidado la Contabilidad para la emisión del reporte final de calificación de cartera;
  - ✓ El contador presentará el resumen de la calificación en los formularios correspondientes ante el Gerente/Presidente, y posteriormente para el conocimiento del Consejo de Administración.

b) 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:

- ✓ 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.
- ✓ Para los efectos de la clasificación de la cartera, los créditos se dividirán en DOS clases: consumo, y microcrédito.

## **5.4. CALIFICACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO**

### **5.4.1. 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 “Unión y Progreso”, dentro de las siguientes categorías de riesgo:

#### **5.4.2. 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 “Unión y Progreso”, 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%.

#### **5.4.3. 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%.

#### **5.4.4. 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%.

#### **5.4.5. 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%.

#### **5.4.6. 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%.

## 5.5. 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 “Unión y Progreso”*, en base de los siguientes parámetros:

**Tabla 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	

## 5.6. POLÍTICAS PARA LA CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, 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 9. Políticas para la constitución de provisiones.**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>PROVISIÓN A CONSTITUIR</b>
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**

### **6.1. 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.

### **6.2. POLÍTICAS PARA EL CASTIGO DE LOS CRÉDITOS**

#### **6.2.1. De la información**

El Gerente de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, 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

#### **6.2.2. 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 “Unión y Progreso”, 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”;

#### **6.2.3. De la documentación**

- ✓ La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, 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 “Unión y Progreso”, hasta que sean devueltos a los deudores, una vez que han cancelado sus deudas, o hasta que haya prescrito la acción judicial de cobro.

#### **6.2.4. 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.

## **CAPITULO VII**

### **DE LA ESTRUCTURA Y FUNCIONES DEL ÁREA DE CRÉDITO**

#### **7.1. ESTRUCTURA DEL ÁREA DE CRÉDITO**

En el siguiente gráfico se detalla la estructura organizacional y del área de crédito respectivamente con sus niveles jerárquicos.

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN Y PROGRESO”

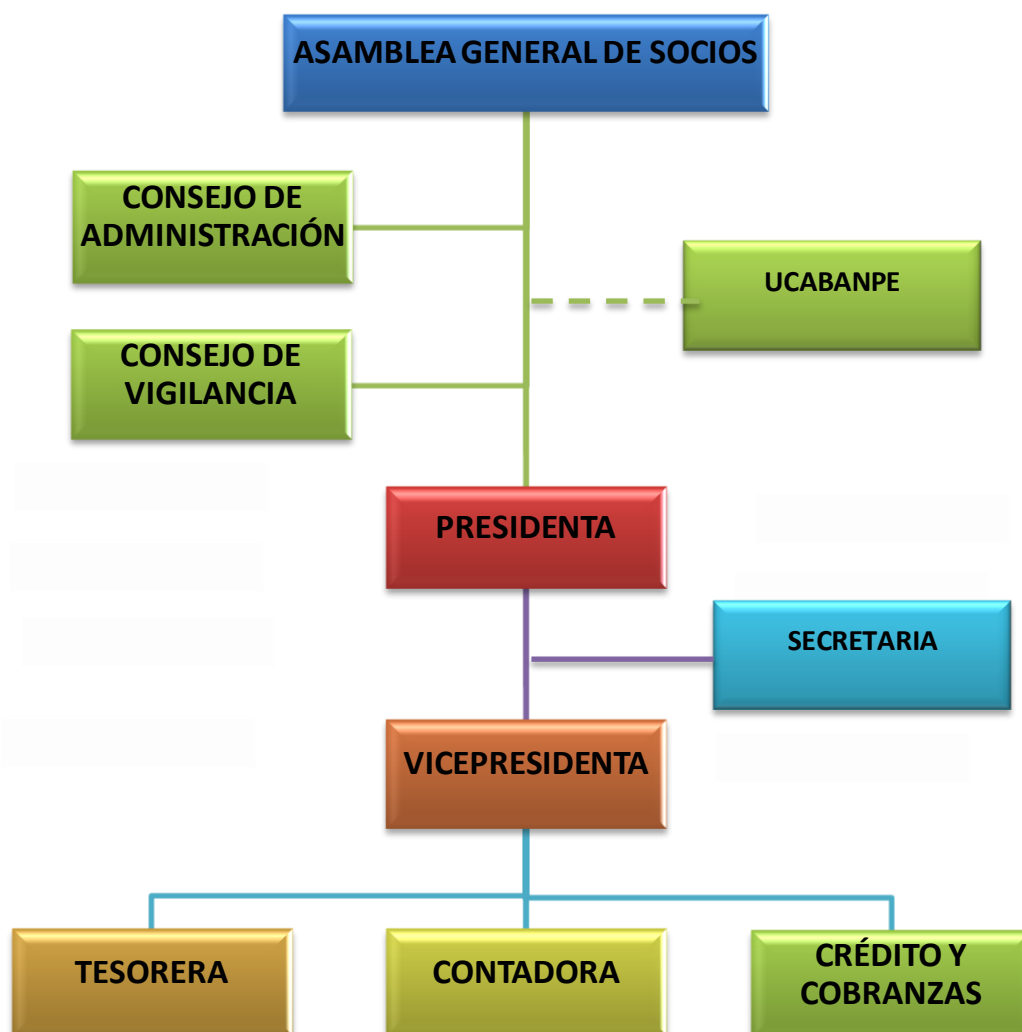


Figura 2. Organigrama Estructural Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”

### 7.2. FUNCIONES DE LOS RESPONSABLES DEL ÁREA DE CRÉDITO

#### 7.2.1. 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.

### **7.2.2. De las responsabilidades Gerente/ Presidente**

- a) El Gerente/Presidente 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 “Unión y Progreso”, 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;

### 7.2.3. 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 “Unión y Progreso”, 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**

#### **7.2.3.1. Estrategias de Cobranza.**

Para realizar una gestión adecuada en el proceso de cobranza le 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 10. Seguimiento de la cartera en mora

<b>HOJA DE SEGUIMIENTO DE LA CARTERA EN MORA</b>				
<b>N°</b>	<b>Banda de Morosidad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Acción</b>	<b>Resultado esperado</b>
1	Mora Preventiva: - 5 días a 0 días en mora.	Asesor de Crédito	Llamada telefónica Mensaje de Texto	Prevención de retraso
2	De 1 a 4 días	Asesor de Crédito	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	Presidente(a)	Visita al Socio y Garante	Entregar Carta al deudor Extrajudicial Notificación No 4
11	De 26 a 30 días	Presidente(a)	Visita al Socio y Garante	Entregar Carta al Garante 1 y 2 Notificación No 4
12	De 30 a 90 días	Consejo de Vigilancia, Presidente(a)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

### 7.3. 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 11. Nivel de aprobación Comité Crédito.**

NIVELES DE APROBACIÓN	INTEGRANTES	MONTOS	OBSERVACIONES
Comité de Crédito	Presidente	Desde \$ 50.00 Hasta \$ 20.000, <sup>00</sup>	Microcrédito Consumo
	Asesor de Crédito	Desde \$ 50.00 Hasta \$ 20.000, <sup>00</sup>	Microcrédito Consumo

Los niveles de aprobación de crédito de la son los siguientes:

**Tabla 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:

#### **7.4. DE LAS CANCELACIONES ANTICIPADAS**

Los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, pueden PRE cancelar sus créditos sin ser sujetos de ninguna penalización ni recargo por tal motivo.

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, 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.

#### **7.5. ABONOS DE CAPITAL.**

Los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, pueden solicitar el abono de capital de los créditos que mantuvieron 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.

#### **7.6. CONTROL DEL RIESGO CREDITICIO.**

Son consideradas operaciones de extremo riesgo crediticio y deberán ser rechazados, en los siguientes casos:

- ✓ 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.

- ✓ Créditos a un socio que no puede o no quiere suministrar información financiera y/o referencias adecuadas.
- ✓ Créditos para negocios no rentables
- ✓ Créditos que estén en la Lista de Exclusión (Política Ambiental) o destinados a actividades ilícitas.
- ✓ Créditos garantizados con activos cuyo mercado está restringido o limitado.


### **7.7. 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.

## 8. ANEXOS

### ANEXO 1

## REQUISITOS DE CRÉDITO CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN Y PROGRESO”.

 <b>REQUERIMIENTO PARA ACCESO A CRÉDITO</b>	
<b>PERSONA NATURAL</b>	
<b>REQUISITOS</b>	
✓	Ser socio de Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”.
✓	Copia de la Cedula de Ciudadanía (Actualizada)
✓	Copia de la Papeleta de Votación (Ultimo sufragio).
✓	Pago de servicios básicos.
✓	Foto a color actualizada.
✓	Copia de Escritura con pago del predio del Municipio (Socio y Garante)
<b>PERSONA JURIDICA</b>	
<b>REQUISITOS</b>	
✓	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 “Unión y Progreso”.
✓	Acta de autorización para el crédito.
✓	Balance del cierre del ejercicio económico de acuerdo al periodo a la fecha de la solicitud de crédito.
<b>SOCIEDAD DE HECHO</b>	
<b>REQUISITOS</b>	
✓	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 “Unión y Progreso”.
✓	Copia de la Escritura de la Sociedad de Hecho (Notariada)
✓	Acta de autorización para el crédito.
OBSERVACIONES GENERALES: Todos los socios deben tener:	
✓	Ahorro mínimo: \$ 4. <sup>00</sup>
✓	Certificados de Aportación: \$ 15. <sup>00</sup>
✓	Encaje: \$ 10 x 1

**Figura 3. Requisitos de Crédito**

## ANEXO 2 REGISTRO DE CRÉDITO VINCULADO


		<b>REPORTE DE CRÉDITOS VINCULADOS</b>										
Fecha del reporte:												
N°	Apellidos y Nombres	C.I.	Cargo	Parentesco	Valor Original	Total por vencer	No devenga interés	Total Vencido	Demanda Judicial	Cartera Castigada	Total Deuda	Tiempo Vencido (días)
						\$		\$		\$	\$	

Tabla 13 Registro de Crédito Vinculado

## ANEXO 3 RECARGOS POR MORA EN EL PAGO DE CRÉDITO

Tabla 14 Regulación 51, TASAS E INTERÉS POR MORA, BCE 2013

<b>TABLA DE RECARGO POR ATRASO SEGÚN "BCE"</b>	
<b>Nota:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incluye únicamente las tasas de interés determinada por el ente de control,</li> <li>La Caja Solidaria se guardará la reserva de establecer los costes por cada acción realizada para garantizar los pagos.</li> </ul>	
DÍAS DE RETRASO HASTA EL DÍA DE PAGO	DÍAS DE RETRASO HASTA EL DÍA DE PAGO
0	0%
1-15	5%
16-30	7%
Recibí conforme	Entregado por
Sr.	Sr.

**ANEXO 4  
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 #

Actualizado al.....del 201.....

*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*

*Acepto mi responsabilidad en caso de faltar a lo mencionado en el documento y por parte de mis superiores.*

-----

**Figura 4. Registro de Entrega/Recepción MROC**



## ANEXO 5 MONTOS PLAZOS MÁXIMOS POR LÍNEA DE CRÉDITO

Tabla 15. Montos y Plazos por línea de crédito

				
<b>TASAS DE INTERÉS VIGENTES PARA CRÉDITOS</b>				
<b>N° de Acta</b>				
<b>Fecha de Resolución</b>		DÍA	MES	AÑO
<b>MONTO DE CRÉDITO</b>				
<b>DE</b>	<b>HASTA</b>	<b>TIPOS DE CRÉDITO</b>	<b>TASA BCE</b>	<b>PLAZO MÁXIMO</b>
\$ 50, <sup>00</sup>	\$ 3.000, <sup>00</sup>	<b>MICROCRÉDITO MINORISTA</b>	30,50%	24 MESES
\$ 3.001, <sup>00</sup>	\$ 10.000, <sup>00</sup>	<b>MICRO. ACUMULADO SIMPLE</b>	27,50%	36 MESES
\$ 10.001, <sup>00</sup>	\$ 20.000, <sup>00</sup>	<b>MICRO. ACUMULADO AMPLIADO</b>	25,50%	60 MESES
\$ 50, <sup>00</sup>	\$ 50.000, <sup>00</sup>	<b>CONSUMO</b>	16,30%	NEGOCIAR
<p>_____</p> <p style="text-align: center;">NOMBRE</p> <p style="text-align: center;">Presidente(a) Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Unión y Progreso".</p>				

## ANEXO 6 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 Caja Solidaria.

---

**Figura 5. Encaje vigente por línea de crédito**

## ANEXO 7 INFORMACIÓN QUE DEBE CONTENER EL "FILE DE CRÉDITO"

Tabla 16. *File de Crédito*

		
INFORMACIÓN QUE DEBE CONTENER EL FILE DE CRÉDITO	TIPOS DE CRÉDITO	
	CONSUMO	MICROCRÉDITO
<b>INFORMACIÓN BÁSICA</b>		
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		
<b>ORDENES DE OPERACIÓN</b>		
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		
<b>INFORMACIÓN FINANCIERA</b>		
Estado de Situación Financiera personal		
<b>MISCELÁNEOS - AVALÚOS</b>		
Avalúos de los bienes ofrecidos en garantía		
<b>CRÉDITOS CANCELADOS</b>		
Solicitud de crédito		
Orden de pago o desembolso		
<b>CARPETA LEGAL</b>		
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)		

## ANEXO 8

## 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
	<b>PORCENTAJE DE PATRIMONIO TECNICO</b>	<b>13,14%</b>
	<b>PATRIMONIO TECNICO REQUERIDO SEPS</b>	<b>9,00%</b> MINIMO
	<b>DIFERENCIA</b>	<b>4,14%</b>
	<b>10% PATRIMONIO TECNICO</b>	459.871,79
	<b>2% PATRIMONIO TECNICO</b>	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
<b>F TOTAL ACTIVOS Y CONTINGENTES Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO</b>		<b>35.005.246,82</b>
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 6. Fondo de Reserva Patrimonial



## ANEXO 10

## DIAGRAMA DE: CRÉDITO DE CONSUMO Y MICROCRÉDITO “SOCIO-ASESOR”

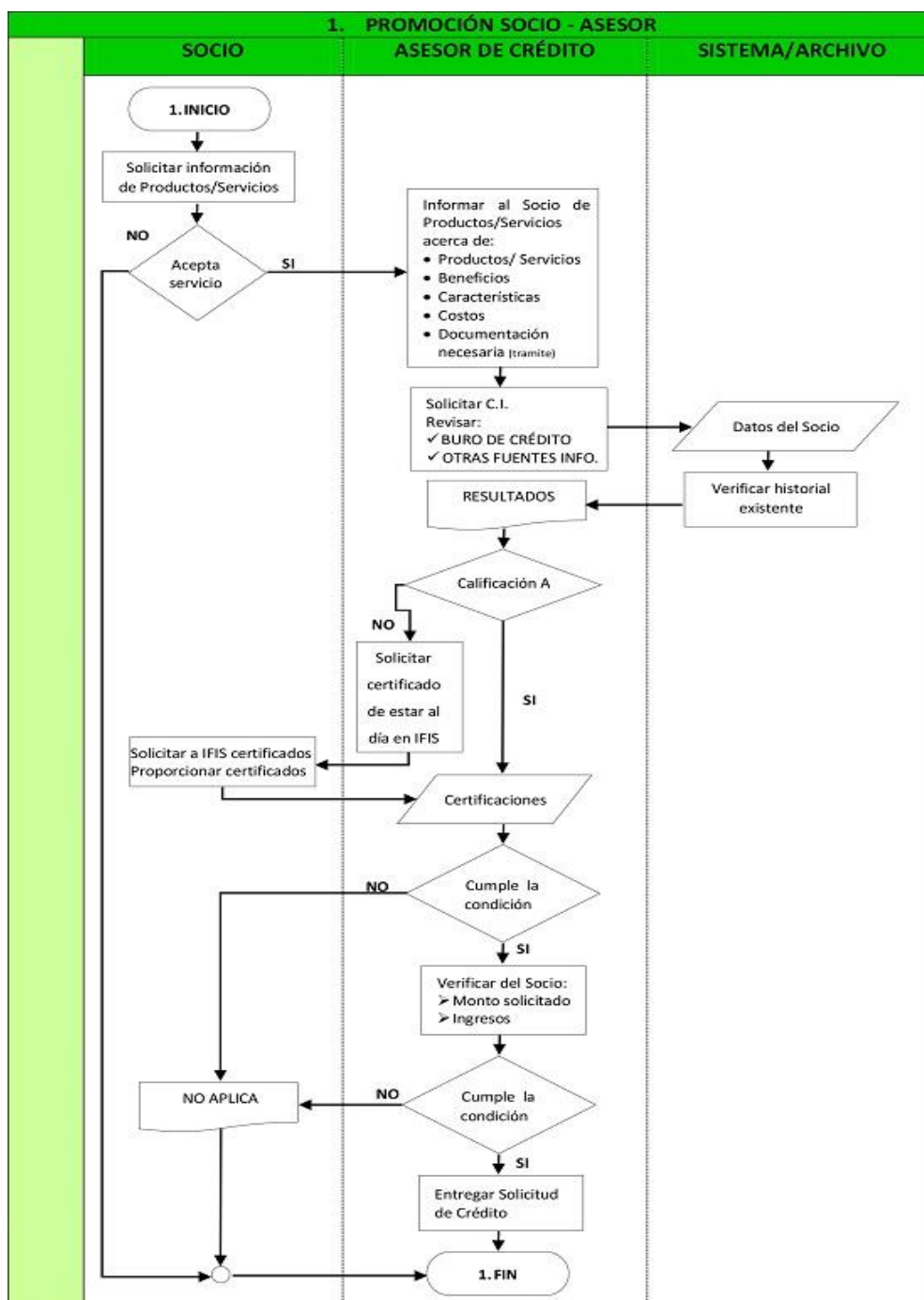


Figura 7. Diagrama de Promoción Socio-Asesor

## ANEXO 11 DIAGRAMA RECEPCIÓN DE SOLICITUD Y DOCUMENTACIÓN

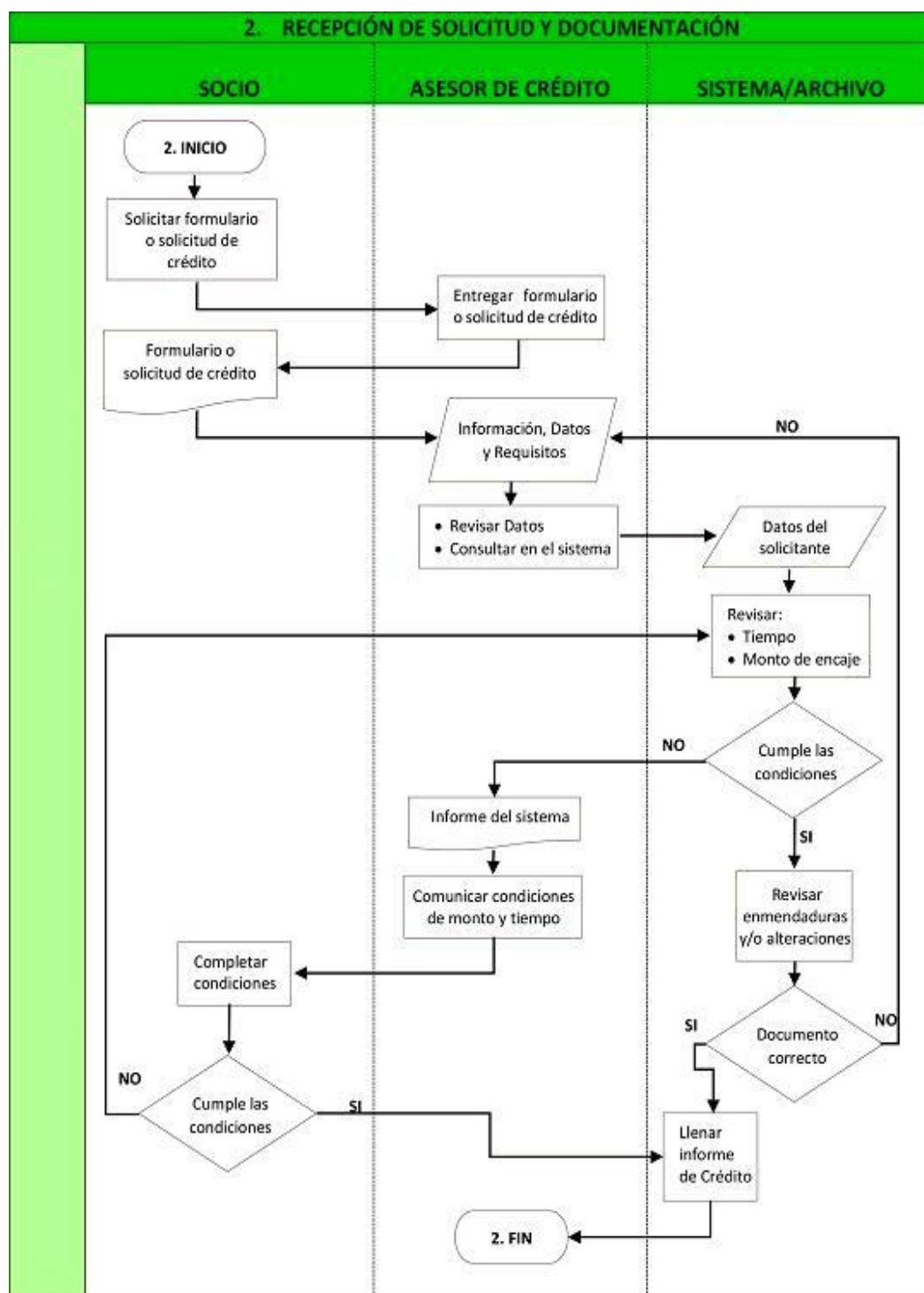


Figura 8. Diagrama de Recepción de Solicitud y Documentación

## ANEXO 12

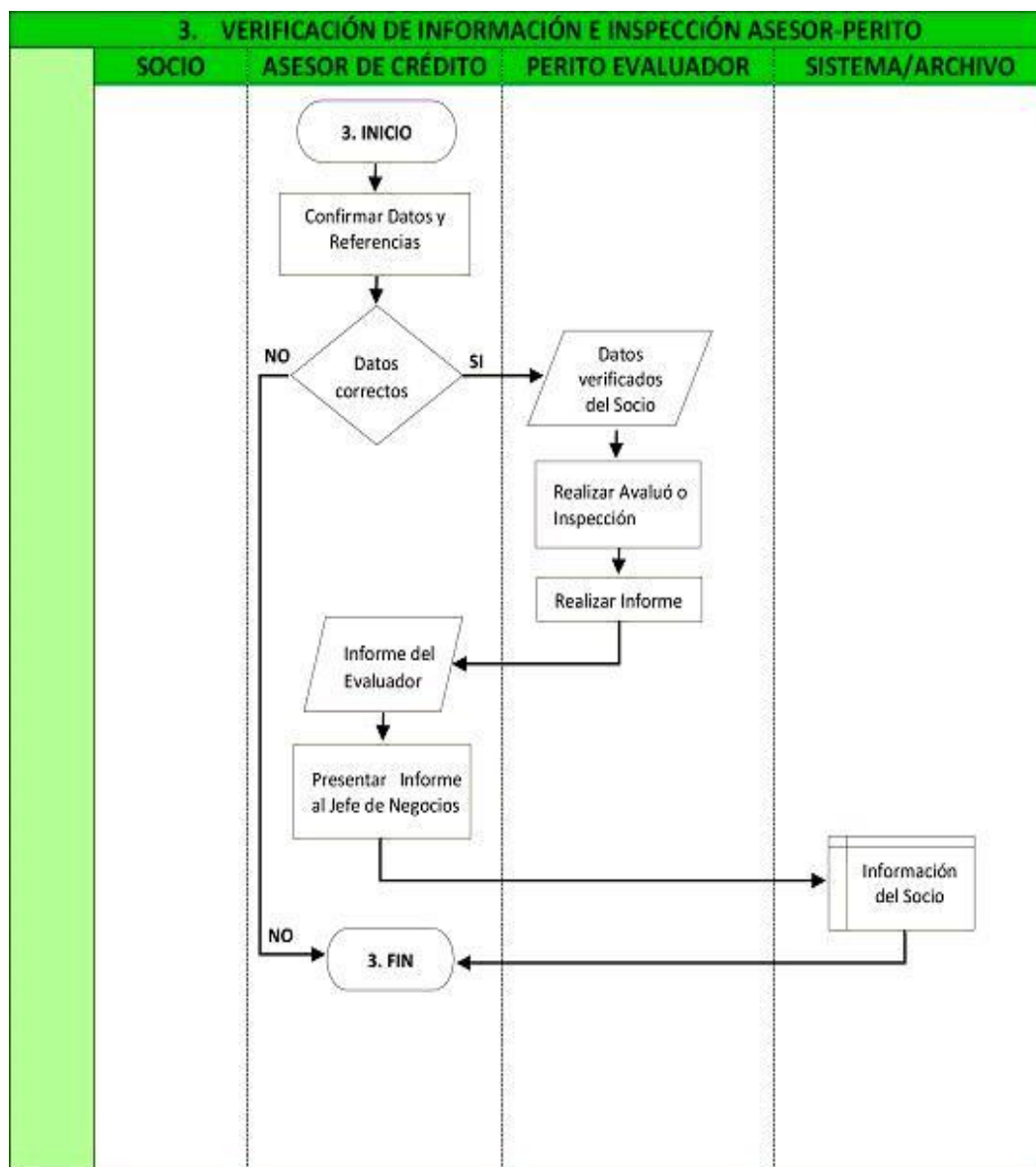
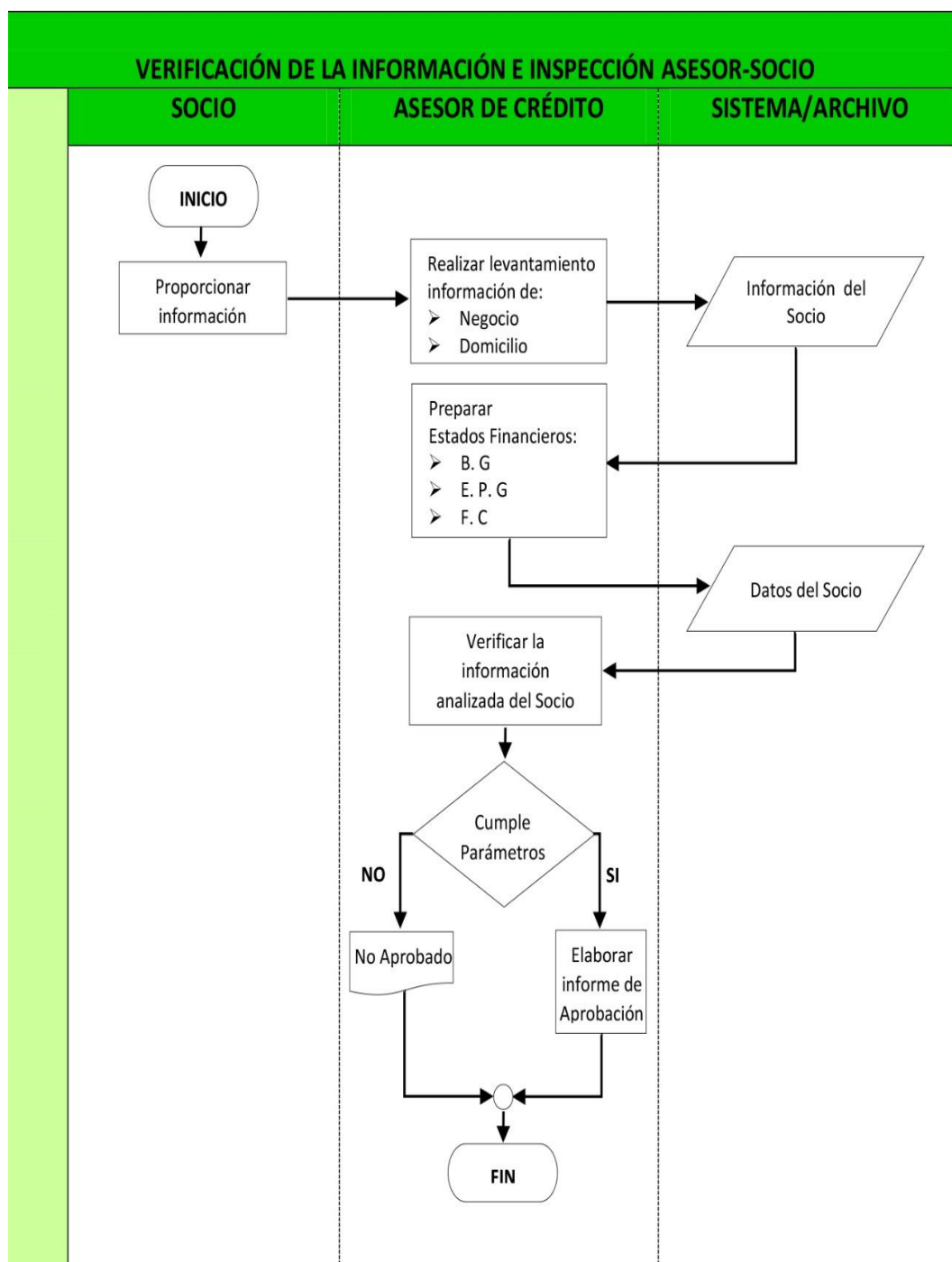
DIAGRAMA DE VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN E INSPECCIÓN  
“ASESOR-PERITO”

Figura 9. Diagrama de Verificación de la Información e Inspección Asesor-Perito



## ANEXO 13

**DIAGRAMA DE VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN E INSPECCIÓN  
“ASESOR- SOCIO”**


**Figura 10. Diagrama de Verificación de Información e Inspección Asesor- Socio**

## ANEXO 14

## DIAGRAMA DE ANÁLISIS EVALUACIÓN, RESOLUCIÓN Y APROBACIÓN

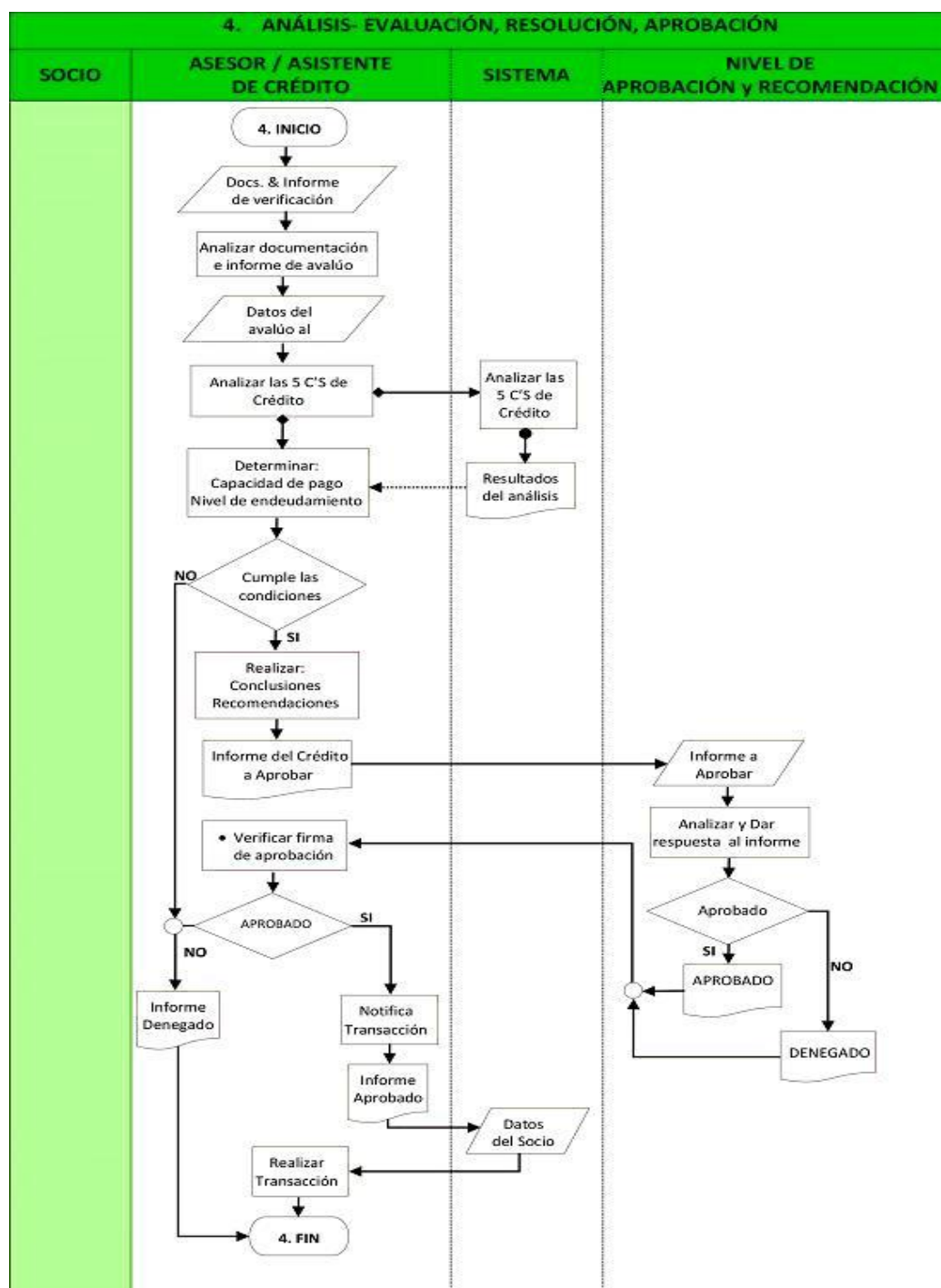


Figura 11. Diagrama de Análisis Evaluación, Resolución y Aprobación

ANEXO 15

DIAGRAMA DE OTORGAMIENTO Y DESEMBOLSO

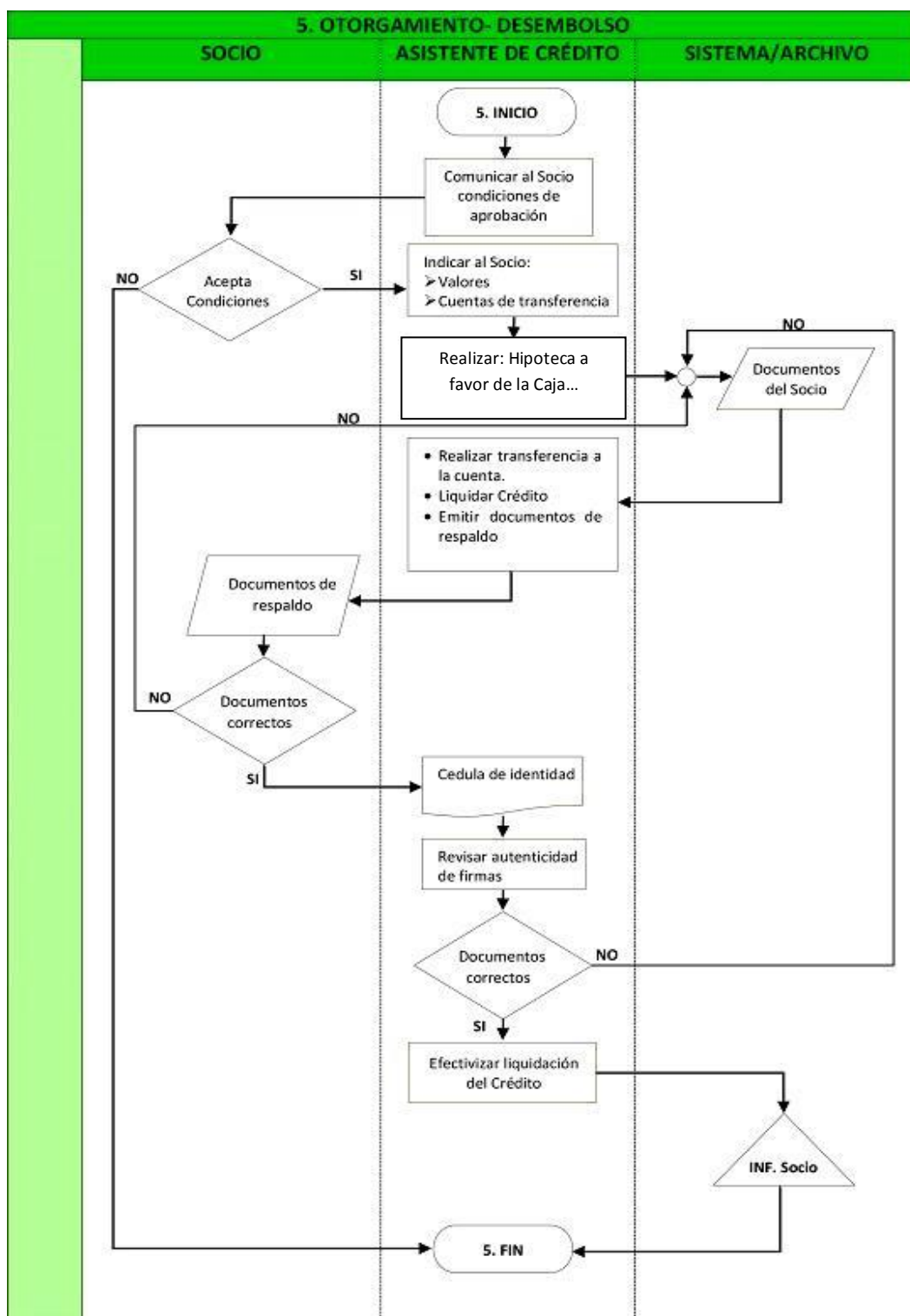


Figura 12. Diagrama de Otorgamiento y Desembolso.

## ANEXO 16 SOLICITUD DE CRÉDITO

MONTO SOLICITADO..... N° Socia/o.....

FECHA:..... PLAZO DE CRÉDITO.....

### 1. DATOS DE LA SOLICITANTE

Apellidos..... Nombres.....  
 Dirección Domiciliaria..... Calle.....  
 Teléfono..... Ocupación.....  
 Dirección de Trabajo.....  
 Cedula de Identidad N°..... Estado Civil.....

#### Vivienda

Propia

Arrendada

Prestada

### 2. DATOS DEL/LA CONYUGE

Apellidos..... Nombres.....  
 Cedula de identidad N°..... Ocupación.....  
 Dirección de trabajo.....

### 3. 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**.....

### 4. DESTINO DE CREDITO

#### Para invertir en:

Agricultura.....	Ganadería.....
Comercio.....	Consumo.....
Casa.....	Compra de previo.....
Otros.....	

### 5. DATOS DEL GARANTE 1

Apellidos..... Nombres.....  
 Dirección Domiciliaria..... Calle.....  
 Teléfono..... Ocupación.....  
 Dirección de Trabajo.....  
 Cedula de Identidad N°..... Estado Civil.....

#### Vivienda

Propia

Arrendada

Prestada

**6. DATOS DEL GARANTE 2**

Apellidos.....Nombres.....  
 Dirección Domiciliaria.....Calle.....  
 Teléfono.....Ocupación.....  
 Dirección de Trabajo.....  
 Cedula de Identidad N°.....Estado Civil.....

**Vivienda**

Propia

Arrendada

Prestada

**7. FIRMAS**

Solicitante  
 Cl.....

Garante 1  
 Cl.....

Cónyuge  
 Cl.....

Garante 2  
 Cl.....


**8. APROBACIÓN DEL CRÉDITO**

El consejo de vigilancia de créditos aprueba la siguiente solicitud:




## ANEXO 18 CATÁLOGO DE PRODUCTOS “CRÉDITO EMERGENTE”

Tabla 19. Catálogo de Crédito Emergente

 CATALOGO DE PRODUCTOS		
Fecha de resolución		
N° Acta		
Tipo de Crédito	<b>CONSUMO</b>	
Nombre	<b>CRÉDITO EMERGENTE</b>	
Características	Se otorga de manera inmediata, una vez cubiertos los requisitos para cubrir calamidades domesticas por muerte, accidente o enfermedad	
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Solicitud de crédito para deudor y garante</li> <li>➤ Copia de la cedula de identidad</li> <li>➤ Recibo del pago o certificación de ingresos (mínimo de tres meses)</li> <li>➤ Giros del exterior o contratos de arrendamiento legalizado</li> <li>➤ Honorarios (declaración de impuestos, facturas), comprobantes de pensiones jubilares o Certificado Bancario</li> <li>➤ Constancia de domicilio (pagos de servicios básicos)</li> </ul> <p><b>Certificados o documentos que valide la calamidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Certificado médico</li> <li>➤ Factura de gastos médicos</li> <li>➤ Partida de Defunción</li> </ul>	
MONTOS	<b>DESDE</b>	<b>HASTA</b>
	\$ 50,00	\$ 4.000.000,00
PLAZO: Dependerá del monto solicitado	<b>DESDE</b>	<b>HASTA</b>
	01 mes	60 meses
TASA DE INTERÉS ANUAL	Establecida por BCE	
COMISIÓN	0,00%	
ENCAJE	<b>SOCIOS NUEVOS</b>	5 X 1
	<b>SOCIOS ANTIGUOS</b>	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	ASESOR DE CREDITO	Hasta: \$ 3.000,00
	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Hasta: \$ 40.000,00
<hr/> <b>NOMBRE</b> Presidente(a) Caja Solidaria		

**ANEXO 19**  
**CREDIPÓLIZA**  
**Tabla 20. Credipóliza**

 <b>CATÁLOGO DE PRODUCTOS</b>			
<b>Fecha de resolución</b>			
<b>N° Acta</b>			
<b>Tipo de Crédito</b>	<b>CONSUMO</b>		
<b>Nombre</b>	<b>CREDIPÓLIZA</b>		
<b>Características</b>	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 Caja Solidaria.		
<b>REQUISITOS</b>	Solicitud de crédito Copia de la cedula de identidad Endoso de la Póliza favor de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Unión y Progreso". Partida de Defunción		
<b>MONTO</b>	<b>DESDE</b>		<b>HASTA</b>
			80% valor de la Póliza
<b>PLAZO: Dependerá del monto solicitado</b>	<b>DESDE</b>		<b>HASTA</b>
			Fecha de vencimiento de La Póliza
<b>TASA DE INTERÉS ANUAL</b>	Variable: TRES puntos por arriba de la tasa de interés mínima, vigente para este segmento, según BCE		
<b>APORTE</b>	2% del monto de crédito		
<b>ENCAJE</b>	<b>SOCIOS NUEVOS</b>		NO APLICA
	<b>SOCIOS ANTIGUOS</b>		NO APLICA
<b>GARANTÍA</b>	Póliza emitida por la COAC		
<b>TIEMPO DE ENTREGA</b>	30 minutos en las oficinas de la COAC		
<b>NIVEL DE APROBACIÓN</b>	<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>		Hasta: \$ 3.000,00
	<b>CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>		Hasta: \$ 40.000,00
<hr/> <b>NOMBRE</b> Presidente(a) Caja Solidaria			





**BIBLIOGRAFÍA**

- AMARU, A. (2009). *FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN Teoría general y el proceso administrativo* (Tercera ed.). México, D.F: Pearson Educación.
- ANZOLA, S. (2002). *Administración de Pequeñas Empresas*. México, D.F: McGRAW-HILL.
- BRAVO, M. (2007). *Contabilidad General* (SEPTIMA EDICION ed.). Quito: NUEVODIA.
- CHIAVENATO, I. (2004). *Administración en los Nuevos Tiempos*. México, D.F: McGraw-Hill Interamericana.
- CORAGGIO, J. L. (2010). *Guía para el mapeo y levantamiento de la Economía Popular Solidaria en Latino-américa y Caribe*. Lima: Grupo Red de Economía Solidaria del Perú-GRESP.
- CORAGGIO, J. L. (2011). *Economía Social y Solidaria: el trabajo antes que el capital*. Ecuador: Quito: Abya-Yala-Fundación.
- DÁVALOS, X. (2012). *Conocimiento y Políticas Públicas de Economía Social y Solidaria: problemas y propuestas*. Quito: Editorial IAEN-Instituto de Altos Estudios Nacionales, Universidad de Postgrado del Estado.
- FRANKLIN, E. (2009). *Organización de Empresas* (TERCERA EDICIÓN ed.). México, D.F: McGraw-Hill Interamericana.
- GÓMEZ, G. (1997). *Planeación y Organización de Empresas* (Octava ed.). México, D.F: McGraw-Hill Interamericana.
- HARGADON, B. (1991). *Principios de Contabilidad* (DUODÉCIMA ed.). Colombia: Presencia Ltda.
- HERNÁNDEZ, S. (2008). *Aministración*. México, D.F: McGraw-Hill Interamericana.
- HERRERA, G. N. (2010). *Tutoria de la Investigación Científica* (Cuarta Edición ed.). Quito: Gráficas Corona.
- HORNGREN, H. &. (2003). *Contabilidad* (QUINTA ed.). México, D.F: PERSON EDUCACIÓN.

- JÁCOME, V. (2013). *Introducción a la Economía popular y Solidaria*. Quito: Editorial IAEN Instituto de Altos Estudios Nacionales.
- JÁCOME, V. (2013). *Introducción a la Economía Social y Solidaria*. Quito: IAEN.
- KOONTZ, W. Y. (2008). *ADMINISTRACIÓN Una perspectiva global y empresarial* (Décimotercera ed.). México, D.F: McGraw-Hill Interamericana.
- MUÑOZ, R. (2013). *Diccionario de la otra economía*. Argentina: Universidad Nacional de General.
- NEONEL CUELLAR, H. V. (2012). *CONTABILIDAD Un enfoque práctico* (Primera ed.). Colombia: Alfaomega Colombiana S.A.
- RAZETO, L. (1990). *Educación comunitaria y economía popular*. Costa Rica.
- ZAPATA, P. (2008). *Contabilidad General* (Sexta Edición ed.). México, D.F: McGraw-Hill Interamericana.

### **NET GRAFÍA:**

- GURIDI, L. M. (2014). *La dimensión económica del Desarrollo Humano Local: La economía social y solidaria*. Recuperado el 20 de 02 de 2015, de [http://publicaciones.hegoa.ehu.es/assets/pdfs/314/Economia\\_social\\_y\\_solidaria\\_DHL.pdf?1399364271](http://publicaciones.hegoa.ehu.es/assets/pdfs/314/Economia_social_y_solidaria_DHL.pdf?1399364271)
- GURIDI, M. &. (2014). *Publicaciones Hegoa*. Recuperado el 22 de febrero de 2015, de [http://publicaciones.hegoa.ehu.es/assets/pdfs/314/Economia\\_social\\_y\\_solidaria\\_DHL.pdf?1399364271](http://publicaciones.hegoa.ehu.es/assets/pdfs/314/Economia_social_y_solidaria_DHL.pdf?1399364271)
- MIDEPLAN. (2009). *Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo*. Recuperado el 18 de Febrero de 2015, de <http://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/6a88ebe4-da9f-4b6a-b366-425dd6371a97/guia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.pdf>
- Telégrafo, E. (13 de 5 de 2013). *Economía popular y solidaria: Tercer sector económico*. Recuperado el 29 de 01 de 2015, de <http://www.telegrafo.com.ec/opinion/columnistas/item/economia->

SEPS. Sectores mixtos del sistema económico social y solidario. Recuperado el 25 de febrero del 2015, de: <http://www.seps.gob.ec/web/guest/conoce-la-eps2>

[http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%201/cap1\\_c.htm](http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%201/cap1_c.htm)

<http://www.plusformacion.com/Recursos/r/Contabilidad-general-basica>

Tipos de Contabilidad. Recuperado 20 de marzo el 2015, de: <http://tiposdecontabilidad.com/>

Formato de la cuenta "T", Recuperado el 26 de Febrero de 2015, de <http://registroscontables1a.blogspot.com/p/cuenta-contable-instrumento-que-permite.html>

Ejemplo de registro o asiento contable. Recuperado el 26 de Febrero de 2015, de: <http://www.taringa.net/posts/economia-negocios/14663416/Contabilidad-financiera-parte-II.html>

Ejemplo de mayorización. LZS Ediciones Contables y Afines. Recuperado el 03 de marzo de 2015, de <http://www.plusformacion.com/Recursos/r/Contabilidad-general-basica>

Libros Auxiliares. Recuperado el 03 de marzo de 2015, de [http://help.sap.com/saphelp\\_46c/helpdata/es/01/a9b1df455711d182b40000e829fbfe/content.htm](http://help.sap.com/saphelp_46c/helpdata/es/01/a9b1df455711d182b40000e829fbfe/content.htm)

Ejemplo balance de Comprobación. Recuperado el 03 de marzo de 2015, de <http://modelode.com/modelos/ld-modelo-del-balance-de.php#Comentario-MODELO-DEL-BALANCE-DE-LA-COMPROBACION>

Núñez Rita María (2012). IMPORTANCIA DE LA INFORMÁTICA EN EL SISTEMA DE CONTABILIDAD. Recuperado el 15 de marzo del 2015, de <https://plus.google.com/112603203440493754033/posts/FK9LQDoXcWa>

Santos Lopez Miky .(2012). *Separata de Sistemas Contables Computarizados*. Recuperado el 15 de marzo del 2015, de <https://es.scribd.com/doc/105145447/SISTEMAS-CONTABLES-COMPUTARIZADOS-2012#download>

Sistemas Contables (2013). Ventajas y Desventajas de los Sistemas Computarizados. Recuperado el 20 de marzo del 2015, de <http://contasystems2013.jimdo.com/contenido/ventajas-y-desventajas/>

Sistema Contable. Recuperado el 20 de marzo del 2015, de: <http://1728-aplicaciones-comerciales.ec.kch001.com/compro-vendo/6490312-Sistema-Contable-Para-Pymes.html>

## **LEYES Y REGLAMENTOS**

Constitución Política de la República del Ecuador (2008)

Código Orgánico Monetario y Financiero.

Ley Orgánica De La Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS).

Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para Pymes (2010)

Reglamento Interno de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”

Estatutos Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”

# ANEXOS

# **ANEXO 1**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS  
SOCIOS DE LA CAJA  
SOLIDARIA DE AHORRO Y  
CRÉDITO “UNIÓN Y  
PROGRESO”**

**ANEXO 1**  
**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA CAJA SOLIDARIA DE**  
**AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN Y PROGRESO”**

**OBJETIVO:** Determinar cuál es el nivel de satisfacción e insatisfacción en los socios activos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso” 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: \_\_\_\_\_

**1. ¿Por qué decidió asociarse a la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”?**

Confianza  Beneficios que ofrece  Distancia

Atención  Recomendación

Otros:  Especifique: \_\_\_\_\_

**2. ¿Conoce todos los servicios que ofrece la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”?**

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 “Nueva Vida”?**

Ahorros  Créditos  Depósitos a plazo Fijo

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 “Nueva Vida”?

SI  NO

6. ¿Conoce usted la tasa de interés que la Caja “Nueva Vida” 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 “Nueva Vida”?

Sí  No

8. ¿Ha solicitado un crédito en la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Vida.”?

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 “Nueva Vida”?

Ordinario  Emergente  Estudiantil

Microcrédito  Otros  Especifique: \_\_\_\_\_

10. ¿Con que finalidad ha solicitado un crédito en la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”?

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.

<b>MONTO REQUERIDO</b>	
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**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS  
DIRECTIVOS DE LA CAJA  
SOLIDARIA DE AHORRO Y  
CRÉDITO “UNIÓN Y  
PROGRESO”**

**ANEXO 002**  
**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LA CAJA SOLIDARIA DE**  
**AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN Y PROGRESO”**

**OBJETIVO:** Analizar la situación actual de los procesos administrativos financieros y contables de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Unión y Progreso”, a fin recabar información relevante respecto del funcionamiento de dichos procesos.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una X en el casillero adecuado y de la manera más acertada, de su información dependerá el éxito del proyecto.

**Cargo que desempeña en la Entidad:** \_\_\_\_\_

**PROCESO FINANCIERO**

**COBRANZA**

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

SI  NO  En Proceso

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

SI  NO

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

SI  NO

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

SIEMPRE  CASI SIEMPRE  NUNCA

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

SIEMPRE  CASI SIEMPRE  NUNCA

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

SEMANAL  MENSUAL  ANUAL  OTROS

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

SIEMPRE  CASI SIEMPRE  NUNCA

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

SI  NO

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

SIEMPRE  CASI SIEMPRE  NUNCA

10. ¿Existe una persona encargada en el cobro de cartera vencida?

SI  NO

Quien: \_\_\_\_\_

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

Siempre  Casi siempre  Nunca

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

SI  NO

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

Junta de socios	<input type="checkbox"/>
Comité de Crédito	<input type="checkbox"/>
Directiva	<input type="checkbox"/>
Otros (Especifique)	<input type="checkbox"/>

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

SI  NO

Quien: \_\_\_\_\_

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

Garantías  Ingresos  Análisis Crediticio

Otros  Especifique: \_\_\_\_\_

**Nota:** Si su respuesta es garantías responda la pregunta N. 16, caso contrario responda la pregunta N. 17

16. ¿Qué tipos de garantías acepta la Caja?

Prendario  Hipotecario  Personal

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

Productivo	<input type="checkbox"/>
Emergente	<input type="checkbox"/>
Educacional	<input type="checkbox"/>
Todas las anteriores	<input type="checkbox"/>
Otros (Especifique)	<input type="checkbox"/>

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

SI  NO

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

SIEMPRE  CASI SIEMPRE  NUNCA

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

Sí  No

Especifique documento: \_\_\_\_\_

### PROCESO ADMINISTRATIVO

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

SI  NO  EN PROCESO

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

SI  NO  EN PROCESO

**Nota:** Si su respuesta es positiva conteste la pregunta N. 23; caso contrario continúe con la pregunta N.24

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

SIEMPRE  CASI SIEMPRE  NUNCA

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

SI  NO

**Nota:** si su respuesta es afirmativa conteste la pregunta N. 25; caso contrario siga con la pregunta 26.

25. ¿Con que frecuencia se realizan estas planificaciones?

Semanal	<input type="checkbox"/>
Mensual	<input type="checkbox"/>
Anual	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>
Otros (Especifique)	<input type="checkbox"/>



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

SI  NO  EN PROCESO

**Nota:** si su respuesta es afirmativa conteste la pregunta N. 27; caso contrario siga con la pregunta N. 28.

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

SIEMPRE  CASI SIEMPRE  NUNCA

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

SI  NO

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

SEMANAL  MENSUAL  OTROS

### PROCESO CONTABLE

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

SI  NO  EN PROCESO

31. ¿Existe una persona encargada en realizar la contabilidad de la Caja Solidaria?

SI  NO

32. ¿El Contador de la Caja Solidaria es?

Socio de la caja

Persona externa

Otros

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

SI  NO  EN PROCESO

34. ¿Se apertura un archivo por cada uno de los clientes?

SI  NO

35. ¿Qué informes financieros preparan? Múltiple respuesta

Estado de Situación Financiera	<input type="checkbox"/>
Estado de Resultados	<input type="checkbox"/>
Estado de Cambios en el Patrimonio	<input type="checkbox"/>
Estado de Flujos de Efectivo	<input type="checkbox"/>
Otros (Especifique)	<input type="checkbox"/>

36. ¿Con que frecuencia realizan estos informes?

Semanalmente	<input type="checkbox"/>
Mensualmente	<input type="checkbox"/>
Semestralmente	<input type="checkbox"/>
Anualmente	<input type="checkbox"/>
Otros (Especifique)	<input type="checkbox"/>

37. ¿Se preparan y entregan a la Directiva los Estados Contables acompañados de un análisis y comentarios apropiados?

SI  NO

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

SIEMPRE  CASI SIEMPRE  NUNCA

**39. ¿Cumple la entidad con las Obligaciones Tributarias oportunamente?**

SIEMPRE  CASI SIEMPRE  NUNCA

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

SI  NO

**Especifique problema:** \_\_\_\_\_

**41. ¿Cómo se realiza el registro de la información contable en la Caja Solidaria? (múltiple respuesta)**

Manual

Procesamiento Electrónico de Datos

Otros

Si la Respuesta es Procesamiento Electrónico de Datos indique cuál es el Sistema Contable que utiliza la Caja.....

**Nota:** Si su respuesta es Manual ha finalizado la encuesta.

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

SI  NO

**43. ¿El Sistema Contable que utiliza la Caja es adecuado en el procesamiento de la información?**

SI  NO

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

# **ANEXO 3**

# **FOTOGRAFÍAS**

### ANEXO 3 FOTOGRAFÍAS















**CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**  
**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL**  
**COMERCIO**

## **CERTIFICACIÓN**

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por el señor: Diego Paúl Torres Toro, bajo nuestra supervisión:

---

**ECON. MARCO VELOZ**  
**DIRECTOR DEL PROYECTO**

---

**DRA. SILVIA ALTAMIRANO**  
**CODIRECTORA DEL PROYECTO**

---

**ING. JULIO TAPIA**  
**DIRECTOR DE LA CARRERA**

---

**DR. RODRIGO VACA**  
**SECRETARIO**