



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

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN
FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO AUDITOR**

AUTOR: GUALAVISÍ LIMAICO KEVIN SANTIAGO

**TEMA: DOCUMENTACIÓN Y COSTEO DE LOS PROCESOS DE
OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS, DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO**

DIRECTOR: ING. SEBASTIÁN FERNÁNDEZ PINTO

CODIRECTOR: ECO. MARÍA ISABEL GUERRÓN

SANGOLQUÍ, ENERO 2015

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE
INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICADO

ING. SEBASTIÁN FERNÁNDEZ PINTO

ECO. MARÍA ISABEL GUERRÓN

CERTIFICA

Que el trabajo titulado DOCUMENTACIÓN Y COSTEO DE LOS PROCESOS DE OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS, DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la universidad, en el Reglamento de Estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Debido a la utilidad administrativa y financiera de la documentación y costeo de procesos, se recomienda su publicación.

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

Autorizan al señor Kevin Santiago Gualavisí Limaico, que lo entregue al señor Economista Galo Acosta, en su calidad de Director de Carrera.

Sangolquí, enero 2015

Ing. Sebastián Fernández Pinto

DIRECTOR

Eco. María Isabel Guerrón

CODIRECTOR

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE
INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD
KEVIN SANTIAGO GUALAVISI LIMAICO

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado DOCUMENTACIÓN Y COSTEO DE LOS PROCESOS DE OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS, DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme a las citas expresadas según normas APA 6ta edición, 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.

Sangolquí, enero 2015.

Kevin Santiago Gualavisí Limaico

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS “ESPE”

INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Yo, Kevin Santiago Gualavisí Limaico

Autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas la publicación del trabajo “DOCUMENTACIÓN Y COSTEO DE LOS PROCESOS DE OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS, DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO”, en la biblioteca virtual de la institución, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, enero 2015.

Kevin Santiago Gualavisí Limaico

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a mis padres, Anita Limaico e Iván Gualavisí, quienes me han apoyado siempre, en el ámbito académico, profesional y personal. Con el ejemplo me han enseñado que se pueden cumplir objetivos, con esfuerzo y constancia.

A mis hermanos, Belén Gualavisí e Isaac Gualavisí, que a través de sus logros académicos me han enseñado que es posible ser “el mejor”, lo cual me ha motivado a trabajar día a día para alcanzar mis metas, poniendo empeño y dedicación.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, ser de luz, que me ha guiado para llegar hasta dónde estoy.

Agradezco a mis padres que me han educado y me han guiado desde pequeño con valores como el respeto, la sinceridad y la humildad; si bien este último es el único valor que queda anulado cuando uno dice poseerlo, es uno de los que más caracteriza a mis papás y espero saber ponerlo en práctica en lo que me queda de vida. Gracias a mi madre que siempre está pendiente, de que no me falte nada para desempeñar mis actividades diarias, y a mi padre que a pesar de su duro trabajo siempre tiene las energías para ver que todo marche bien en la vida de todos quienes conforman mi familia.

Gracias a todos mis compañeros y amigos, que no permitieron que durante mi vida universitaria me dedique sólo a estudiar, ya que los líos en los que muchas veces nos metimos nos permitieron vivir experiencias y obtener conocimientos que no se adquieren en las aulas de clase.

Agradezco a mi director de tesis Ing. Sebastián Fernández que me ha brindado sus conocimientos y me ha guiado para realizar el presente proyecto de tesis.

Gracias a mi codirectora Eco. María Isabel Guerrón que con su minuciosa revisión me ayudó a pulir los detalles del proyecto, ya que en ellos está el éxito.

Agradezco al Ing. Edwin Carrera quien me dio la oportunidad de ejecutar el proyecto que tenía en mente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo; gracias también a la gente del área de Créditos, Contabilidad y a todos quienes, en su momento, me dieron una mano para lograr esta tesis.

CONTENIDO

CAPÍTULO I	1
1. GENERALIDADES	1
1.1. Reseña histórica de la Cooperativa Textil 14 de Marzo	1
1.2. Situación actual de la empresa	2
1.3. Direccionamiento estratégico	7
1.3.1. Estructura organizacional de la cooperativa	8
1.3.2. Misión	10
1.3.3. Visión	10
1.3.4. Valores	10
1.3.5. Objetivos estratégicos	11
1.3.5.1. Objetivo general	11
1.3.5.2. Objetivos específicos	11
1.4. Giro del negocio	12
1.4.1. Productos	13
1.4.2. Clientes	14
1.5. Tema del proyecto de tesis	14
1.5.1. Justificación	14
1.5.2. Planteamiento del problema	16
1.5.3. Objetivos	18
1.5.3.1. Objetivo general	18
1.5.3.2. Objetivos específicos	18
CAPÍTULO II	19
2. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Sector cooperativo	19
2.1.1. Objeto	19
2.1.2. Grupos	19
2.1.2.1. Cooperativas de producción	20
2.1.2.2. Cooperativas de consumo	20
2.1.2.3. Cooperativas de vivienda	20
2.1.2.4. Cooperativas de servicios	20
2.1.2.5. Cooperativas de ahorro y crédito	21
2.2. Los tipos de crédito y el riesgo de crédito	23

2.2.1. Microcréditos	23
2.2.2. Créditos de consumo	24
2.2.3. Créditos para vivienda	25
2.2.4. Créditos comerciales.....	25
2.2.5. Riesgo de crédito.....	26
2.3. Teoría de procesos.....	27
2.3.1. Factores que intervienen dentro de un proceso	28
2.4. Mapeo de procesos	29
2.5. Elementos de los procesos	31
2.6. Diagramación de procesos.....	33
2.7. Manual de procesos.....	35
2.7.1. Caracterización de procesos	36
2.8. Mejoramiento de procesos	37
2.8.1. Herramientas de modernización	38
2.8.2. Metodología de mejoramiento de procesos	38
2.9. Costeo.....	41
2.9.1. Conceptos básicos utilizados en el costeo.....	41
2.9.2. Métodos de costeo	44
2.9.2.1. Costeo por órdenes de trabajo.....	45
2.9.2.2. Costeo por procesos	45
2.9.2.3. Costeo ABC	46
CAPÍTULO III.....	49
3. MANUAL DE PROCESOS	49
3.1. Mapa de procesos.....	49
3.2. Despliegue de procesos	50
3.3. Caracterización del proceso de Gestión de Créditos	51
3.4. Del mejoramiento de procesos	51
3.5. Manual de procesos.....	53
3.5.1. Definiciones importantes.....	53
3.5.2. Gestión de Microcréditos Quirografarios	58
3.5.2.1. Caracterización Gestión de Microcréditos Quirografarios	58
3.5.2.2. Salidas del proceso.....	59
3.5.2.3. Políticas.....	60

3.5.2.4. Tablero de indicadores G-MCRQ.....	62
3.5.2.5. Flujograma G-MCRQ.....	64
3.5.3. Gestión de Microcréditos Hipotecarios	70
3.5.3.1. Caracterización Gestión de Microcréditos Hipotecarios	70
3.5.3.2. Salidas del proceso.....	71
3.5.3.3. Políticas.....	72
3.5.3.4. Tablero de indicadores G-MCRH.....	74
3.5.3.5. Flujograma G-MCRH.....	76
3.5.4. Gestión de Apertura de Cuenta de Ahorros.....	81
3.5.4.1. Caracterización Gestión de Apertura de Cuentas de Ahorro	81
3.5.4.2. Salidas del proceso.....	82
3.5.4.3. Políticas.....	82
3.5.4.4. Flujograma	83
CAPÍTULO IV	84
4. COSTEO DE PROCESOS.....	84
4.1. Cálculo de costos por recurso utilizado (Tasas)	84
4.1.1. Tasa de recursos humanos.....	84
4.1.2. Tasa de depreciación equipos de computación	85
4.1.3. Tasa de depreciación equipos de oficina.....	90
4.1.4. Tasa de depreciación muebles y enseres.....	91
4.1.5. Tasa de depreciación edificios	97
4.1.6. Tasa utilización de materiales y suministros	98
4.1.7. Tasa consumo de servicios básicos	99
4.2. Costeo ABC (Activity Based Costing)	101
4.2.1. Costeo ABC Gestión de Microcréditos Quirografarios.....	102
4.2.1.1. Costo total Gestión de Microcréditos Quirografarios	138
4.2.2. Costeo ABC del Gestión de Microcréditos Hipotecarios	140
4.2.2.1. Costo total Gestión de Microcréditos Hipotecarios	173
4.2.3. Costeo ABC Gestión de Apertura Cuenta de Ahorros.....	175
4.2.3.1. Costo total Gestión de Apertura Cuentas de Ahorros.....	181
4.3. Tiempo de ejecución de los procesos	182
4.3.1. Tiempo de ejecución del proceso G-MCRQ.....	182
4.3.2. Tiempo de ejecución del proceso G-MCRH.....	184

4.3.3. Tiempo de ejecución del proceso G-CTAH.....	186
CAPÍTULO V.....	187
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	187
5.1. Conclusiones.....	187
5.2. Recomendaciones.....	188
BIBLIOGRAFÍA.....	190

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Intervalos de segmentación	3
Cuadro 2: Alternativas de outputs para diferentes procesos.	33
Cuadro 3: Simbología ANSI para diagramación de procesos.....	34
Cuadro 4: Método sistemático de mejora de procesos.....	39
Cuadro 5: Método sistemático aplicado para la mejora de procesos.	52
Cuadro 6: Indicador de crecimiento en la demanda de microcréditos quirografarios.	62
Cuadro 7: Indicador de cumplimiento de documentación requerida G-MCRQ.	63
Cuadro 8: Indicador de aprovechamiento de recursos G-MCRQ.	63
Cuadro 9: Indicador de crecimiento en la demanda de microcréditos hipotecarios.....	74
Cuadro 10: Indicador de cumplimiento de documentación requerida G-MCRH.	75
Cuadro 11: Indicador de aprovechamiento de recursos G-MCRH.	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de un mapa de procesos.	30
Figura 2: Modelo de una caracterización.	36
Figura 3: Mapa de procesos de la Cooperativa Textil 14 de Marzo.	49
Figura 4: Despliegue del macro proceso de Gestión de Créditos.	50
Figura 5: Caracterización del proceso Gestión de Microcréditos Quirografarios.	58
Figura 6: Caracterización del proceso Gestión de Microcréditos Hipotecarios.	70
Figura 7: Caracterización del proceso Gestión de Apertura de Cuentas de Ahorros.	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Histórico del número de créditos otorgados 2014	5
Tabla 2: Registro de ingresos, reaperturas y retiros de socios	6
Tabla 3: Histórico de créditos otorgados en el 2014 en dólares	7
Tabla 4: Cálculo horas de trabajo al mes.	84
Tabla 5: Cálculo minuto/hombre de trabajo, por empleado.....	85
Tabla 6: Cálculo valor promedio CPU, teclado y mouse oficial de crédito y cobranzas.....	86
Tabla 7: Cálculo depreciación CPU, teclado y mouse oficial de crédito y cobranzas por minuto.	86
Tabla 8: Cálculo valor promedio monitor oficial de crédito y cobranzas.....	86
Tabla 9: Cálculo depreciación monitor oficial de crédito y cobranzas por minuto.	87
Tabla 10: Cálculo depreciación CPU, teclado y mouse jefe de crédito y cobranzas por minuto.	87
Tabla 11: Cálculo depreciación monitor jefe de crédito y cobranzas por minuto.....	87
Tabla 12: Cálculo valor promedio CPU, teclado y mouse cajero por minuto.	88
Tabla 13: Cálculo depreciación CPU, teclado y mouse cajero por minuto.....	88
Tabla 14: Cálculo valor promedio monitor cajero por minuto.	88
Tabla 15: Cálculo depreciación monitor cajero por minuto.....	88
Tabla 16: Cálculo valor promedio impresora oficial de crédito y cobranzas.....	89
Tabla 17 Cálculo depreciación impresora oficial de crédito y cobranzas por minuto.	89
Tabla 18: Cálculo valor promedio impresora cajero.....	89
Tabla 19: Cálculo depreciación impresora cajero por minuto.	90
Tabla 20: Cálculo valor promedio teléfono oficial de crédito y cobranzas.	90
Tabla 21: Cálculo depreciación teléfono oficial de crédito y cobranzas por minuto.	91
Tabla 22: Cálculo valor promedio escritorio oficial de crédito y cobranzas.	91
Tabla 23: Cálculo depreciación escritorio por minuto oficial de crédito y cobranzas.	92
Tabla 24: Cálculo depreciación escritorio por minuto jefe de crédito y cobranzas.	92
Tabla 25: Cálculo valor promedio sillón oficial de crédito y cobranzas.....	92
Tabla 26: Cálculo depreciación sillón por minuto oficial de crédito y cobranzas.	93
Tabla 27: Cálculo depreciación sillón por minuto jefe de crédito y cobranzas.	93
Tabla 28: Cálculo valor promedio sillón cajero.....	93
Tabla 29: Cálculo depreciación sillón por minuto cajero.	94
Tabla 30: Valores sillones comité de crédito.	94
Tabla 31: Cálculo depreciación sillón por minuto comité de crédito.	94
Tabla 32: Cálculo valor promedio sillas atención al cliente oficial de crédito y cobranzas. .	95
Tabla 33: Cálculo depreciación silla atención al cliente por minuto oficial de crédito y cobranzas.....	95
Tabla 34: Valor sillas atención al cliente jefe de crédito y cobranzas.	95
Tabla 35: Cálculo depreciación sillas atención al cliente por minuto jefe de crédito y cobranzas.....	96
Tabla 36: Valores mesas comité de crédito.	96
Tabla 37: Cálculo depreciación mesa por minuto comité de crédito.	96
Tabla 38: Horas depreciación activos al mes.....	97

Tabla 39: Cálculo depreciación edificio por minuto por metro cuadrado.....	97
Tabla 40: Cálculo medida promedio oficina oficiales de crédito y cobranzas.....	97
Tabla 41: Cálculo depreciación edificio por estancia por minuto.....	98
Tabla 42: Cálculo de consumo suministros de oficina por minuto por empleado.	99
Tabla 43: Cálculo de consumo energía eléctrica por minuto por empleado.	100
Tabla 44: Cálculo de consumo servicio telefónico por minuto por empleado.....	100

RESUMEN EJECUTIVO

Para aportar en el desarrollo financiero y administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo, se ha realizado la documentación y costeo ABC de los procesos de gestión de microcréditos, de tal manera que la administración pueda contar con herramientas que le permitan saber si está operando de forma efectiva. Para el desarrollo del proyecto, se realizó el levantamiento de la información que conforma el manual de procesos, con los empleados del área de créditos, responsables de ejecutar las actividades que conforman cada uno de los procesos; para elaborar el costeo se trabajó con gente del departamento financiero, quienes proporcionaron los datos que alimentan el modelo. El mapa de procesos, las caracterizaciones, las políticas, los indicadores y los flujogramas que conforman el manual, permiten principalmente, que los empleados responsables de ejecutar los procesos, tengan una visión clara de cómo tienen que realizarlos y de los recursos que necesitan para ello. El enfoque de ejecución de los procesos, busca que los empleados se orienten a lograr la satisfacción del cliente. La definición de un costo estándar que está ligado directamente con el tiempo de ejecución estándar del proceso, permite determinar si los empleados están trabajando óptimamente o están generando costos innecesarios. En conclusión, con las herramientas desarrolladas, la Gerencia podrá tomar decisiones de manera oportuna, para que se trabaje de manera eficaz y eficiente.

PALABRAS CLAVE: DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS, COSTEO ABC, MICROCRÉDITOS, EFICAZ, EFICIENTE.

EXECUTIVE SUMMARY

To contribute to the financial and administrative development of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo, a microcredit management processes documentation has been made, based on Activity Based Costing, to give the management process the necessary tools to know if the operation is effective. For the project, the lifting of the information that forms the processes manual has been made with employees in the area of credits, responsible for implementing the activities constituting the processes; to develop costing it was necessary to work with people in the finance department who provided the data to feed the model. The process map, characterizations, policies, indicators and flow charts that make up the manual, allow employees responsible for executing processes to have a clear vision of what they have to do and the resources they need to do it. The logic used to run the processes seeks that employees to focus on achieving customer satisfaction. The definition of a standard cost directly linked with the standard runtime of the process, allow to determine if employees are working optimally or are generating unnecessary costs. In conclusion, the developed tools allow management to make decisions in a timely manner, so that it works effectively and efficiently.

KEYWORDS: PROCESSES DOCUMENTATION, ACTIVITY BASED COSTING, MICROCREDIT, EFFECTIVELY, EFFICIENTLY.

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES

1.1. Reseña histórica de la Cooperativa Textil 14 de Marzo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo (COAC Textil 14 de Marzo) nace en el año 1968, impulsada por los obreros de la fábrica Indutex y es constituida como una organización paralela al Comité de Empresa.

Se forma una directiva seleccionando a los trabajadores más idóneos y el 15 de abril de 1969, es constituida legalmente, con 62 socios y un capital de cinco mil sucres. Inicia su funcionamiento en Sangolquí en una oficina compartida con el Sindicato y el Comité de Empresa.

Los objetivos esenciales para la constitución de la cooperativa fueron: combatir la usura de la que eran víctimas los trabajadores de la Fabrica Indutex por parte de desaprensivos prestamistas y estimular el ahorro y el crédito personal y solidario entre sus asociados.

Al inicio, solamente podían pertenecer a la cooperativa los empleados de la fábrica y su avance estuvo ligado al crecimiento de la misma. Hasta el año de 1991 solo se contaba con el gerente y se atendía solamente a los obreros de Indutex, de la Textiles Nacionales y de Textiles Durero, posteriormente se contratan dos empleados quienes eran los encargados de realizar todos los trámites correspondientes.

En una asamblea general de socios, el 20 de julio de 1996 se solicita que la cooperativa se declare como “abierta”, la resolución es aprobada y ratificada por

unanimidad de los 110 socios existentes en ese entonces, y se pide se proceda a la reforma del estatuto.

De acuerdo al Sr. Carlos Díaz, fundador y primer gerente de la cooperativa, el nombre “Textil 14 de Marzo” se define considerando la fecha que por decreto profesional fue declarada como día del trabajador textil, por la gesta de los obreros de algunas fábricas textiles, entre ellas: La industrial, La internacional, Prado de Riobamba, Atuntaqui de Imbabura, quienes en manifestaciones públicas y en reclamo de mejoras laborales y salariales, fueron reprimidos, llegando inclusive a ofrendarse valiosas vidas de algunos líderes sindicales.

Transcurrido varios años de esta acción visionaria y emprendedora del trabajador textil, encontramos a una institución consolidada por aquel ideal de superación.

Posiblemente en la memoria quede solamente un recuerdo nostálgico de aquellas acciones que permitieron cimentar mejores caminos para muchas familias de la zona y ojalá la memoria no nos resulte ingrata para reconocer a tantos y tantos personajes que ofrendaron gran parte de su vida con esfuerzo y cariño, para conseguir un bienestar económico para los suyos y para su comunidad. (Marzo, 2014)

1.2. Situación actual de la empresa

Las COAC Textil 14 de Marzo cuenta con 10 sucursales a nivel nacional, sin contar con la Matriz (Ubicada en San Rafael-Valle de los Chillos), estas se encuentran ubicadas en:

- Santo Domingo de los Tsáchilas
- Amaguaña
- Conocoto

- Guamaní
- La Biloxi
- Machachi
- El Inca
- El Camal
- Tumbaco
- Santo Tomás

La COAC Textil 14 de Marzo tiene 28`500.000 en activos y más de 47.924 socios, por tal razón, se encuentra ubicada en el segmento 3 según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y los siguientes criterios que ha planteado, para clasificarlas:

Cuadro 1: Intervalos de segmentación

Segmento	Activos (USD)	Cobertura (Número de Cantones)	Número de Socios
Segmento 1	0 - 250.000	1	Más de 700
Segmento 1	0 - 1`100.000	1	Hasta 700
Segmento 2	250.001 - 1`100.000	1	Más de 700
Segmento 2	0 - 1`100.000	2 o más	Sin importar el número de socios
Segmento 2	1`100.001 - 9`600.000	Sin importar el número de cantones en que opera	Hasta 7.100
Segmento 3	1`100.001 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	Mas de 7.100
Segmento 3	9`600.001 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	Hasta 7.100

Fuente: (Solidaria, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2013)

Según el informe de auditoría interna, a septiembre del 2014, los estados financieros elaborados por contabilidad se presentan de forma razonable, es decir que están reflejando la situación financiera en la que se encuentra la Cooperativa.

El indicador de liquidez ((Fondos disponibles + inversiones) / Depósitos a corto plazo) arroja un porcentaje del 12,71% a septiembre 2014, 13.64% a agosto 2014 y 15,47% a julio 2014, lo cual evidencia una tendencia decreciente, esto a causa de una estrategia que adopta gerencia con el fin de reducir el índice de liquidez para llegar al porcentaje óptimo es del 14%, el rango aceptable es desde un 9% a un 20% de acuerdo al organismo de control (SEPS). Este dinero líquido se utiliza para atender los pagos de mayor exigibilidad.

El indicador de rentabilidad (Resultados / (Capital + Reservas)) está en 2,31% que es aceptable, considerando que el promedio del sector cooperativo está en 2,8%.

El indicador de eficiencia administrativa (Gastos operacionales / (Activos + contingentes)) está en 2,81%, estando por debajo del índice del sector cooperativo que es del 5,8%, esto es positivo y quiere decir la utilización del activo nos arroja un bajo costo operativo.

El indicador de eficiencia financiera (Activos productivos / Pasivos con costo) está en 117,83% que quiere decir que por cada 100 dólares de pasivos con costo se tiene 117,83 dólares de activos productivos que es aceptable comparado con el 122,4% del sector cooperativo.

Además en el análisis de documentos que respaldan a las declaraciones de impuestos (IVA e impuesto a la renta), se concluye que la Cooperativa de Ahorro y

Crédito Textil 14 de Marzo ha observado las disposiciones legales vigentes en forma cabal y oportuna.

Como se puede ver en la Tabla 1, la cooperativa otorga en promedio un total de 109 créditos al mes. Los créditos de consumo superan en 14,06 veces a los de vivienda y en 3,34 veces a los microcréditos, se concluye que la mayor cantidad de cartera de clientes está concentrada en la categoría créditos de consumo, le siguen los microcréditos y por último los créditos de vivienda.

Tabla 1: Histórico del número de créditos otorgados 2014

Meses año 2014 (número de créditos otorgados)												Total anual por tipo de crédito
Tipo de crédito	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	
Cosumo	67	80	66	83	93	88	79	77	87	71	81	872
Vivienda	6	5	4	6	8	6	5	6	6	2	8	62
Microcrédito	21	24	18	21	30	37	33	23	18	17	19	261
Total por mes	94	109	88	110	131	131	117	106	111	90	108	1195
% créditos por mes	7,9%	9,1%	7,4%	9,2%	11,0%	11,0%	9,8%	8,9%	9,3%	7,5%	9,0%	100%
Promedio # de créditos por mes	109											

Fuente: COAC Textil 14 de Marzo

En la Tabla 2 se puede apreciar que el crecimiento de socios (personas naturales o jurídicas que están en la capacidad legal de adquirir obligaciones) de la COAC Textil 14 de Marzo en el año está entre los 194 y 274 socios al mes. Se presenta un porcentaje de crecimiento promedio de 0,45% cada mes, lo cual representa 229 socios.

Tabla 2: Registro de ingresos, reaperturas y retiros de socios

	Meses año 2014										
	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Ingresos		236	207	212	229	248	253	274	222	194	211
Reaperturas		2	1	2	3	1	1	1	2	3	0
Retiros		10	11	103	8	11	9	13	14	10	7
Total socios	45.818	46.046	46.243	46.354	46.578	46.816	47.061	47.323	47.533	47.720	47.924
% crecimiento socios	0,50%	0,43%	0,24%	0,48%	0,51%	0,52%	0,56%	0,44%	0,39%	0,43%	
% promedio de crecimiento socios	0,45%										
Promedio mensual de ingreso de nuevos socios	229										

Fuente: COAC Textil 14 de Marzo.

En la Tabla 3 podemos ver el dinero que se ha colocado cada mes en el 2014 (ene-nov), en donde más dinero se tiene colocado es en los créditos de consumo, le siguen los microcréditos y por último están los créditos de vivienda. Los créditos de consumo superan en 3,22 veces a los microcréditos y en 3,99 veces a los créditos de vivienda, podemos concluir que el tipo de crédito que más dinero le genera a la cooperativa es el de consumo. No se puede ver una tendencia lineal constante en la cantidad de dinero colocado, como se puede ver varía desde un -17,95% hasta un 45,57%. En promedio se colocan \$701.577,91.

Tabla 3: Histórico de créditos otorgados en el 2014 en dólares

Tipo de crédito	Meses año 2014 (créditos otorgados en dólares)											Total anual por tipo de crédito
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	
Cosumo	371.460	402.780	343.505	465.650	518.560	519.476	440.270	396.750	512.267	435.800	538.979	4.945.497
Vivienda	68.000	104.400	62.200	119.000	179.700	148.000	79.000	109.500	154.400	34.700	178.900	1.237.800
Microcrédito	73.890	137.200	123.000	97.600	206.000	249.500	219.700	154.500	78.000	92.700	101.970	1.534.060
Total por mes	513.350	644.380	528.705	682.250	904.260	916.976	738.970	660.750	744.667	563.200	819.849	7.717.357
% créditos por mes	6,65%	8,35%	6,85%	8,84%	11,72%	11,88%	9,58%	8,56%	9,65%	7,30%	10,62%	100%
Variación colocaciones de mes a mes		25,52%	-17,95%	29,04%	32,54%	1,41%	-19,41%	-10,59%	12,70%	-24,37%	45,57%	
Promedio # de créditos por mes	701.577,91											

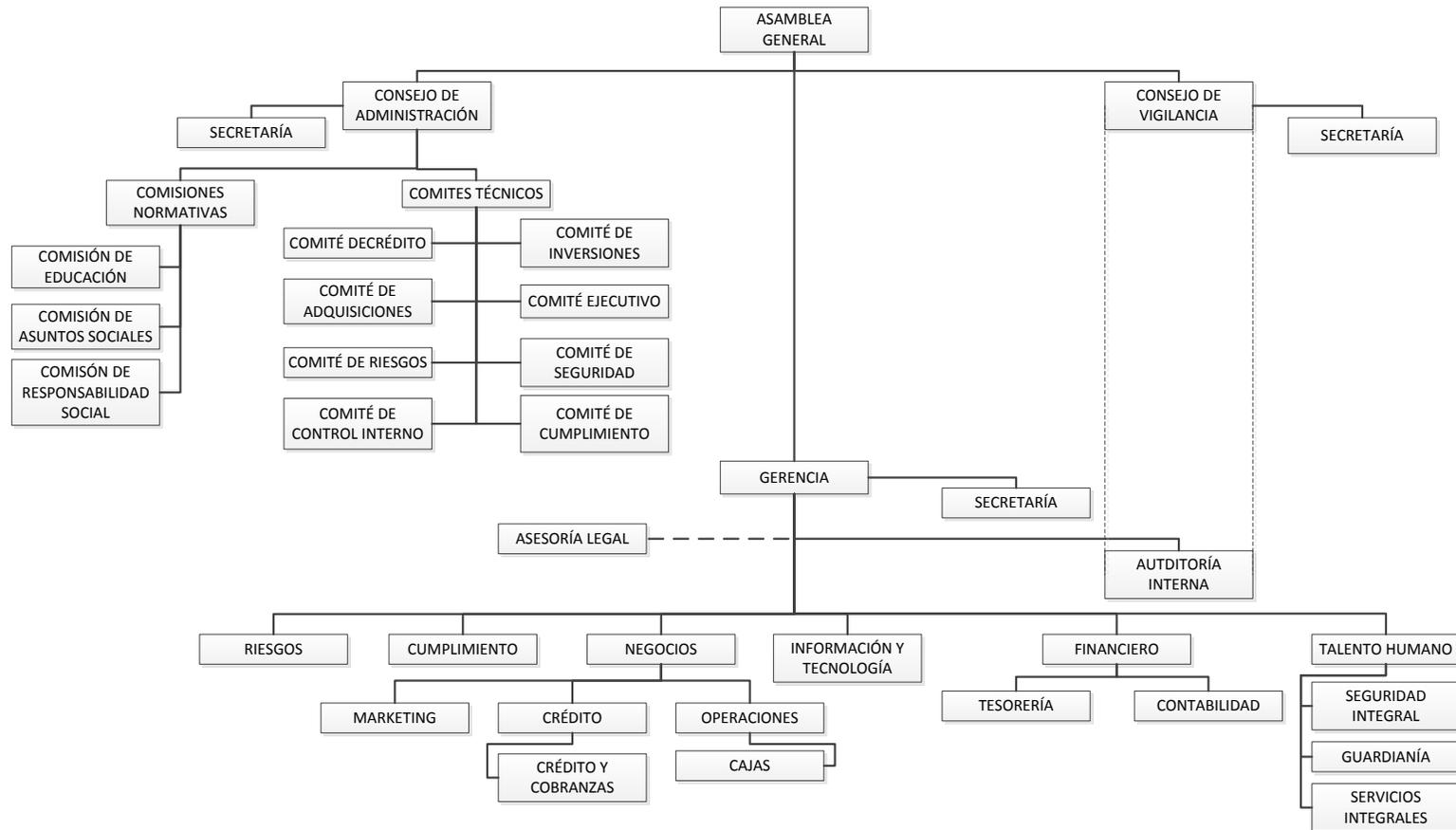
Fuente: COAC Textil 14 de Marzo

En cuanto a la parte administrativa, la COAC Textil 14 de Marzo opera de acuerdo a las funciones asignadas a cada cargo; no tiene procesos documentados y por ende no tiene indicadores que le ayuden a monitorear si estos se desempeñan eficaz y eficientemente. No manejan costos por procesos por lo que no pueden determinar cuánto les está costando ejecutarlos.

1.3. Direccionamiento estratégico

A continuación se presentan puntos importantes, que nos darán una idea de cómo está direccionada estratégicamente la COAC Textil 14 de Marzo; entre estos se encuentran, la estructura organizacional, misión, visión, valores corporativos y los objetivos estratégicos.

1.3.1. Estructura organizacional de la cooperativa



Actualmente la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria está controlando de manera más exhaustiva a las Cooperativas de Ahorro y Crédito y apoyándolas para que mejoren administrativa y financieramente, es por eso que tomando en cuenta algunas recomendaciones de esta entidad de control la COAC Textil 14 de Marzo ha realizado algunos cambios en su estructura organizacional.

Entre los cambios realizados se encuentra la creación de un Departamento de Riesgos que se encarga de la gestión de los mismos.

Por otro lado, está la creación del Departamento de Cumplimiento, que se dedica a controlar que no ingrese a la cooperativa dinero proveniente de actividades ilícitas.

Se ha agrupado dentro del Departamento de Negocios a las áreas de Operaciones y Créditos que son quienes se encargan de ejecutar los procesos de valor y tienen que trabajar conjuntamente en la ejecución de varios procesos. En el departamento de negocios también se encuentra Marketing que es el departamento que vincula a los clientes con la COAC Textil 14 de Marzo.

Se ha creado el Departamento Financiero y dentro de él se ha ubicado al área de Contabilidad, que antes realizaba actividades correspondientes al área financiera. Ahora se han segregado las funciones ya que la cooperativa ha crecido y necesita una persona que se dedique netamente al manejo de las finanzas.

Según una entrevista realizada al Gerente General, actualmente se están divulgando dentro de la cooperativa los cambios realizados en el organigrama estructural, la forma en que van a interactuar los diferentes departamentos y los nuevos puestos creados. La comunicación es muy importante dentro de una organización y es por eso que la Gerencia la ha estado incentivando, organizando

reuniones con las áreas subordinadas de la Cooperativa y con los órganos que conforman el Consejo de Administración, Vigilancia y también con la Junta General, esto con el objetivo de tratar las novedades que existan en cada área y tomar acciones para resolver problemas y mejorar.

1.3.2. Misión

Atender a nuestros socios con servicios de calidad, eficiencia administrativa e ideas innovadoras.

Apoyaremos sus iniciativas a partir de un equipo de trabajo efectivo, una administración responsable y un Cuerpo Directivo comprometido con el crecimiento y solidez de la cooperativa. (Marzo, 2014)

1.3.3. Visión

Ser una cooperativa de prestigio en el sector financiero, reconocida por su solidez, rentabilidad, cobertura de servicios, que cuenta con personal capacitado y comprometido, procesos eficientes, tecnología de punta y capacidad institucional para responder a la confianza de sus socios. (Marzo, 2014)

1.3.4. Valores

- a) **Honestidad:** Honestidad a toda prueba en el manejo de recursos de la cooperativa. El dinero de nuestros depositantes está en buenas manos.
- b) **Solidaridad:** Solidaridad con todos quienes hacen la cooperativa. Nuestros socios, clientes y compañeros saben que pueden contar con nosotros.

- c) **Integridad:** Integridad en nuestros actos, para que la comunidad y los socios sepan que sus recursos están siendo manejados por personas probas e intachables.
- d) **Compromiso:** Compromiso, para que la cooperativa, sus directivos y asociados cumplan con todas las obligaciones contraídas.
- e) **Transparencia:** Transparencia integral en el manejo y administración de la información de la cooperativa.

Los valores anteriormente expuestos fueron tomados del plan estratégico de la COAC Textil 14 de Marzo.

1.3.5. Objetivos estratégicos

1.3.5.1. Objetivo general

Promover el desarrollo socio-económico de sus socios y de la comunidad, mediante la presentación de servicios financieros, impulsar a través de sus servicios los principios de autoayuda, autogestión y autocontrol como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la Cooperativa. (Utreras, 2009)

1.3.5.2. Objetivos específicos

- **Departamento de Contabilidad**

Verificar si se sigue un proceso adecuado para la realización de la Contabilidad, y si existen deficiencias o irregularidades al momento de realizar los registros. (Utreras, 2009)

- **Departamento de Operaciones**

Determinar si los ingresos y egresos son manejados adecuadamente y distribuidos de una manera eficiente, de tal forma que la organización tenga una posición más sólida en el ámbito económico. (Utreras, 2009)

- **Departamento de Crédito y Cobranza**

Determinar si las personas encargadas de emitir los créditos a los socios están siendo minuciosas al momento de la verificación de los documentos de la persona beneficiaria.

Minimizar el riesgo en las operaciones de créditos, a fin de evitar que las cuentas por cobrar corran el riesgo de caer en morosidad alta, buscando un método para conseguir la mayor efectividad en el momento de la recuperación de las carteras vencidas, en el menor tiempo posible. (Utreras, 2009)

Los objetivos anteriormente expuestos fueron tomados de un proyecto de tesis realizado para la COAC Textil 14 de Marzo, los cuales han sido adoptados por la misma.

1.4. Giro del negocio

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo tiene más de 45 años de trayectoria, tiempo en el cual ha ofrecido un apoyo incondicional a sus socios, ofreciéndoles una gama de servicios financieros que aportan a su desarrollo financiero y económico. El desafío de la Cooperativa es ofrecer tasas pasivas atractivas para depósitos de ahorro a la vista y a plazo fijo, tasas activas más bajas que el promedio de la competencia, todo esto bajo un marco regulatorio que vela por el bienestar sus clientes y socios.

1.4.1. Productos

Cuentas de ahorros: Es un depósito a la vista, los fondos son depositados por los socios de la Cooperativa y tienen disponibilidad inmediata. Según el monto y el tiempo del ahorro, se generan intereses a favor del socio.

Tarjetas de débito: Está al servicio de los socios, la tarjeta de débito y compras VISA Electrón; ésta se puede utilizar en cualquier cajero automático Banred. Este es un servicio financiero que se lo da gracias a un convenio con el Banco del Austro y con soporte de Red Apoyo.

Depósitos a plazo fijo: Operación financiera mediante la cual la Cooperativa reporta una rentabilidad financiera, a cambio del mantenimiento de ciertos recursos monetarios inmovilizados en un período determinado. El tiempo durante el cual la inversión permanece inmovilizada se estipula al comienzo de la inversión.

Crédito de consumo: Préstamo destinado para el pago de servicios, compra de bienes de consumo, pago de obligaciones, entre otros.

Crédito de vivienda: Préstamo destinado para adquirir una casa propia, para su construcción, adquisición de un terreno para construir allí la casa, para reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda o aquella adecuación que brindará un mejor bienestar.

Microcréditos: Préstamo destinado para microempresarios que realicen actividades comerciales, productivas, o tengan una empresa de servicios, cuyos negocios generen ingresos para cubrir el préstamo otorgado por la Cooperativa.

Otros: Las personas que reciban el bono de desarrollo humano pueden cobrarlo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo, además se realizan recargas celulares, pago de servicios básicos, transferencias del IESS.

1.4.2. Clientes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo recibe todo tipo de clientes, no realiza ninguna discriminación al respecto, todos y cada uno de ellos pueden acceder a todos los servicios que se ofrecen, siempre que cumplan con las condiciones financieras y legales pertinentes.

1.5. Tema del proyecto de tesis

Documentación y costeo de los procesos de otorgamiento de microcréditos, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Textil 14 de Marzo”.

1.5.1. Justificación

El rol que actualmente cumplen las Cooperativas de Ahorro y Crédito no solo se limita a tareas de captación y colocación, sino que impulsan el desarrollo económico y social de quienes las conforman, apoyando a emprendedores que quieren formar su propia empresa (microcréditos).

Por tales razones se quiere apoyar en el desarrollo económico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo a través del presente proyecto; cabe recalcar que estas entidades actualmente tienen que operar acorde a la Ley de Economía Popular y Solidaria y están controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, situación que se tomará muy en cuenta.

Es importante que la Cooperativa tenga bien definidos los procesos de otorgamiento de microcréditos, ya que estos forman parte de los Procesos de Valor de la Cooperativa, siendo ellos su razón de ser y además un punto crítico en la organización.

La documentación y costeo de procesos permite cuantificar los recursos necesarios para llevar a cabo cada proceso y determinar si se está operando eficientemente; con esta información se puede tomar acciones por parte de la Administración para maximizar beneficios, minimizando costos y gastos.

Con la utilización de indicadores en los procesos podremos aportar para mejorar la calidad de los productos, reduciendo tiempos de espera del cliente para realizar un trámite y minimizando el tiempo de respuesta a requerimientos, logrando un mayor grado de satisfacción del cliente.

Así la Gerencia podrá dar lineamientos para lograr una Gestión por Procesos que puede actuar de forma complementaria a la Administración por Funciones. Esta forma de administrar la organización traerá varios beneficios a la misma, como son:

- Cada funcionario visualizará de mejor manera, a través de los diagramas de flujo, el producto que genera en los procesos a su cargo y la manera en que esto contribuye al logro de los objetivos organizacionales, logrando que tenga un sentido de pertenencia a la Cooperativa.
- Si la empresa requiere realizar una nueva contratación, el funcionario podrá incorporarse de forma más fácil y rápida a sus actividades, ya que por medio de los procedimientos sabrá que tiene que hacer, en qué orden se deben realizar las actividades y qué insumos requiere para generar el producto bajo su responsabilidad.

El costeo de procesos permite a los directivos tener un mapa económico de la organización dando paso a la toma de decisiones estratégicas para lograr una organización más competitiva, reduciendo costos operativos.

1.5.2. Planteamiento del problema

La COAC Textil 14 de Marzo ha funcionado los últimos años aplicando criterios propios de la administración por funciones y ha logrado crecer y formar parte del 12,1% de las cooperativas financieras que concentran el 89,1% de los activos totales del sector, hecho que indica que está entre las más grandes del país.

Hay la posibilidad de que pueda ser mejor, para lo cual debe implantar cambios que le permitan desempeñarse mejor en todas las áreas y niveles que conforman la organización.

Actualmente se realizan diariamente varios procesos de acuerdo a las funciones que le han sido asignadas a cada trabajador, pero no existen procesos documentados. Como consecuencia de esto la Cooperativa no tiene una base sobre la cual puede medir si los procesos se están ejecutando eficaz y eficientemente; tampoco cuentan con indicadores (en los cuales se refleja el desempeño de los procesos), en base a los cuales se toman decisiones para el cumplimiento de estándares operativos.

No tener procesos documentados y debidamente estandarizados trae como consecuencia que cada empleado que los ejecuta, lo haga de manera diferente cada vez, dando como resultado errores en los procesos, que se pueden traducir en pérdidas de tiempo y en general desgaste innecesario de recursos. Además, el no poder visualizar de forma clara como se interrelacionan entre sí los procesos de los

diferentes departamentos, contribuye a que existan barreras estructurales, que impiden trabajar y unificar esfuerzos para:

- Apoyar a la consecución de los objetivos estratégicos de la cooperativa.
- Satisfacer las necesidades del cliente.
- Lograr ser una organización más competitiva.

En la Ley de Economía Popular y Solidaria, Título V (Del fomento, promoción e incentivos), Capítulo I (Del fomento), artículo 132 (Medidas de Fomento), numeral 2, el Estado establece la siguiente medida de fomento a favor de las personas y organizaciones amparadas por esta Ley:

Formas de Integración Económica.- Todas las formas de Integración Económica, se beneficiarán de servicios financieros especializados; y, servicios de apoyo en: profesionalización de los asociados, asesoría de procesos económicos y organizativos, acreditaciones y registros, y acceso a medios de producción. (Asamblea Nacional, 2014)

Acorde a lo que manifiesta la Ley de Economía Popular y Solidaria se puede deducir que se quiere incentivar una administración por procesos que actualmente no se utiliza en varias organizaciones amparadas por esta ley. Con el presente proyecto estamos aportando a la solución de esta problemática.

Como un gran ejemplo, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se maneja bajo una administración por procesos, como lo podemos apreciar en la Resolución 002-SEPS-2012 Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de junio del 2012 disponible en www.seps.gob.ec.

Al no determinar el costo de sus procesos, la COAC Textil 14 de Marzo no tiene una base para establecer un costo estándar, que puede utilizarse para determinar si se están desperdiciando recursos o se está operando eficientemente. Teniendo un estándar del costo del proceso, se pueden crear estrategias y tomar decisiones para aumentar la eficiencia, si es que no se está cumpliendo con el estándar mínimo

1.5.3. Objetivos

1.5.3.1. Objetivo general

Elaborar la documentación y costeo de los procesos de gestión de microcréditos, para que la Administración de la Cooperativa cuente con información base sobre la cual pueda tomar decisiones para lograr un mayor grado de eficiencia y eficacia en sus procesos.

1.5.3.2. Objetivos específicos

- Levantar los procesos de gestión de microcréditos, determinando los insumos y recursos necesarios para ejecutarlo, definiendo la secuencia lógica de cada una de las actividades, designando responsables e identificando los productos que se generan.
- Proponer y realizar mejoras en cada uno de los subprocesos de Gestión de Microcréditos.
- Consolidar un manual de procesos, que le sirva como una herramienta a la Gerencia y a todos los empleados para lograr administrar de mejor manera sus recursos
- Costear los subprocesos de Gestión de Microcréditos aplicando el Método de Costeo ABC.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. 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 la Ley de Economía Popular y Solidaria y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo. (Asamblea Nacional, 2011)

2.1.1. Objeto

El objeto social principal de las cooperativas, será concreto, constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias, ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social. (Asamblea Nacional, 2011)

2.1.2. Grupos

Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, servicios, ahorro y crédito. (Asamblea Nacional, 2011)

2.1.2.1. Cooperativas de producción

Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles. (Asamblea Nacional, 2011)

2.1.2.2. Cooperativas de consumo

Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía. (Asamblea Nacional, 2011)

2.1.2.3. Cooperativas de vivienda

Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo, en Asamblea General, una vez concluidas las obras de urbanización o construcción; y, se constituirán en patrimonio familiar. (Asamblea Nacional, 2011)

2.1.2.4. Cooperativas de servicios

Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud.

En las cooperativas de trabajo asociado sus integrantes tienen, simultáneamente, la calidad de socios y trabajadores, por tanto, no existe relación de dependencia. (Asamblea Nacional, 2011)

2.1.2.5. 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 de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley de Economía Popular y Solidaria.

Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada.
- b) Otorgar préstamos a sus socios.
- c) Conceder sobregiros ocasionales.
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería.
- e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras.
- f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores.

- g)** Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito.
- h)** Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales.
- i)** Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior.
- j)** Emitir obligaciones 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 instituciones financieras.
- k)** Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos.
- l)** Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional.
- m)** Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales.
- n)** Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia. (Asamblea Nacional, 2011)

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. (Asamblea Nacional, 2011)

Para el ejercicio de sus actividades, podrán abrir sucursales, agencias u oficinas en el territorio nacional, previa la autorización de la Superintendencia. Para la apertura de nuevas sucursales, agencias u oficinas se requerirá de un estudio de factibilidad que incluya un análisis de impacto económico geográfico con relación a otras existentes previamente, con la finalidad de salvaguardar las instituciones locales. (Asamblea Nacional, 2011)

Deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador. (Asamblea Nacional, 2011)

2.2. Los tipos de crédito y el riesgo de crédito

2.2.1. Microcréditos

Se puede definir el microcrédito como un producto crediticio enfocado a otorgar servicios financieros a micro y pequeños empresarios que se caracterizan por sus bajos ingresos y alta marginación; en especial, por brindar servicios de crédito para financiar actividades productivas. (Núñez, 2008)

Los programas de microcréditos se implementan a través de instituciones públicas o privadas, pueden utilizar diferentes metodologías y ser muy distintos en lo que respecta a los elementos que lo componen (monto y plazo de los préstamos, condiciones de pago, elección de los beneficiarios, otros), sin embargo el monto del préstamo es pequeño y con frecuentes fechas de pago que facilitan el reembolso de la deuda y los intereses (en programas de este tipo la tasa de interés puede ser elevada).

Por otro lado la incorporación de programas de microcrédito de los planes de desarrollo local pueden tener un impacto favorable en la creación de nuevos emprendimientos, la reducción del desempleo y la incorporación de nuevas tecnologías. (Paola Foschiatto y Giovanni Stumpo, 2006)

En el proceso de administración del microcrédito se deberá dar especial importancia a la política que la institución del sistema financiero aplique para la selección de los microempresarios, incluida en su tecnología crediticia, a la determinación de la capacidad de pago del deudor y a la estabilidad de la fuente de sus recursos, provenientes de los ingresos relacionados con su actividad. (Seguros, 2011)

2.2.2. Créditos de consumo

Son créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales obtenidos de fuentes estables como: sueldos, salarios, honorarios, remesas y/o rentas promedios. (Seguros, 2011)

Generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas.

Todas las operaciones efectuadas a través del sistema de tarjetas de crédito a personas naturales, se considerarán créditos de consumo, siempre y cuando el destino del crédito sea el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva. (Seguros, 2011)

En el proceso de administración de créditos de consumo se deberá dar especial importancia a la política que la institución aplique para la selección de los sujetos de crédito, a la determinación de la capacidad de pago del deudor y a la estabilidad de la fuente de sus recursos, provenientes de sueldos, salarios, honorarios, remesas, rentas promedios u otras fuentes de ingresos redituables, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista. (Seguros, 2011)

2.2.3. Créditos para vivienda

Son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de la vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria, que abarca a la hipoteca directa a favor de una institución del sistema financiero y a los fideicomisos mercantiles de garantía de vivienda propia; y, que hayan sido otorgados al usuario final del inmueble, independientemente de la fuente de pago del deudor; caso contrario, se considerarán como créditos comerciales, consumo o microcrédito, según las características del sujeto y su actividad. (Seguros, 2011)

2.2.4. Créditos comerciales

Se entiende por créditos comerciales todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos redituables, directamente relacionados con la actividad financiada. (Seguros, 2011)

2.2.5. Riesgo de crédito

Uno de los tipos de riesgo del que más se habla es el riesgo de crédito, esto es, la probabilidad de que un prestatario (cliente activo) no pague el principal de su préstamo y/o no pague los intereses de acuerdo con lo estipulado en el contrato. (López S. G., 2001)

La actividad crediticia constituye la principal fuente de ingresos de una Cooperativa de Ahorro y Crédito y puede ser una causa determinante de la quiebra; esto puede causar un serio problema de liquidez a la institución. (López S. G., 2001)

La importancia de la cartera crediticia hace que un buen sistema de análisis de crédito sea reconocido como un factor crítico y decisivo para la gestión de cualquier entidad. (López S. G., 2001)

A esto hay que añadir una visión global de la cartera crediticia para evaluar la exposición de la entidad a un grupo económico fuertemente condicionado por los ciclos económicos (elevados beneficios en épocas de expansión y posibles pérdidas en períodos de recesión). (López S. G., 2001)

2.3. Teoría de procesos

ISO 9000 define proceso como:

“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”

Para el texto de consulta que se ha utilizado en este caso tenemos que:

Es un conjunto de actividades entrelazadas o interrelacionadas que reciben determinados insumos (entradas) que son transformados en un resultado (salidas) o en un producto. (Pulido, 2009)

Las variables de entrada del proceso son las que definen las condiciones de operación del proceso e incluyen las variables de control (entradas que se obtienen internamente, en la Cooperativa) y las no controladas (entradas que se obtienen de entes externos a la Cooperativa), influyen en el desempeño del mismo. (Pulido, 2009)

Un proceso está conformado por varias etapas o subprocesos. Los resultados pueden ser un producto en sí o alguna modificación en los insumos, que a su vez será un insumo para otro proceso. (Pulido, 2009)

Las variables de salida (características de calidad), son las variables en las que se reflejan los resultados obtenidos en el proceso, con los valores que tomen estas se evalúa la eficacia del proceso. (Pulido, 2009)

2.3.1. Factores que intervienen dentro de un proceso

- a) Personas. Un responsable y los miembros de equipo del proceso. Todas ellas con los conocimientos, habilidades y actitudes (competencias) adecuados.
- b) Materiales. Insumos, materia prima o información con las características adecuadas para su uso.
- c) Recursos Físicos. Instalaciones, equipos de oficina, hardware, software que han de estar siempre en adecuadas condiciones de uso.
- d) Métodos/Planificación del proceso: Método de trabajo, procedimiento, hoja de proceso, instrucción técnica, instrucción de trabajo, etc. Es la descripción de la forma de utilizar los recursos, quién hace, qué hace, cuándo y muy ocasionalmente el cómo.

Se incluye el método para la medición y el seguimiento del:

- Funcionamiento del proceso (medición o evaluación).
 - Producto del proceso (medida de cumplimiento).
 - La satisfacción del cliente (medida de satisfacción).
- e) Medio ambiente o entorno en el que se lleva a cabo el proceso.

(Velasco, 2013)

Un proceso está bajo control cuando su resultado es estable y predecible, lo que equivale a dominar los factores del proceso, supuesta la conformidad del input. En caso de un funcionamiento incorrecto, poder saber cuál es el factor que lo ha originado es de mucha importancia para orientar la acción de mejora y hacer una auténtica gestión de calidad (Velasco, 2013).

2.4. Mapeo de procesos

Es frecuente que en los diagramas de flujo que son realizados en la etapa de diseño y documentación de un proceso, se pierdan detalles y actividades que están ocurriendo en el proceso. Por ello, la idea del mapeo es hacer un diagrama de flujo más apegado a la realidad, en donde se especifiquen las actividades que efectivamente se realizan en el proceso (actividades principales, inspecciones, esperas, transportes, reprocesos). (Pulido, 2009)

Además un proceso puede ir desde un nivel alto hasta uno micro. En el primer caso no se entra en detalles y de lo que se trata es de tener una visión macro del proceso, que muchas veces es útil para delimitarlo e iniciar el análisis del mismo (Pulido, 2009).

- **Clasificación de los procesos**

- a) **Estratégicos:** procesos destinados a definir y controlar las metas de la empresa, sus políticas y estrategias. Estos procesos son gestionados directamente por la alta dirección en conjunto.
- b) **De Valor (Realización):** procesos destinados a llevar a cabo las acciones que permiten desarrollar las políticas y estrategias definidas para la empresa para dar servicio a los clientes. De estos procesos se encargan los directores funcionales, que deben contar con la cooperación de los otros directores y de sus equipos humanos.
- c) **De apoyo (Soporte):** procesos no directamente ligados a las acciones de desarrollo de las políticas, pero cuyo rendimiento influye directamente en el nivel de los procesos operativos. (Zaratiegui, 1999)



Figura 1: Modelo de un mapa de procesos.

Fuente: (Zaratiegui, 1999)

- **Aplicación del modelo**

Este modelo se puede aplicar en los siguientes pasos:

1. La empresa acepta previamente una clasificación genérica de los procesos en tres categorías: procesos estratégicos, procesos de valor y procesos de apoyo.
2. La empresa analiza el núcleo de sus actividades, identifica sus procesos y los coloca en cada uno de esos tres grupos.

Una vez repartidos los procesos en los tres grupos, la atención de la empresa se centrará en el grupo de los procesos de valor.

3. La empresa relaciona los procesos en secuencias ordenadas. Los procesos de valor requerirán el concurso de procesos de apoyo realizados de forma eficiente para desarrollarse con un alto nivel de rendimiento.
4. Para poder gestionar los procesos, la empresa ha de realizar un despliegue detallado de los mismos. Este despliegue puede comprender, por ejemplo: El desarrollo en subprocesos, con las relaciones entre los mismos.

Este método de visualizar las actividades de la empresa, a todos los niveles, mediante los procesos ordenados por sus jerarquías y relaciones, junto con el despliegue sistemático de objetivos, responsabilidades, características, relaciones, etcétera, de cada proceso, proporciona a la dirección de la empresa, sobre todo:

- Una visión integrada de las actividades que la empresa necesita para cumplir sus obligaciones ante el mercado
- Una ayuda imprescindible para planificar nuevas estrategias o el despliegue de nuevas políticas. Este aspecto se hace especialmente relevante cuando la innovación tiene un papel destacado en esas nuevas políticas.

De ahí el uso extendido del Mapa de procesos en las empresas, con su fuerte componente de innovación, cambio y adaptación al entorno (Zaratiegui, 1999).

2.5. Elementos de los procesos

Todo proceso tiene tres elementos:

a) Un input (entrada)

Producto con unas características objetivas que responda al estándar o criterio de aceptación definido, por ejemplo: una factura llenada correctamente, con todos los datos necesarios.

El input es un “producto” que proviene de un suministrador (externo o interno); es la salida de otro proceso (precedente en la cadena de valor) o de un “proceso del proveedor” o del “cliente”. (Velasco, 2013)

La existencia del input es lo que justifica la ejecución sistemática del proceso. Así tenemos que el output de un proceso es el input del siguiente. (Velasco, 2013)

b) La secuencia de actividades

Conformada por medios y recursos con determinados requisitos que permiten que el proceso se ejecute bien a la primera: por ejemplo, una persona competente, encargada del proceso de pago a proveedores, con un método de trabajo (procedimiento), debidamente capacitado en atención al cliente, puede entregar un output de calidad al siguiente eslabón del proceso administrativo. (Velasco, 2013)

Algunos de los inputs del proceso son laterales, es decir que son o convenientes para la ejecución del proceso, pero cuya existencia no desencadena el proceso. Son también productos que provienen de otros procesos con los que interactúa. (Velasco, 2013)

c) Un output (salida)

Producto con la calidad exigida por el estándar del proceso: por ejemplo, un registro de facturas recibidas bien detallado y con todos los datos pertinentes etc.

La salida es un “producto” que va destinado a un usuario o cliente, ya sea externo o interno; el output final de los procesos de la cadena de valor es el input o una entrada para un “proceso del cliente”. (Velasco, 2013)

Existen dos tipos de output:

1. Producto tangible, que posteriormente puede ser sometido a control de calidad (medición y seguimiento del producto según ISO 9001).
2. Producto intangible, de satisfacción.

Entre estos dos outputs tiene que haber un desfase temporal durante el cual el cliente hace alguna actividad (el proceso del cliente). Por ejemplo, cuando retiramos el coche después de arreglar una avería mecánica, el primer output, de producto, es la

recogida del coche reparado en el taller, mientras que el segundo, de eficacia, no se producirá hasta que hayamos comprobado su correcto funcionamiento después de realizar un viaje. (Velasco, 2013)

En el Cuadro 2 proponemos alternativas de outputs para diferentes procesos:

Cuadro 2: Alternativas de outputs para diferentes procesos.

PROCESO	SALIDA/OUTPUT
INCORPORACIÓN DE PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Persona con perfil requerido, el día previsto y al coste estimado. ➤ Persona integrada: pasado un cierto tiempo su cliente interno ha podido “percibir el valor”.
COMUNICACIÓN INTERNA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mensajes difundidos al personal. ➤ Percepción de las personas de la satisfacción de su necesidad de comunicación.
ENTREGA AL CLIENTE (“Proceso del Negocio”)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Producto entregado. ➤ Valor / satisfacción percibida por el cliente.

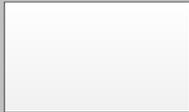
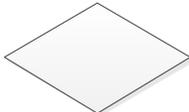
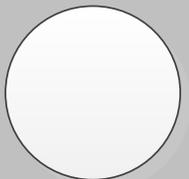
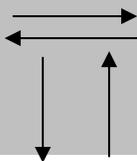
Fuente: (Velasco, 2013)

Los inputs del “Proceso del Negocio” serán las necesidades del cliente y el output puede ser la entrega del producto, la recepción del mismo o la satisfacción percibida al incorporar el producto a un proceso del cliente (percepción de satisfacción de una auténtica necesidad) (Velasco, 2013).

2.6. Diagramación de procesos

La flujo-diagramación es la representación gráfica de la secuencia de pasos o actividades de un proceso, que incluye varios símbolos. A continuación se detalla la simbología ANSI a ser utilizada:

Cuadro 3: Simbología ANSI para diagramación de procesos.

Símbolo	Significado	¿Para qué se utiliza?
	Actividad/Operación	Representa la realización de una actividad u operación.
	Decisión	Indica un punto en el diagrama de flujo, en que pueden haber varias alternativas.
	Subproceso	Representa la realización de un subproceso.
	Documento	Representa documentos que se utilicen como salida de una actividad.
	Actividad	Indica análisis o verificación.
	Inicio/Fin	Indica el inicio o final del diagrama de flujo.
	Referencia en página	Vincula procesos en una misma página.
	Referencia a otra página	Vincula procesos de una página a otra.
	Líneas de flujo	Determina la secuencia lógica del proceso
	Información	Representa documentos digitales que se utilicen como salida de una actividad.

Fuente: Simbología ANSI

Por medio de este diagrama es posible ver en qué consiste el proceso y cómo se relacionan las diferentes actividades; asimismo, es de utilidad para analizar y mejorar el proceso.

El diagrama de flujo debe estar presidido por la lógica y el sentido común, para que así sea una herramienta gráfica de comunicación, deben ser fácilmente manejables y comprensibles.

2.7. Manual de procesos

Dentro del ámbito de los negocios, cada vez se descubre más la necesidad e importancia de tener y usar manuales ya que estos les permiten a las organizaciones normalizar su operación y tener estabilidad y solidez. Son como los cimientos de un edificio, el tenerlos facilita y soporta el crecimiento, no tenerlos “limita el número de pisos que puede soportar el edificio”.

En el manual se deben contestar las preguntas sobre lo que hace (Procesos), bajo qué parámetros lo hace (políticas y normativas), el área o departamento y cómo hace para administrar la organización y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido.

Es conveniente por aspectos de control y facilidad del manejo de información que cada área tenga su propio manual; la elaboración del mismo implica definir responsabilidades en cada departamento (Torres, 1996).

2.7.1. Caracterización de procesos

Documento que describe esquemáticamente la secuencia de actividades que se deben seguir por las personas de las áreas involucradas en el desarrollo de un proceso. (Escobar, 2007)

Se lo puede ver en la Figura 2, que es la caracterización del proceso; cada uno de los procesos debe tener su caracterización. (Escobar, 2007)

CARACTERIZACIÓN		
NOMBRE DEL PROCESO:	CODIFICACIÓN:	FECHA DE ELABORACIÓN:
RESPONSABLE DEL PROCESO:	EDICIÓN:	FECHA DE LA ÚLTIMA REVISIÓN:
ALCANCE:		

PROVEEDORES	OBJETIVO	CLIENTES
	Controles	
↓	↓ ↓	↑
ENTRADAS	NOMBRE DEL PROCESO	SALIDAS
→	↑ ↑	→
Subprocesos	Recursos	INDICADORES
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:

Figura 2: Modelo de una caracterización.

Fuente: Proyecto de grado 2 MGCP- Caracterización de los procesos de la SIA-

DNPJ

2.8. Mejoramiento de procesos

James Harrington lo define como:

“Metodología sistemática que se ha desarrollado con el fin de ayudar a una organización a realizar avances significativos en la manera de dirigir sus procesos. Sistema que ayuda a simplificar y modernizar sus funciones y al mismo tiempo, asegurarse que sus clientes internos y externos reciban productos sorprendentemente buenos”. (Harrington, 1998, p.23)

Esta propuesta de mejoramiento se hace en varias fases partiendo de la sensibilización de la organización, para hacerla consciente de la importancia de los cambios; conformando equipos de trabajo para mejorar y controlar los procesos, entrenando a las personas que conforman los equipos en herramientas estadísticas o aplicativos con los cuales pueden mejorar los procesos y seleccionando los procesos críticos que se deben mejorar. El mejoramiento continuo parte de conocer a fondo la situación actual de los procesos críticos, tal y como se están ejecutando en el momento, para que a partir de ese conocimiento se determine qué tipo de mejora le es aplicable. (Escobar, 2007)

Cada vez que se aplique un mejoramiento, por pequeño que sea, se reconoce una oportunidad de mejora para el cliente o la organización y si decide aplicarla, la implanta en la organización y determina su control para observar si permanece la mejora o si puede mejorar aún más. Cada paso de mejora involucra a la empresa en una espiral continua de mejoramiento, que en mediano o largo plazo será observable como una gran mejora. (Escobar, 2007)

2.8.1. Herramientas de modernización

A continuación se presentan las herramientas de modernización que propone James Harrington (1998, p.128) estas son:

- Eliminar la burocracia
- Eliminar la duplicación.
- Evaluar el valor agregado
- Simplificar.
- Reducir el tiempo de ciclo del proceso.
- Utilizar eficientemente los equipos.
- Utilizar lenguaje simple.
- Estandarizar.
- Establecer alianzas con proveedores.
- Mejorar las situaciones importantes.
- Automatizar.

2.8.2. Metodología de mejoramiento de procesos

La experiencia japonesa, sobre todo en los años setenta y ochenta, con sus métodos de trabajo en equipo y la participación de todo su personal en las mejoras empresariales, popularizó las ventajas obtenidas en la revisión y mejoramiento continuo de los procesos empresariales. (Zaratiegui, 1999)

Kaoru Ishikawa difundió por todo el mundo su modelo de Método sistemático o científico de mejora de procesos, basado en el recorrido de una serie de pasos o etapas, desde la detección de un problema o de una posibilidad de mejora, pasando por su estudio en busca de sus causas, de posibles perfeccionamientos o soluciones,

la elección de la solución o conjunto de soluciones que parecen idóneas, hasta llegar a su implantación y a la medida de las mejoras conseguidas. (Zaratiegui, 1999)

El Cuadro 4 resume las etapas de este método y sus rasgos más característicos.

Cuadro 4: Método sistemático de mejora de procesos.

MÉTODO SISTEMÁTICO DE MEJORA DE PROCESOS

Etapas	Acciones
Identificación, definición del proceso real	<ul style="list-style-type: none"> • Detectar lo que desean y necesitan los clientes. • Describir el proceso con el nivel de detalle necesario. • Incluir las medidas adecuadas.
Medición y análisis del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiar los resultados de las medidas. • Detectar áreas potenciales de mejora. • Elegir las mejoras más prometedoras.
Identificación de oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar y aplicar los cambios para la mejora. • Medir los resultados para comprobar que los cambios son positivos.
Normalización/ Estabilización del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Afinar las mejoras introducidas hasta conseguir un nivel estable de resultados. • Documentar las mejoras para normalizarlas.
Plan para la revisión y mejora continuas	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar medidas de seguimiento dentro del proceso. • Realizar las medidas. • Analizar los resultados • Tomar acciones para mejorar los resultados..

Fuente: (Zaratiegui, 1999)

El rasgo más característico de este de Método sistemático de mejora de procesos es su continuo recurso a las medidas, a los datos objetivos, para la detección de los

puntos a mejorar, para confirmar el hallazgo de la causa real de los defectos detectados, para corroborar que la solución adoptada es la apropiada y para cuantificar el nivel de mejora alcanzado. (Zaratiegui, 1999)

Como puede deducirse del contenido de las acciones en sus cinco etapas, de la necesidad de verificar muchas de las decisiones tomadas mediante la toma de mediciones y su análisis, de encargar su desarrollo a equipos más o menos estables y de otros detalles secundarios, este método pretende conseguir mejoras apreciables, pero no espectaculares, de forma sostenida a lo largo del tiempo. (Zaratiegui, 1999)

Con él, numerosas empresas han conseguido incrementos de productividad del 5% al 15% en determinados procesos, en plazos inferiores a un año, bien sea por mejora de los rendimientos, por disminución de defectos o por una combinación de ambos efectos. (Zaratiegui, 1999)

Teniendo en cuenta que los recursos dedicados a este método de mejora son modestos, y que el efecto no se acaba en un intento, sino que puede y debe repetirse en ciclos sucesivos (según la última etapa del método), en una empresa en circunstancias normales es recomendable revisar los procesos siguiendo este método o alguna variante del mismo (Zaratiegui, 1999).

2.9. Costeo

2.9.1. Conceptos básicos utilizados en el costeo

1. Costo

El costo se define como el “valor” sacrificado para adquirir bienes o servicios, que se mide en dólares mediante la reducción de activos o al incurrir en pasivos en el momento en que se obtienen los beneficios. En el momento de la adquisición el costo en que se incurre es para lograr beneficios presentes o futuros. (Ralph Polimeni, Frank Fabozzi, Arthur Adelberg, Michael Kole, 1999)

2. Gasto

Cuando se utilizan estos beneficios, los costos se convierten en gastos. Un gasto se define como un costo que ha producido un beneficio y que ha expirado. (Ralph Polimeni, Frank Fabozzi, Arthur Adelberg, Michael Kole, 1999)

3. Activo

Los costos no expirados que pueden dar beneficios futuros se clasifican como activos. (Ralph Polimeni, Frank Fabozzi, Arthur Adelberg, Michael Kole, 1999)

4. Utilidad, pérdida e ingreso.

Los gastos se confrontan con los ingresos para determinar la utilidad o la pérdida neta de un periodo. El ingreso se define como el precio de los productos vendidos o de los servicios prestados. En determinadas circunstancias, los bienes o servicios comprados se convierten en algo sin valor, sin haber prestado ningún beneficio; estos costos se denominan pérdidas. (Ralph Polimeni, Frank Fabozzi, Arthur Adelberg, Michael Kole, 1999)

5. Elementos del costo

Los elementos del costo de un producto o sus componentes son los materiales directos, la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación. Esta clasificación suministra a la gerencia la información necesaria para la medición del ingreso y la fijación de precio del producto, a continuación se definen los elementos de un producto: (Ralph Polimeni, Frank Fabozzi, Arthur Adelberg, Michael Kole, 1997)

- a) **Materiales:** Son los principales recursos que se usan en la producción; estos se transforman en bienes terminados con la adición de mano de obra directa y costos indirectos de fabricación. El costo de los materiales puede dividirse en materiales directos e indirectos: (Ralph Polimeni, Frank Fabozzi, Arthur Adelberg, Michael Kole, 1997)
- **Materiales directos:** Son todos los que pueden identificarse en la fabricación de un producto terminado, fácilmente se asocian con este y representan el principal costo de materiales en la elaboración de un producto. Ejemplo: Madera en la fabricación de un mueble. (Ralph Polimeni, Frank Fabozzi, Arthur Adelberg, Michael Kole, 1997)
 - **Materiales indirectos:** Son aquellos involucrados en la elaboración de un producto, pero no son materiales directos, estos se incluyen como parte de los costos indirectos de fabricación. Ejemplo: Pegamento usado en la fabricación de un mueble. (Ralph Polimeni, Frank Fabozzi, Arthur Adelberg, Michael Kole, 1997)
- b) **Mano de obra:** Es el esfuerzo físico o mental empleado en la fabricación de un producto, los costos de mano de obra pueden dividirse en mano de

obra directa y mano de obra indirecta: (Ralph Polimeni, Frank Fabozzi, Arthur Adelberg, Michael Kole, 1997)

- **Mano de obra directa:** Es aquella directamente involucrada en la fabricación de un producto terminado que puede asociarse con éste con facilidad y que representa un importante costo de mano de obra en la elaboración de un producto. Ejemplo: El trabajo de los operadores de una máquina en una empresa manufacturera. (Ralph Polimeni, Frank Fabozzi, Arthur Adelberg, Michael Kole, 1997)
- **Mano de obra indirecta:** Es aquella involucrada en la fabricación de un producto que no se considera mano de obra directa. Ejemplo: El trabajo de un supervisor de planta. (Ralph Polimeni, Frank Fabozzi, Arthur Adelberg, Michael Kole, 1997)

c) **Costos indirectos de fabricación (CIF):** Se utiliza para acumular los materiales indirectos, la mano de obra indirecta y los demás costos indirectos de fabricación que no pueden identificarse directamente con los productos específicos. Ejemplos: Además de la mano de obra y los materiales indirectos tenemos el arrendamiento, energía eléctrica, depreciación, entre otros. (Ralph Polimeni, Frank Fabozzi, Arthur Adelberg, Michael Kole, 1997)

6. Objetos de costo (Costeo ABC)

Los administradores de una empresa a menudo desean saber cuánto vale un determinado objeto; objeto de costo se define como cualquier cosa para la cual se requiere tener una medida de su costo. (Ralph Polimeni, Frank Fabozzi, Arthur Adelberg, Michael Kole, 1999)

7. Generadores de costo (Costeo ABC)

Los esfuerzos de reducción de costos de las empresas se dirigen a dos áreas claves, ejecutar solo las actividades que agreguen valor al producto y la administración eficiente en el uso de generadores de costo. (Ralph Polimeni, Frank Fabozzi, Arthur Adelberg, Michael Kole, 1999)

Generador de costo es el factor variable que determina el costo total de una actividad (también llamados inductores de costo). Por ejemplo: En una investigación el inductor de costo sería las horas hombre del personal de investigadores; en mercadeo, el inductor sería la cantidad de pautas publicitarias; en servicio al cliente, el inductor sería el número de llamadas post servicio. (Ralph Polimeni, Frank Fabozzi, Arthur Adelberg, Michael Kole, 1999)

2.9.2. Métodos de costeo

El Costeo proporciona a los directivos un mapa económico, más exacto, de los costes y las actividades de la organización. ¿Cómo pueden beneficiarse los directivos de esta información?

Teniendo información de costes se puede conseguir resultados con menos recursos (físicos, humanos y de capital), o sea, la organización puede alcanzar los mismos resultados con un menor coste total, incrementando la eficiencia, disminuyendo los costes e intensificando la utilización de los activos, en pocas palabras, las acciones necesarias para hacer las cosas bien. El riesgo que corre la organización al no estar consciente del costo de sus procesos es, que puede estar operando en un punto en que los ingresos que se obtienen de un producto, servicio o

cliente en particular, sean menores que el coste de generar esos ingresos. (Cooper, 2003)

Entre los principales métodos de Costeo tenemos:

2.9.2.1. Costeo por órdenes de trabajo

Un sistema de costeo por órdenes de trabajo es el más apropiado cuando los productos manufacturados difieren en cuando a los requerimientos de materiales y de conversión. Cada producto se fabrica de acuerdo a las especificaciones del cliente. (Ralph Polimeni, Frank Fabozzi, Arthur Adelberg, Michael Kole, 1997)

El costo incurrido en la elaboración de una orden de trabajo específica debe asignarse a los artículos producidos. Algunos ejemplos de tipos de empresas que pueden utilizar este método de costeo son de impresión, de construcción, aeronáutica y de ingeniería. (Ralph Polimeni, Frank Fabozzi, Arthur Adelberg, Michael Kole, 1997)

El costo unitario de cada trabajo se obtiene dividiendo las unidades totales del trabajo por el costo total de éste. Los gastos administrativos y de venta se toman en cuenta en un porcentaje del costo de manufactura. Es posible determinar la ganancia o pérdida para cada orden de trabajo y calcular el costo unitario para propósitos de costeo de inventario. (Ralph Polimeni, Frank Fabozzi, Arthur Adelberg, Michael Kole, 1997)

2.9.2.2. Costeo por procesos

Es un sistema de acumulación de costos de producción por departamento o centro de costos. Cuando dos o más procesos se ejecutan en un departamento, puede ser conveniente dividir la unidad departamental en centros de costos. A cada proceso

se le asignaría un centro de costos, y los costos se acumularían por centros de costos en lugar de por departamentos. Por ejemplo, el departamento de ensamblaje de una compañía puede tener los siguientes centros de costos: Disposición de materiales, alambrado y soldadura. (Ralph Polimeni, Frank Fabozzi, Arthur Adelberg, Michael Kole, 1997)

Las unidades terminadas y sus correspondientes costos se transfieren al siguiente departamento o al inventario de artículos terminados. En el momento en que las unidades salen del último departamento de procesamiento, se acumulan los costos totales del período y pueden emplearse para determinar el costo unitario de los artículos terminados. (Ralph Polimeni, Frank Fabozzi, Arthur Adelberg, Michael Kole, 1997)

2.9.2.3. Costeo ABC

La gestión de contabilidad de costes no solo es inherente a la industria manufacturera, pues también la industria de los servicios requiere herramientas de obtención de información. Una de estas metodologías es los costos basados en actividades (ABC), concepto que surge como apoyo entre los acumuladores de costes. (Manríquez, 2012)

Son diversas las empresas de servicios que han ido a la bancarrota como resultado de un mal control sobre los costes, es así que la supervivencia de la industria de servicios depende en gran medida de la calidad y oportuna información para la toma de decisiones, así como de la capacidad para mantener el control de sus costes. (Manríquez, 2012)

Esta es una herramienta eficaz en el sector de servicios, por el rastreo de costes a los productos del servicio, su utilidad en el análisis de gestión de actividades y la creación del valor al cliente. (Manríquez, 2012)

El Método ABC no reconoce de alguna forma una diferencia entre trabajadores o entre recursos consumidos cuando aplica los conceptos de costos directos e indirectos. ABC sencillamente aplica los costos de las actividades a los diferentes objetos de costo dependiendo del nivel de costo y de la intensidad de uso que tengan estos de las tareas identificadas como relevantes. El comportamiento de los costos está ligado a los objetos de costo requeridos por cada actividad por separado.

- **Costos de actividades:**

Para realizarlo es conveniente tener presente la siguiente lista de consideraciones:

1. Es frecuente que al analizar las diversas actividades que realiza una empresa surjan algunas cuyos costos aparentemente no agregan valor al producto o servicio brindado. Por ejemplo un evento social de despedida del año en una empresa.
2. Al estudiar los registros de costos de las tareas debe escogerse un marco de tiempo apropiado tal que presente un flujo de costos característico. Esto dependerá mucho de los ciclos de producción.
3. Luego de analizar los flujos de procesos, estos se fragmentan en simples tareas. En la práctica existen las siguientes formas para calcular tarifas por unidad de tiempo o de elementos involucrados o consumidos en la ejecución de una tarea: a) Consultando a personas a cargo de las tareas; b) El análisis por regresión, basado en datos históricos.

4. Al momento de aplicar Costeo ABC algunos procesos pueden tener tareas que requieren una gran variedad de recursos y por ende diferentes tarifas unitarias de insumos requeridos para su ejecución.
5. Las actividades son lo que una organización lleva a cabo para satisfacer las necesidades de sus clientes y una vez identificadas se listan, conformando un inventario de actividades. Un aspecto fundamental del método ABC se aprovecha cuando se descompone un proceso en actividades.
6. Cuando la cantidad de tareas identificadas es muy alta o cuando se detecta alguna complejidad en medir los generadores de costo y con el objeto de reducir en la práctica la cantidad de tasas de costos indirectos requeridas, haciendo más eficiente el proceso ABC, las actividades se agrupan en conjuntos basados en estas características similares: ¿Están relacionadas con un mismo procesos? y ¿Tienen las mismas bases de consumo? (López F. T., 2010)

CAPÍTULO III

3. MANUAL DE PROCESOS

3.1. Mapa de procesos

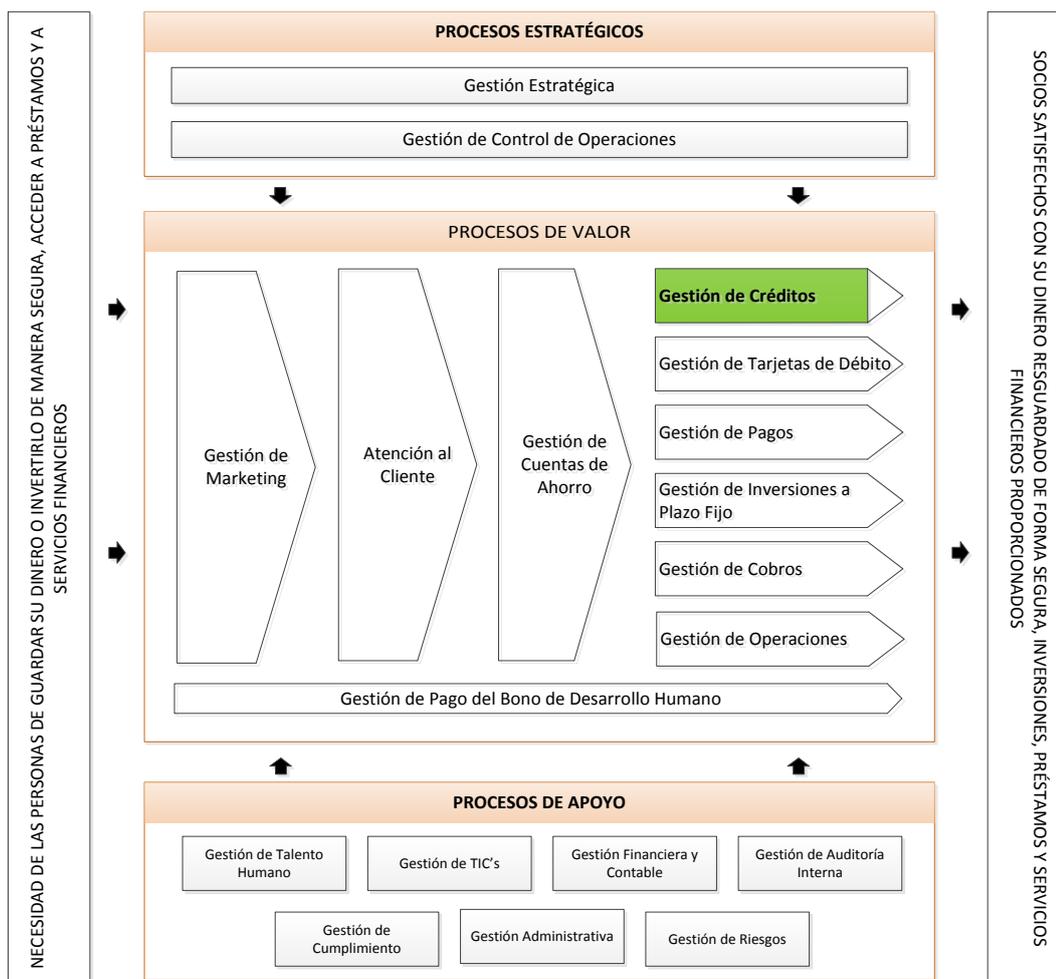


Figura 3: Mapa de procesos de la Cooperativa Textil 14 de Marzo.

3.2. Despliegue de procesos

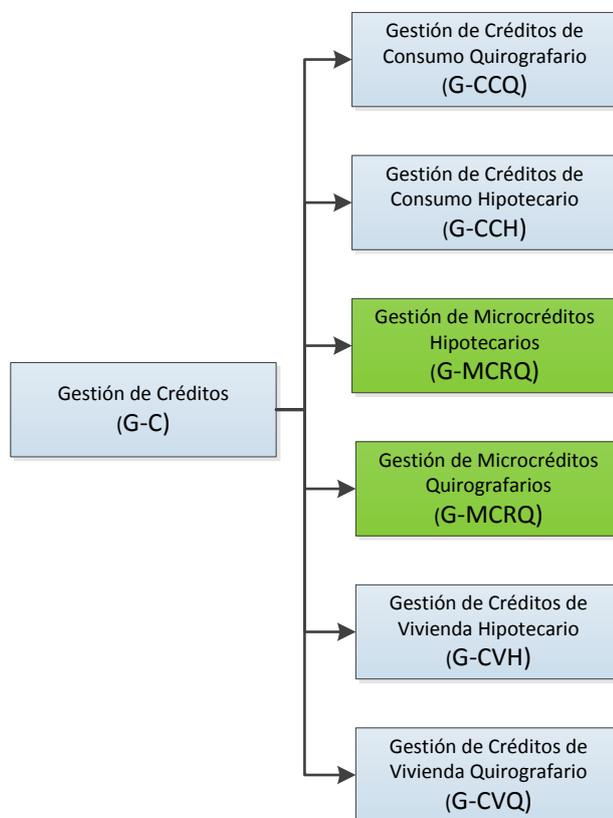
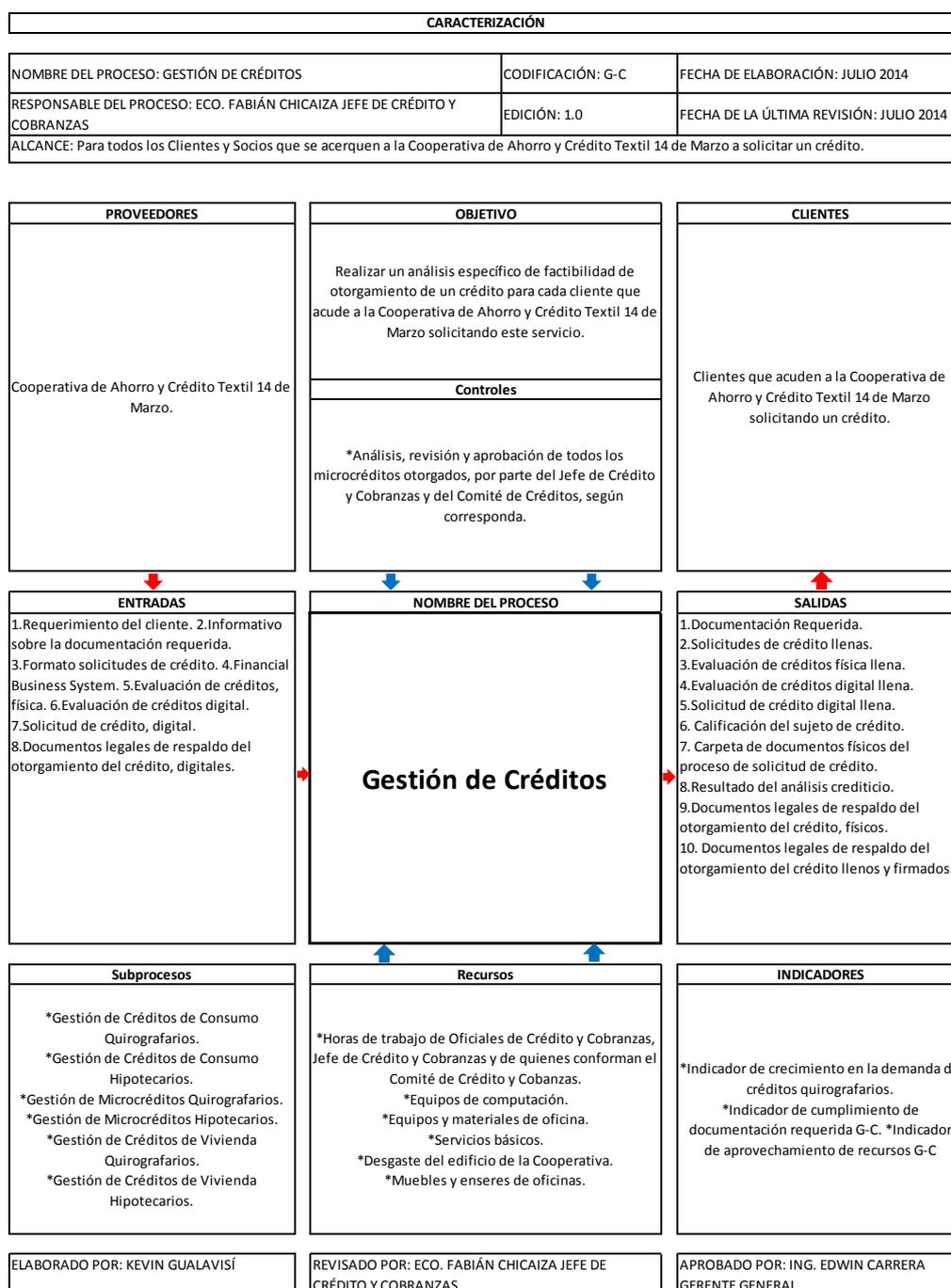


Figura 4: Despliegue del macro proceso de Gestión de Créditos.

3.3. Caracterización del proceso de Gestión de Créditos



3.4. Del mejoramiento de procesos

Dado que la COAC Textil 14 de Marzo no tenía los procesos de Gestión de Microcréditos documentados, se va a aplicar la metodología de mejoramiento

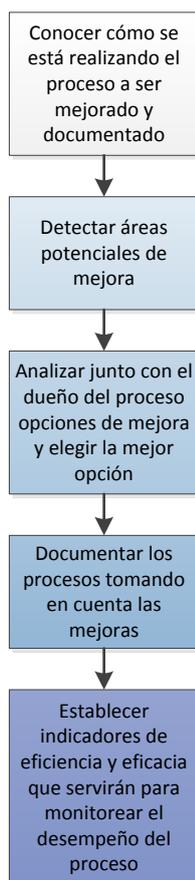
especificada en el marco teórico, tomando en cuenta solo lo que es aplicable al caso real que se nos presenta.

Cabe recalcar que el hecho de que una organización no tenga documentados los procesos, no quiere decir que no tenga procesos, si los tiene y cada empleado los ejecuta diariamente cumpliendo las funciones que le han sido asignadas.

A continuación se presenta el Cuadro 5 que ayudará a comprender mejor la metodología que se aplicó para el mejoramiento del proceso realizado:

Cuadro 5: Método sistemático aplicado para la mejora de procesos.

MÉTODO SISTEMÁTICO DE MEJORA DE PROCESOS



3.5. Manual de procesos

3.5.1. Definiciones importantes

- 1. Cliente.-** Persona natural o jurídica que se acerca a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo para que le proporcionen uno de los servicios que oferta la misma.
- 2. Socio.-** Persona natural o jurídica que, de forma libre y voluntaria, ha querido formar parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo, para lo cual debe realizar la apertura de una cuenta de ahorros en la misma.
- 3. Garante.-** Persona natural o jurídica que avala o garantiza que se va a cumplir el pago de un crédito dado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito 14 de Marzo. Además el garante autoriza de forma expresa y tácita que si el titular del crédito no cumple con su obligación, se puede debitar de su cuenta de ahorros, certificados de aportación o depósitos a plazo fijo, dinero para la cancelación del crédito y demás gastos en que se incurran en el proceso del crédito.
- 4. Solicitud de crédito del socio.-** Documento en que se encuentran datos personales del socio, datos de su trabajo, datos personales y actividad económica de su cónyuge, referencias familiares y bancarias, información sobre su situación financiera (Activos y Pasivos), información sobre los ingresos y gastos mensuales que tiene y en si el formato en que está solicitando el crédito a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Mazo. Además posee campos que deben ser llenados por el Oficial de Crédito, el Jefe de Agencia, el Jefe de Crédito y el Comité de Crédito, conforme ejecuten el proceso, realicen el seguimiento y la revisión del todo el proceso de otorgamiento del crédito.

- 5. Solicitud de crédito del garante.-** Documento en que se encuentran datos personales del garante, datos de su trabajo, datos personales y actividad económica de su cónyuge, referencias familiares y bancarias, información sobre su situación financiera (Activos y Pasivos), información sobre los ingresos y gastos mensuales que tiene y en si el formato en el que está aceptando cubrir la deuda del socio solicitante del crédito en caso de que este incumpla con dicha obligación.
- 6. Solicitud de crédito digital.-** Documento digital en el que se ingresan los datos que se encuentran en la solicitud de crédito del socio y la solicitud de crédito del garante, estos datos son valorados automáticamente por el sistema, de esto depende que el crédito sea aprobado o negado.
- 7. Evaluación de microcrédito física.-** Documento en el que se especifica información financiera del negocio en el cual se va a invertir el microcrédito solicitado. Aquí se encuentra información sobre las ventas, costos y gastos del negocio; los activos, pasivos y patrimonio; también se encuentra un análisis de rentabilidad; un análisis de la capacidad de pago; y finalmente se utiliza toda esta información para realizar indicadores financieros que permiten evaluar la situación financiera del negocio del socio y de su cónyuge.
- 8. Evaluación de microcrédito digital.-** Documento digital en el que se ingresan los datos que se encuentran en la evaluación de microcrédito física, estos datos son valorados automáticamente por el sistema, de esto depende que el crédito sea aprobado o negado.

- 9. Financial Business System.-** Sistema Contable Financiero que sirve a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo como herramienta de trabajo.
- 10. Encaje.-** Cantidad mínima de dinero que debe estar disponible en la cuenta de ahorros del socio solicitante del microcrédito, esta cantidad es el 10% del monto total que solicita el prestatario.
- 11. Buró de crédito.-** El buró es una base de información, cuyo fin es tener un registro del historial crediticio, el cual le sirve a muchas instituciones para saber si quienes solicitan un crédito han cumplido puntualmente sus obligaciones, o no.
- 12. Estado de cuenta.-** Es un detalle de los movimientos de dinero realizados en nuestra cuenta de ahorros durante un período de tiempo determinado. Aquí se ve reflejado principalmente el importe de las transacciones realizadas, la fecha en que se realizaron y el saldo de la cuenta
- 13. Capacidad de pago.-** Es el monto que puede destinar mensualmente al pago de una deuda el titular de un crédito, una vez realizados todos los pagos y deducciones que tiene.
- 14. Pagaré.-** Es un documento que contiene una promesa de pago por parte de quien se denomina suscriptor, a una segunda persona quien se denomina beneficiario o tenedor, una suma determinada de dinero en un plazo de tiempo determinado, en este caso la suma de dinero será el capital, los intereses, las comisiones por servicios financieros y demás gastos que se generen en el proceso del crédito.
- 15. Tabla de pagos.-** Documento en que se especifica el número de cuotas en que se deben cancelar el crédito, sus montos y las fechas en que se deben pagar.

También consta el interés que se cobra y valores por los impuestos y las comisiones por servicios financieros.

- 16. Liquidación de préstamo.-** Documento en que se especifica el nombre del socio al que se le hace el préstamo, el tipo de préstamo realizado, el monto, el número de cuotas, la frecuencia de pago, la tasa de interés y el valor de la cuota a pagar. Está especificado el asiento contable realizado como producto de la transacción realizada. Además el socio autoriza debitar de su cuenta de ahorros las cuotas y gastos por la cancelación del crédito y declara conocer y aceptar los costos y gastos del crédito que le ha sido otorgado.
- 17. Certificado de licitud de fondos.-** Documento en que se encuentra los datos personales del socio y certifica que el dinero que se le ha acreditado en su cuenta de ahorros proviene del préstamo que le ha realizado la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo (Es decir que dichos fondos son lícitos).
- 18. Acciones preventivas.-** Son acciones tomadas para eliminar la causa de una situación potencialmente indeseable, en este caso el incumplimiento del pago del microcrédito otorgado por la Cooperativa al socio.
- 19. Capacidad de pago.-** Se dice que un sujeto tiene capacidad de pago cuando el resultado de restar sus ingresos y sus egresos mensuales da una cantidad de dinero a la que restándole su 30% de como resultado otra cantidad que sea mayor o igual al pago mensual que debe cubrir si se le otorgara un crédito en la COAC Textil 14 de Marzo.
- 20. Cuenta en estado inactivo.-** Cuenta que no ha tenido movimiento en más de tres meses, puede pasar a estado activo cuando se realiza un depósito mayor o igual a \$10.

- 21. Cuenta en estado activo.-**Cuenta que ha tenido movimiento en intervalos de tiempo menores o iguales a 3 meses.
- 22. Buen historial crediticio.-** Se considera buen historial crediticio al poseer al menos dos créditos anteriores pagados con puntualidad, y montos mínimos de \$3.000.
- 23. Solicitud de ingreso de clientes.-** Documento en que se encuentran los datos personales del cliente solicitante de la apertura de cuenta de ahorros. Además aquí el cliente certifica que las actuaciones, operaciones y transacciones que realizará con la cuenta serán lícitas y que si la Cooperativa detecta movimientos sospechosos puede dar aviso a las autoridades pertinentes. Consta con un campo para la firma del cliente, del Presidente y Secretario del consejo administrativo.
- 24. Papeleta de apertura de cuenta.-** Documento en que se encuentra identificado el cliente y el valor inicial que depositará en su cuenta para abrirla, lo deberá presentar en Caja para realizar el depósito.
- 25. Comprobante de depósito.-**Documento que comprueba que se realizó el depósito. En él se encuentran, principalmente, los datos del cliente que realizó el depósito y el valor del mismo.
- 26. Libreta de ahorros.-** Documento que le proporciona la Cooperativa al cliente, donde se encuentran detalladas las transacciones que ha realizado en su cuenta de ahorros.

3.5.2. Gestión de Microcréditos Quirografarios

3.5.2.1. Caracterización Gestión de Microcréditos Quirografarios

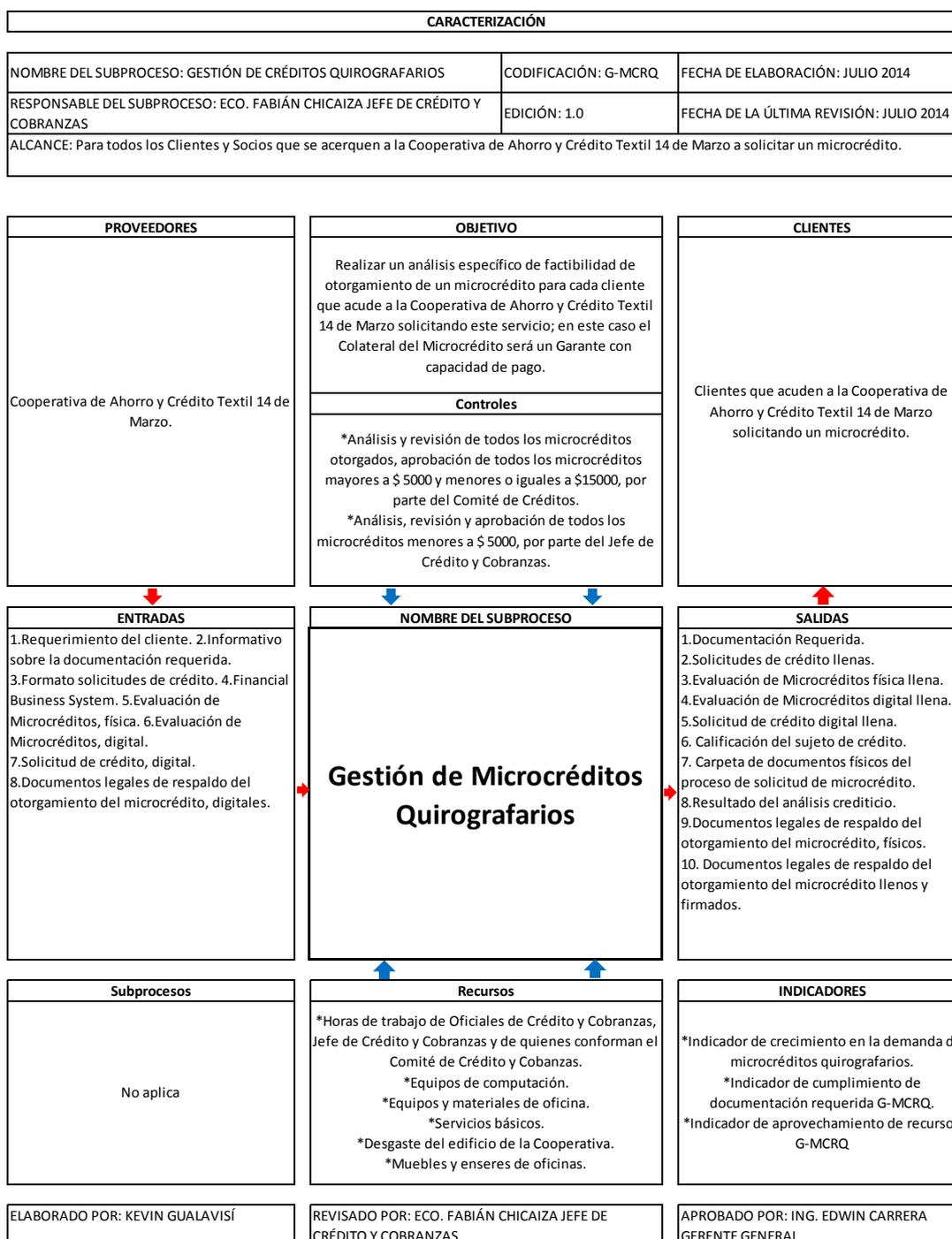


Figura 5: Caracterización del proceso Gestión de Microcréditos Quirografarios.

3.5.2.2. Salidas del proceso

1. Documentación Requerida:

- Copia de cédula del socio, de su cónyuge si es que está casado y del garante.
- Copia de la papeleta de votación del socio, de su cónyuge si es que está **casado y del garante.**
- Copia del comprobante de pago del impuesto predial del domicilio del negocio para el cual está destinado el microcrédito.
- Copia de planilla de servicios básicos del domicilio del negocio para el cual está destinado el microcrédito, del domicilio del garante.
- Facturación del último mes del negocio para el que está destinado el microcrédito.
- Rol de pagos o facturación del cónyuge del solicitante del microcrédito si es que trabaja, rol de pagos o facturación del último mes del garante.

2. Solicitudes de crédito:

- Solicitud de crédito del socio.
- Solicitud de crédito del garante.

3. Evaluación de Microcréditos física.

4. Evaluación de Microcréditos digital.

5. Solicitud de crédito digital.

6. Calificación del sujeto de crédito.

7. Carpeta de documentos físicos del proceso de solicitud de microcrédito.

8. Resultado del análisis crediticio.

9. Documentos legales de respaldo del otorgamiento del microcrédito:

- Pagaré.

- Tabla de pagos.
- Liquidación de préstamo.
- Certificado de licitud de fondos.

3.5.2.3. Políticas

1. Para otorgar un microcrédito es necesario que el solicitante sea socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo y tenga abierta y activa una cuenta de ahorros en la misma.
2. Los socios que soliciten un microcrédito por primera vez o que no tengan un buen historial crediticio, deberán depositar en su cuenta de ahorros un encaje, que será del 10% del valor solicitado como crédito en la cooperativa.
3. El garante debe tener capacidad de pago y no debe tener cuotas pendientes de pago con la COAC Textil 14 de Marzo ni con ninguna otra entidad financiera, privada o pública.
4. El solicitante del crédito debe tener capacidad de pago y no debe tener cuotas pendientes de pago con la COAC Textil 14 de Marzo ni con ninguna otra entidad financiera, privada o pública.
5. Si el resultado de la calificación del sujeto de crédito no está aprobada, se niega el crédito al socio solicitante, explicándole por qué, si él puede tomar una medida correctiva relacionada con el motivo por el que se le negó el crédito, se iniciará nuevamente el proceso tomando en cuenta el cambio realizado por el cliente, sino el proceso termina en la negación del crédito.
6. Si el crédito solicitado es menor a 5.000\$, la revisión previa al otorgamiento del microcrédito la debe realizar el Jefe de Crédito y Cobranzas.

7. Si el crédito solicitado es mayor a 5.000\$ y hasta 15.000\$, la revisión previa al otorgamiento del microcrédito la debe realizar directamente el Comité de Crédito.
8. Si el crédito solicitado es menor a 5.000\$ pero el socio solicitante no tiene un buen historial crediticio, la revisión previa al otorgamiento del microcrédito la debe realizar directamente el Comité de Crédito.
9. Si según el criterio profesional, en la revisión previa al otorgamiento del microcrédito, realizada por el Jefe de Crédito y Cobranzas o por el Comité de Créditos, se llega a la conclusión que no se le puede otorgar el crédito solicitado al socio en las condiciones que el plantea por razones específicas, como falta de capacidad de pago, mal carácter en el cumplimiento de sus obligaciones pasadas, el garante no tiene capacidad de pago para avalar el pago de la deuda. Se deberá consultar si el socio desea el crédito en otras condiciones, de ser así se hace el análisis de crédito en las nuevas condiciones y se le otorga si cumple con todos los requerimientos.
10. Si en la revisión previa al otorgamiento del microcrédito, realizada por el Jefe de Crédito y Cobranzas o por el Comité de Créditos se decide negar el mismo, se le explicará al cliente el por qué, si él puede tomar una medida correctiva relacionada con el motivo por el que se le negó el crédito, se iniciará nuevamente el proceso tomando en cuenta el cambio realizado por el cliente, sino el proceso termina en la negación del crédito.
11. Si la revisión previa al otorgamiento del microcrédito fue realizada tan solo por el Jefe de Crédito y Cobranzas, se debe enviar al Comité de Crédito toda la

información y documentación física y digital de respaldo del microcrédito otorgado, para que sea revisado, después de que ya se lo otorgó al socio.

3.5.2.4. Tablero de indicadores G-MCRQ

Cuadro 6: Indicador de crecimiento en la demanda de microcréditos quirografarios.

Nombre	Indicador de crecimiento en la demanda de microcréditos quirografarios.			
Descripción	Mide el porcentaje de crecimiento de la demanda de microcréditos quirografarios, es un indicador de eficacia ya que está vinculado al cumplimiento del objetivo general de la cooperativa, que es promover el desarrollo socio-económico de sus socios y de la comunidad, mediante la presentación de servicios financieros; mientras más microcréditos otorguemos más estaremos contribuyendo con el cumplimiento del mismo.			
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Estándar	Responsable del análisis
$\frac{ \text{Número de microcréditos quirografarios otorgados en el mes presente} - \text{Número de microcréditos quirografarios otorgados en el mes pasado} }{\text{Número de microcréditos quirografarios otorgados en el mes pasado}} * 100$	Jefe de Crédito y Cobranzas	Mensual	Mayor o igual al 5%	Comité de Créditos

Cuadro 7: Indicador de cumplimiento de documentación requerida G-MCRQ.

Nombre	Indicador de cumplimiento de documentación requerida.			
Descripción	Mide el porcentaje de microcréditos quirografarios otorgados que no tienen toda la documentación de respaldo en regla y actualizada, es un indicador de eficacia ya que está vinculado con un objetivo específico del departamento de crédito y cobranzas que es determinar si las personas encargadas de emitir los créditos a los socios están siendo minuciosas al momento de la verificación de los documentos de la persona beneficiaria.			
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Estándar	Responsable del análisis
$\frac{ \text{(Número de microcréditos quirografarios otorgados que no tienen documentos en regla y actualizados/ Número de microcréditos quirografarios que tienen documentos en regla y actualizados)} - 1 }{\text{Número de microcréditos quirografarios otorgados que no tienen documentos en regla y actualizados}} * 100$	Jefe de Crédito y Cobranzas	Trimestral	No menor al 95%	Comité de Créditos

Cuadro 8: Indicador de aprovechamiento de recursos G-MCRQ.

Nombre	Indicador de aprovechamiento de recursos.			
Descripción	Nos indica en qué medida se cumple con el tiempo estándar establecido para ejecutar el proceso gestión de microcréditos quirografarios, en la medida en que se sobrepase el estándar se verán incrementados los costos.			
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Estándar	Responsable del análisis
$\frac{\text{(Minutos empleados para ejecutar el proceso/ Minutos en que se debe ejecutar el proceso (201 minutos))} * 100}{\text{Minutos en que se debe ejecutar el proceso (201 minutos)}} * 100$	Jefe de Crédito y Cobranzas	Mensual	Menor o igual al 100%	Comité de Créditos

3.5.2.5. Flujograma G-MCRQ

	DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL DE LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO	CÓDIGO: G-MCRQ
	PROCESO: Gestión de Créditos.	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: Gestión de Microcréditos Quirografarios.	FECHA DE ELABORACIÓN: Julio del 2014
		FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: Julio del 2014

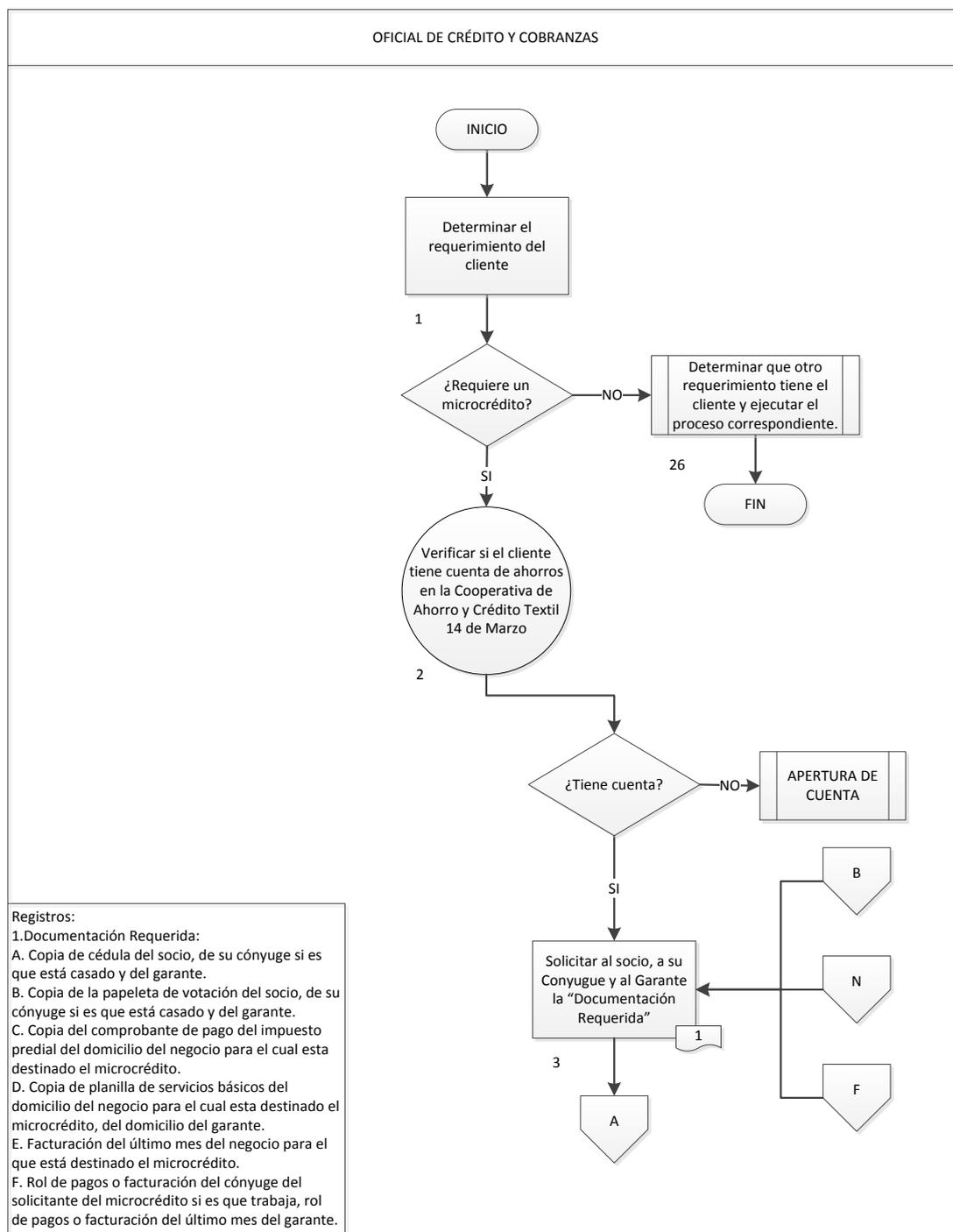


	DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL DE LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO	CÓDIGO: G-MCRQ
	PROCESO: Gestión de Créditos.	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: Gestión de Microcréditos Quirografarios.	FECHA DE ELABORACIÓN: Julio del 2014 FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: Julio del 2014

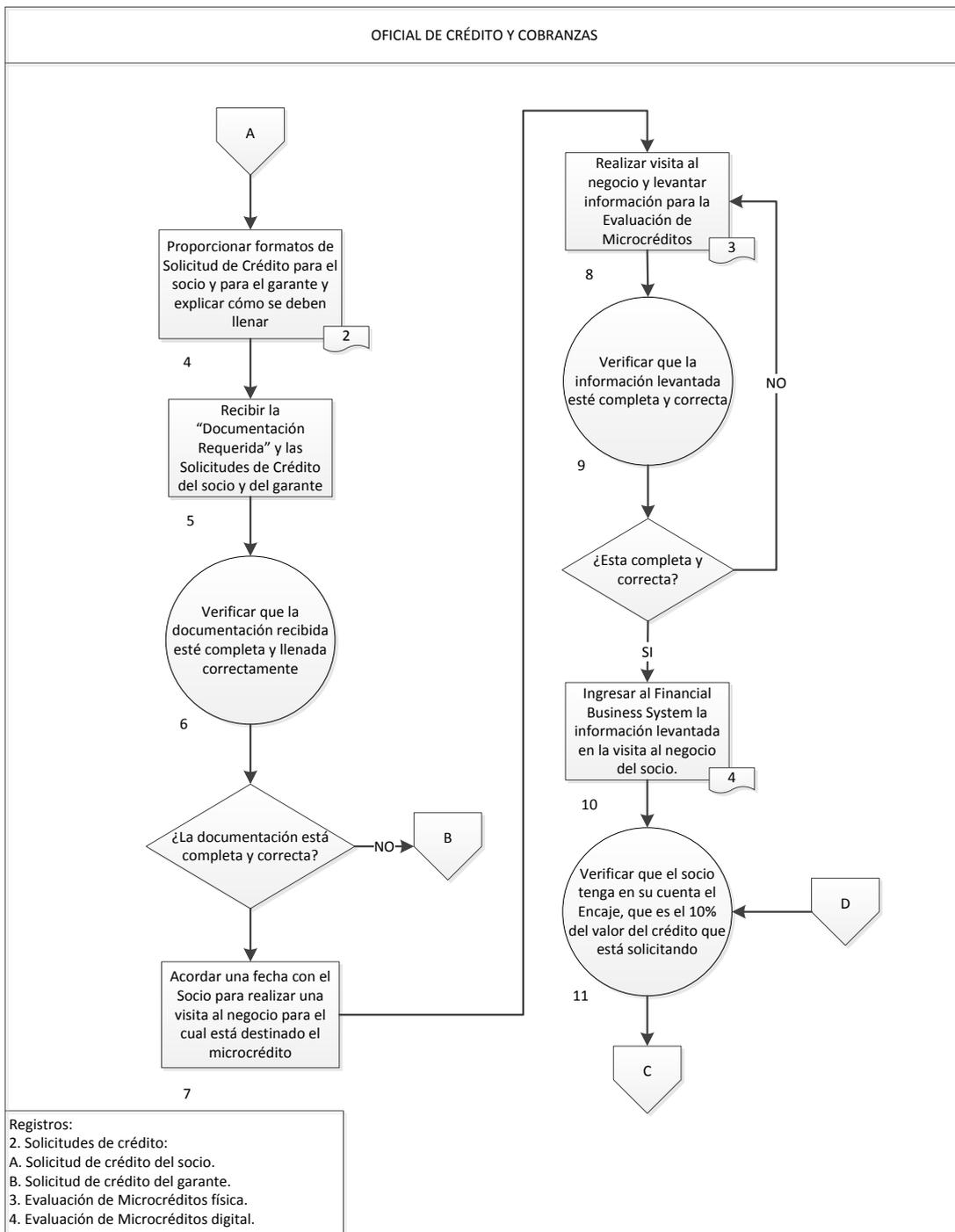


	DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL DE LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO	CÓDIGO: G-MCRQ
	PROCESO: Gestión de Créditos.	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: Gestión de Microcréditos Quirografarios.	FECHA DE ELABORACIÓN: Julio del 2014 FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: Julio del 2014

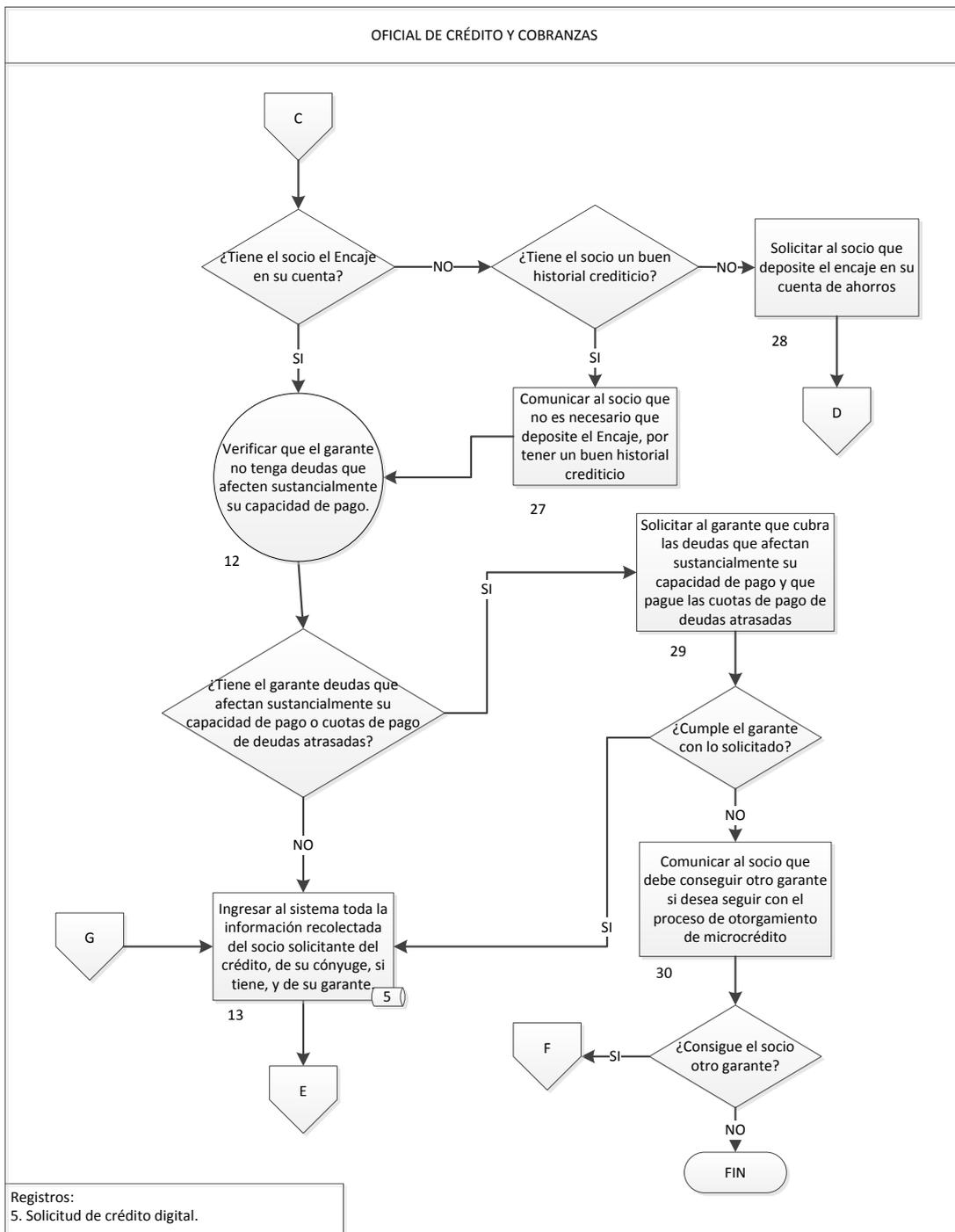


	DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL DE LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO	CÓDIGO: G-MCRQ
	PROCESO: Gestión de Créditos.	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: Gestión de Microcréditos Quirografarios.	FECHA DE ELABORACIÓN: Julio del 2014 FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: Julio del 2014

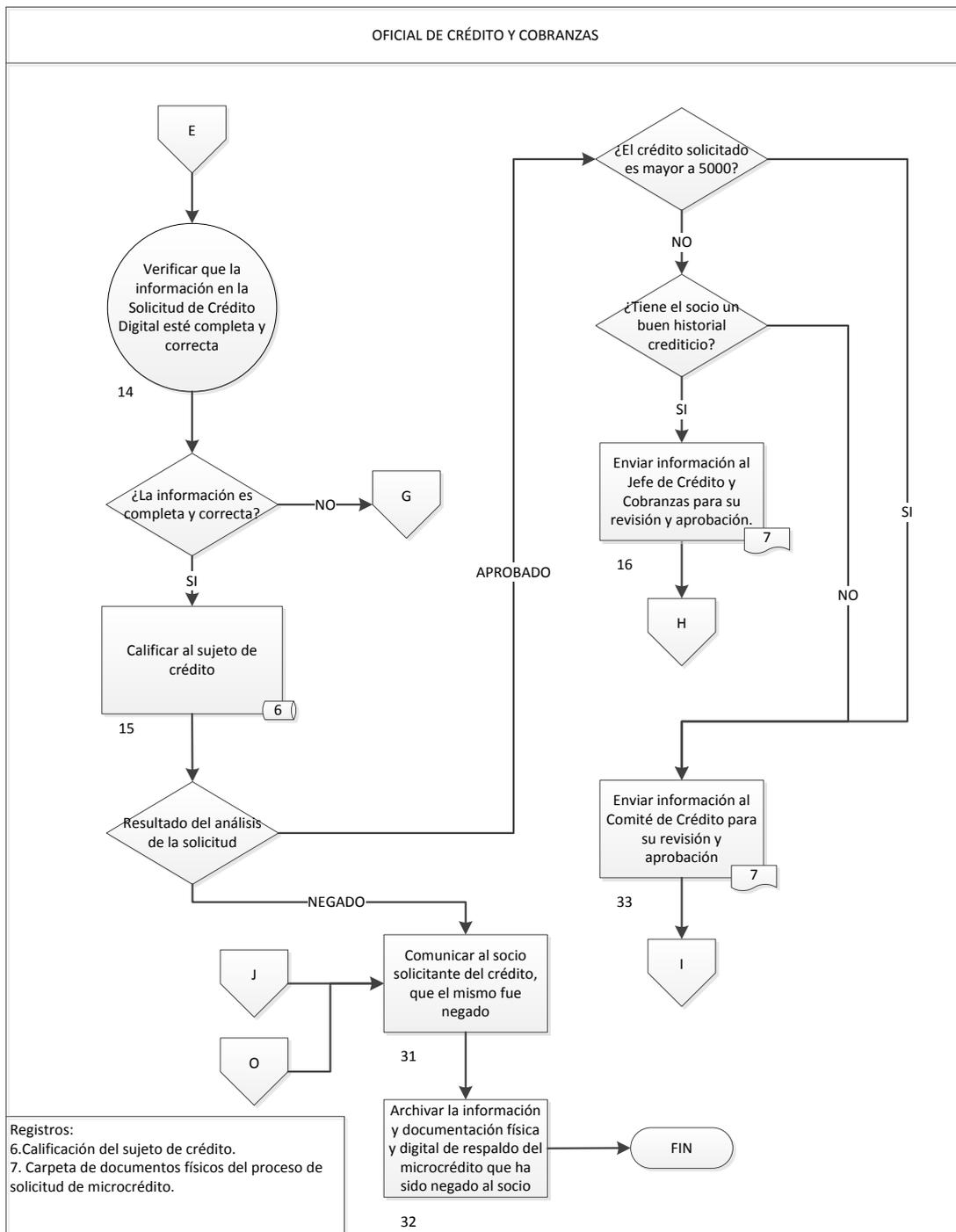


	DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL DE LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO	CÓDIGO: G-MCRQ
	PROCESO: Gestión de Créditos.	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: Gestión de Microcréditos Quirografarios.	FECHA DE ELABORACIÓN: Julio del 2014
	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: Julio del 2014	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: Julio del 2014

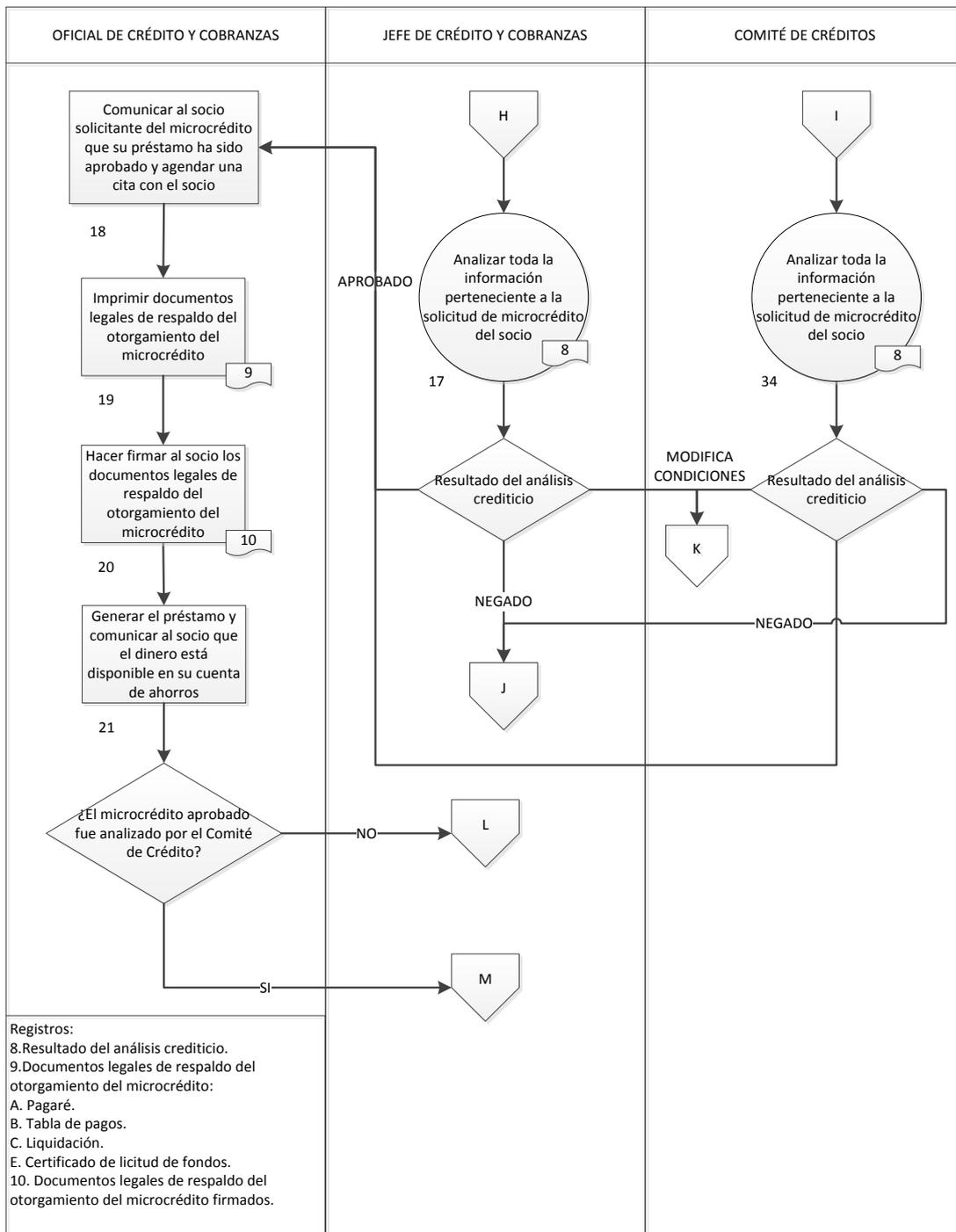
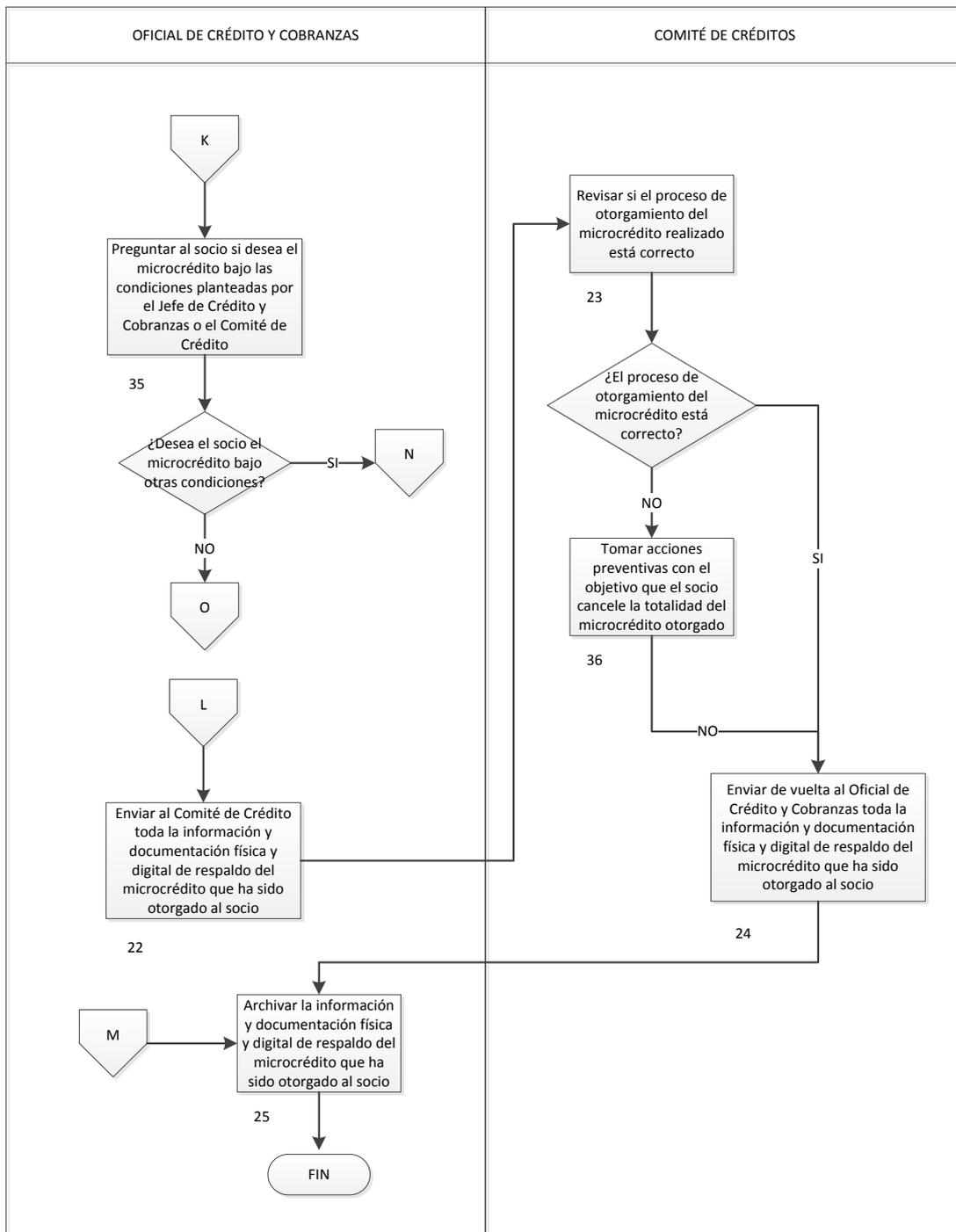


	DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL DE LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO	CÓDIGO: G-MCRQ
	PROCESO: Gestión de Créditos.	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: Gestión de Microcréditos Quirografarios.	FECHA DE ELABORACIÓN: Julio del 2014 FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: Julio del 2014



3.5.3. Gestión de Microcréditos Hipotecarios

3.5.3.1. Caracterización Gestión de Microcréditos Hipotecarios

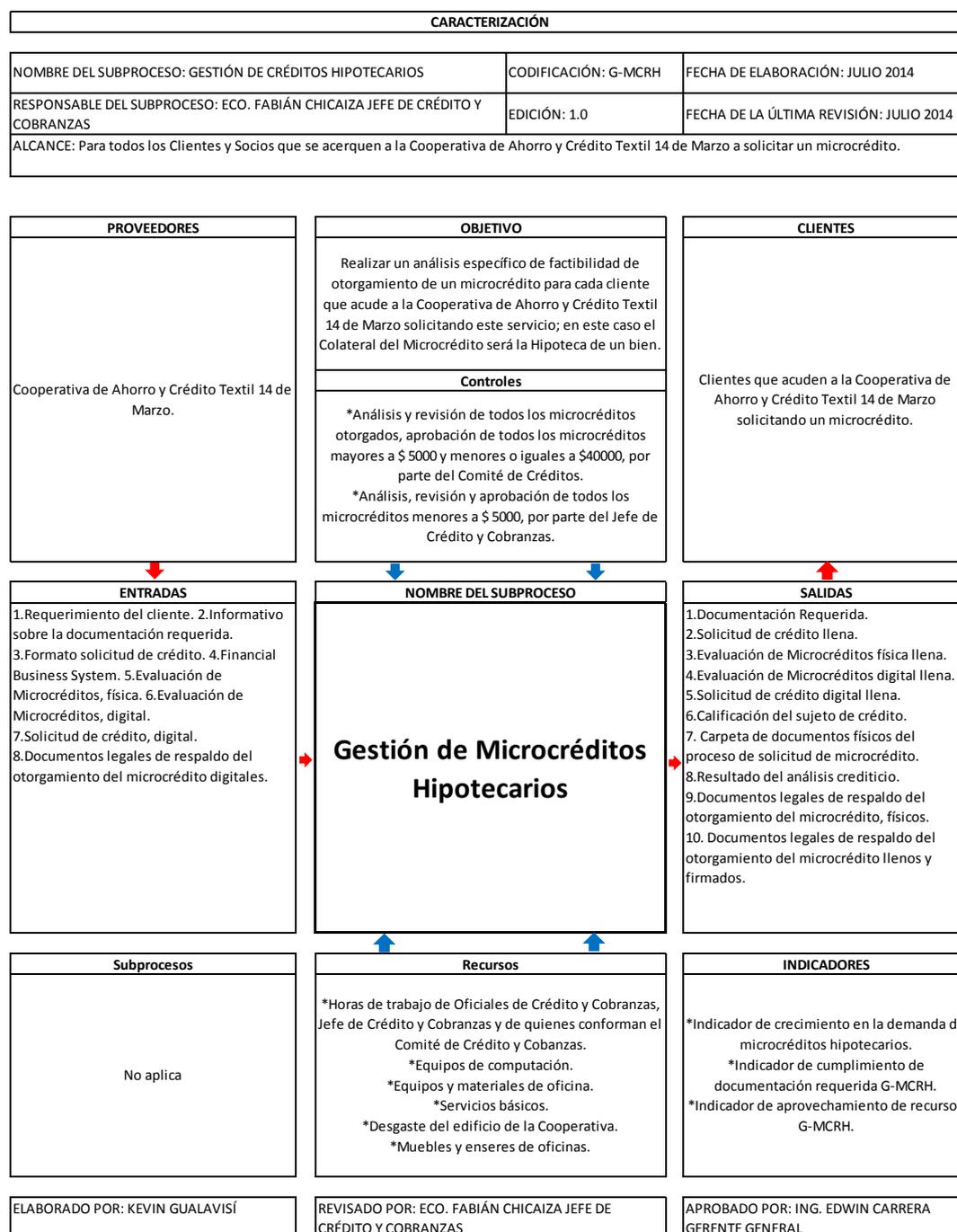


Figura 6: Caracterización del proceso Gestión de Microcréditos Hipotecarios.

3.5.3.2. Salidas del proceso

1. Documentación Requerida:

- Copia de cédula del socio, de su cónyuge si es que está casado.
- Copia de la papeleta de votación del socio, de su cónyuge si es que está casado.
- Copia del comprobante de pago del impuesto predial del domicilio del negocio para el cual está destinado el microcrédito.
- Copia de planilla de servicios básicos del domicilio del negocio para el cual está destinado el microcrédito.
- Facturación del último mes del negocio para el que está destinado el microcrédito.
- Rol de pagos o facturación del cónyuge del solicitante del microcrédito si es que trabaja.
- Documento de la hipoteca de un bien inmueble.

2. Solicitudes de crédito del socio.

3. Evaluación de Microcréditos física.

4. Evaluación de Microcréditos digital.

5. Solicitud de crédito digital.

6. Calificación del sujeto de crédito.

7. Carpeta de documentos físicos del proceso de solicitud de microcrédito.

8. Resultado del análisis crediticio.

9. Documentos legales de respaldo del otorgamiento del microcrédito:

- Pagaré.
- Tabla de pagos.

- Liquidación de préstamo.
- Certificado de licitud de fondos.

3.5.3.3. Políticas

1. Para otorgar un microcrédito es necesario que el solicitante sea socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo y tenga abierta y activa una cuenta de ahorros en la misma.
2. Los socios que soliciten un microcrédito por primera vez o que no tengan un buen historial crediticio, deberán depositar en su cuenta de ahorros un encaje, que será del 10% del valor solicitado como crédito en la cooperativa.
3. El solicitante del crédito debe tener capacidad de pago y no debe tener cuotas pendientes de pago con la COAC Textil 14 de Marzo ni con ninguna otra entidad financiera, privada o pública.
4. Si el resultado de la calificación del sujeto de crédito no está aprobada, se niega el crédito al socio solicitante, explicándole por qué, si él puede tomar una medida correctiva relacionada con el motivo por el que se le negó el crédito, se iniciará nuevamente el proceso tomando en cuenta el cambio realizado por el cliente, sino el proceso termina en la negación del crédito.
5. Si el crédito solicitado es menor a \$5.000, la revisión previa al otorgamiento del microcrédito la debe realizar el Jefe de Crédito y Cobranzas.
6. Si el crédito solicitado es mayor a \$5.000 y hasta \$40.000, la revisión previa al otorgamiento del microcrédito la debe realizar directamente el Comité de Crédito.

7. Si el crédito solicitado es menor a \$5.000 pero el socio solicitante no tiene un buen historial crediticio, la revisión previa al otorgamiento del microcrédito la debe realizar directamente el Comité de Crédito.
8. Si según el criterio profesional, en la revisión previa al otorgamiento del microcrédito, realizada por el Jefe de Crédito y Cobranzas o por el Comité de Créditos, se llega a la conclusión que no se le puede otorgar el crédito solicitado al socio en las condiciones que el plantea por razones específicas, como falta de capacidad de pago, mal carácter en el cumplimiento de sus obligaciones pasadas, el garante no tiene capacidad de pago para avalar el pago de la deuda. Se deberá consultar si el socio desea el crédito en otras condiciones, de ser así se hace el análisis de crédito en las nuevas condiciones y se le otorga si cumple con todos los requerimientos.
9. Si en la revisión previa al otorgamiento del microcrédito, realizada por el Jefe de Crédito y Cobranzas o por el Comité de Créditos se decide negar el mismo, se le explicará al cliente el por qué, si él puede tomar una medida correctiva relacionada con el motivo por el que se le negó el crédito, se iniciará nuevamente el proceso tomando en cuenta el cambio realizado por el cliente, sino el proceso termina en la negación del crédito.
10. Si la revisión previa al otorgamiento del microcrédito fue realizada tan solo por el Jefe de Crédito y Cobranzas, se debe enviar al Comité de Crédito toda la información y documentación física y digital de respaldo del microcrédito otorgado, para que sea revisado, después de que ya se lo otorgó al socio.

3.5.3.4. Tablero de indicadores G-MCRH

Cuadro 9: Indicador de crecimiento en la demanda de microcréditos hipotecarios.

Nombre	Indicador de crecimiento en la demanda de microcréditos hipotecarios.			
Descripción	Mide el porcentaje de crecimiento de la demanda de microcréditos hipotecarios, es un indicador de eficacia ya que está vinculado al cumplimiento del objetivo general de la cooperativa, que es promover el desarrollo socio-económico de sus socios y de la comunidad, mediante la presentación de servicios financieros; mientras más microcréditos otorguemos más estaremos contribuyendo con el cumplimiento del mismo.			
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Estándar	Responsable del análisis
$\frac{ \text{Número de microcréditos hipotecarios otorgados en el mes presente} }{ \text{Número de microcréditos hipotecarios otorgados en el mes pasado} } - 1 * 100$	Jefe de Crédito y Cobranzas	Mensual	Mayor o igual a 5%	Comité de Créditos

Cuadro 10: Indicador de cumplimiento de documentación requerida G-MCRH.

Nombre	Indicador de cumplimiento de documentación requerida.			
Descripción	Mide el porcentaje de microcréditos hipotecarios otorgados que no tienen toda la documentación de respaldo en regla y actualizada, es un indicador de eficacia ya que está vinculado con un objetivo específico del departamento de crédito y cobranzas que es determinar si las personas encargadas de emitir los créditos a los socios están siendo minuciosas al momento de la verificación de los documentos de la persona beneficiaria.			
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Estándar	Responsable del análisis
$\left \frac{\text{Número de microcréditos hipotecarios otorgados que no tienen documentos en regla y actualizados}}{\text{Número de microcréditos hipotecarios que tienen documentos en regla y actualizados}} - 1 \right * 100$	Jefe de Crédito y Cobranzas	Trimestral	No menor al 95%	Comité de Créditos

Cuadro 11: Indicador de aprovechamiento de recursos G-MCRH.

Nombre	Indicador de aprovechamiento de recursos.			
Descripción	Nos indica en qué medida se cumple con el tiempo estándar establecido para ejecutar el proceso gestión de microcréditos hipotecarios, en la medida en que se sobrepase el estándar se verán incrementados los costos.			
Fórmula de cálculo	Responsable del indicador	Frecuencia	Estándar	Responsable del análisis
$\left(\frac{\text{Minutos empleados para ejecutar el proceso}}{\text{Minutos en que se debe ejecutar el proceso (201 minutos)}} - 1 \right) * 100$	Jefe de Crédito y Cobranzas	Mensual	Menor o igual a 100%	Comité de Créditos

3.5.3.5. Flujograma G-MCRH

	DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL DE LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO	CÓDIGO: G-MCRH
	PROCESO: Gestión de Microcréditos.	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: Gestión de Microcréditos Hipotecarios.	FECHA DE ELABORACIÓN: Julio del 2014 FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: Julio del 2014

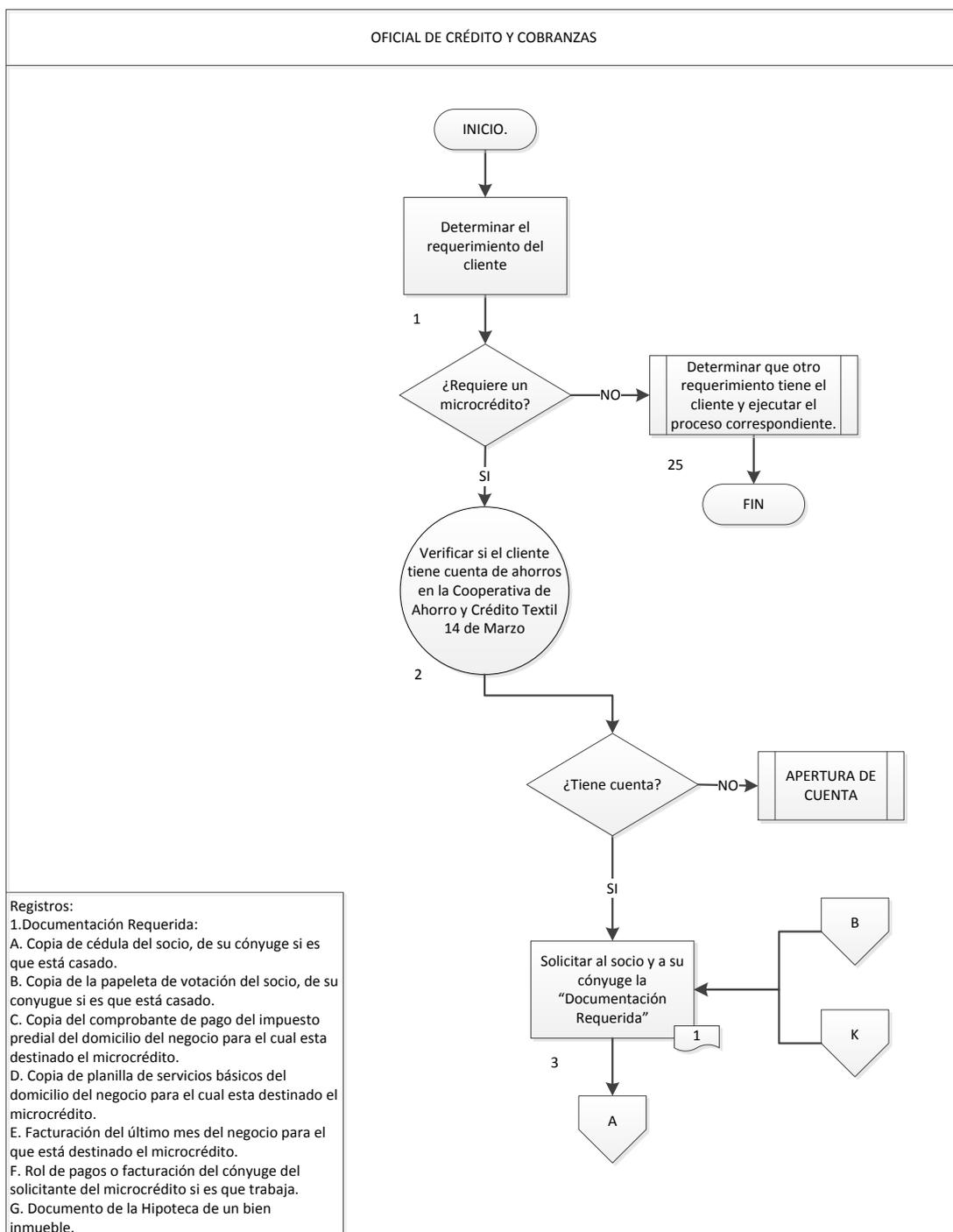


	DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL DE LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO	CÓDIGO: G-MCRH
	PROCESO: Gestión de Microcréditos.	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: Gestión de Microcréditos Hipotecarios.	FECHA DE ELABORACIÓN: Julio del 2014 FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: Julio del 2014

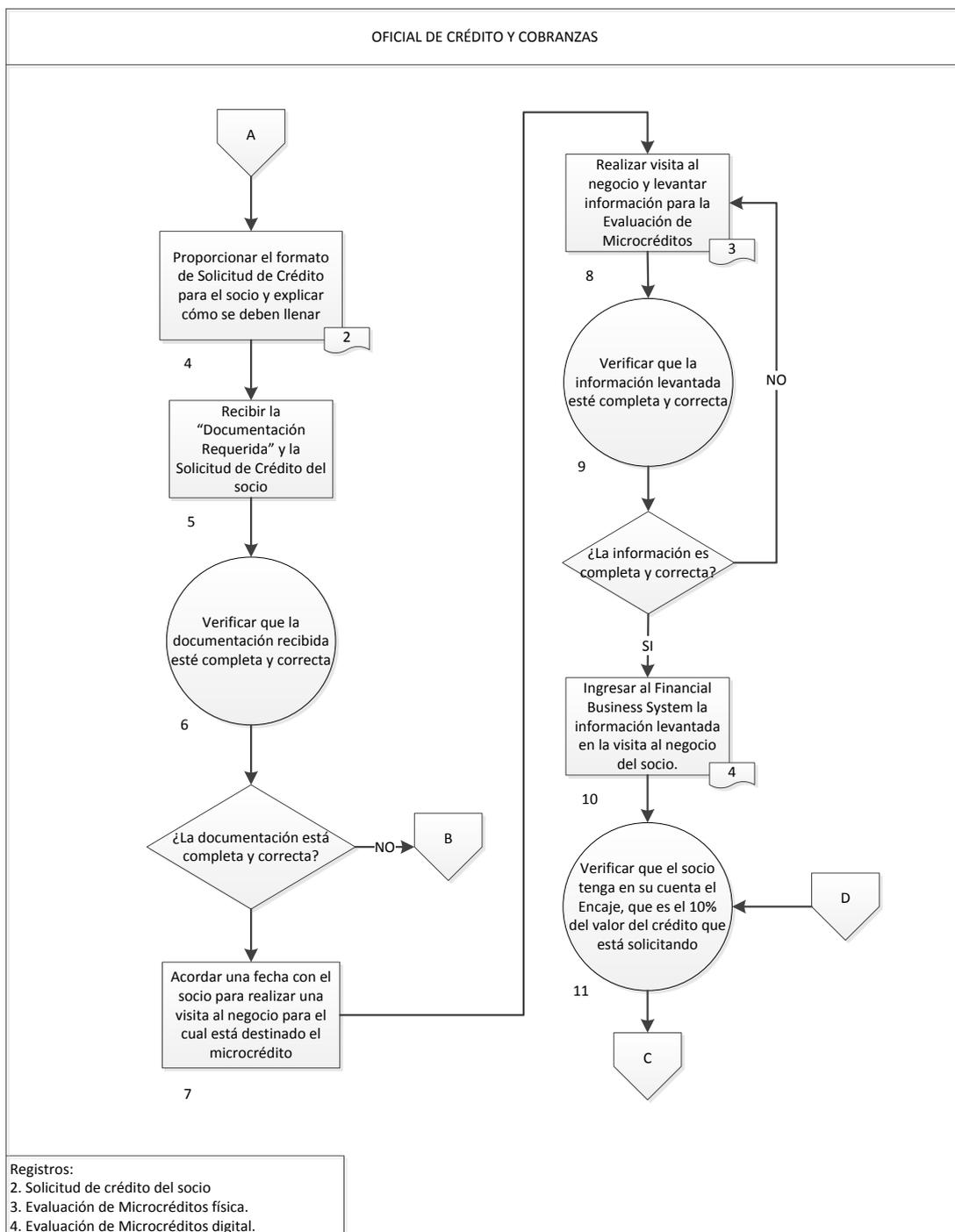


	DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL DE LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO	CÓDIGO: G-MCRH
	PROCESO: Gestión de Microcréditos.	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: Gestión de Microcréditos Hipotecarios.	FECHA DE ELABORACIÓN: Julio del 2014 FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: Julio del 2014

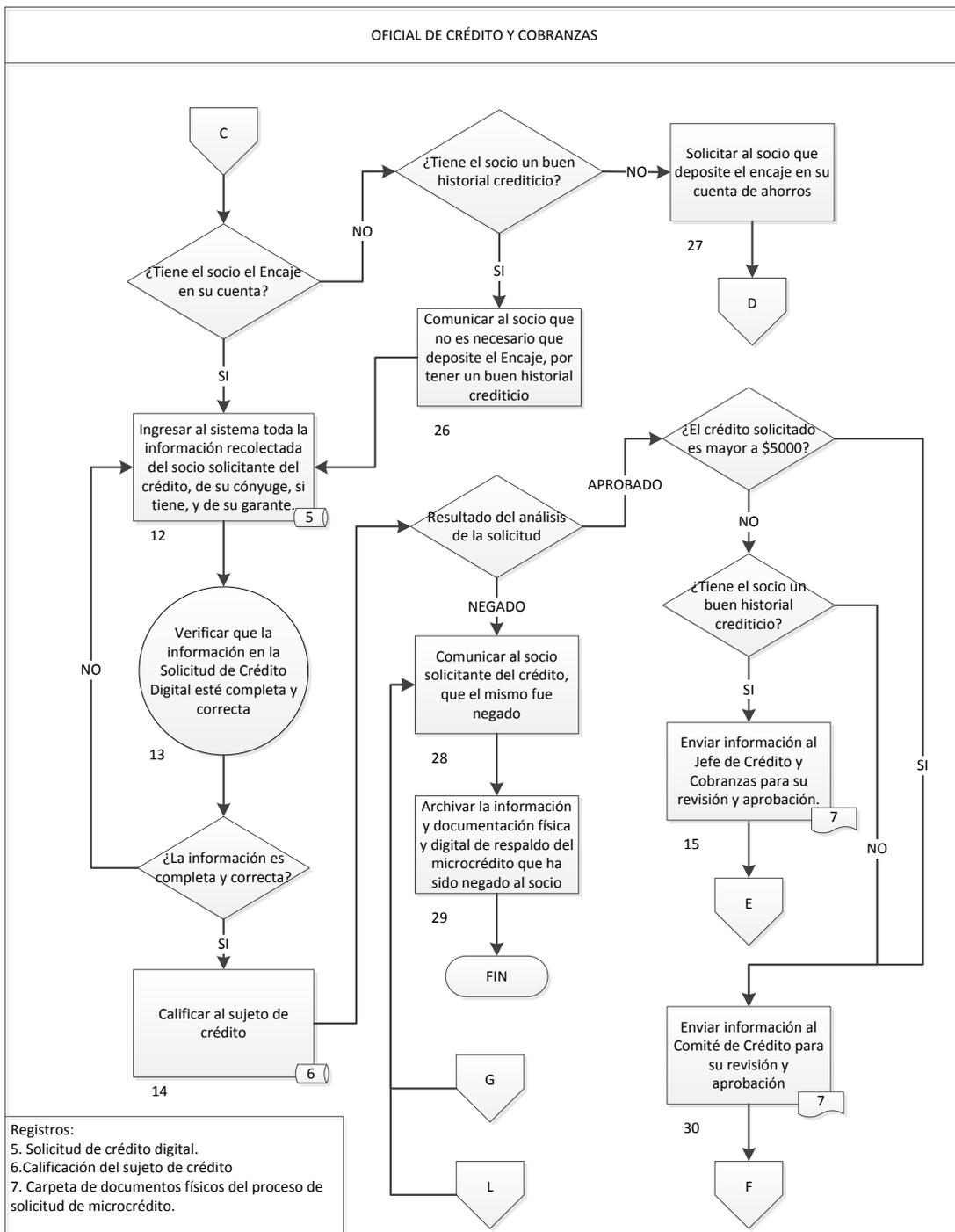


	DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL DE LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO	CÓDIGO: G-MCRH
	PROCESO: Gestión de Microcréditos.	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: Gestión de Microcréditos Hipotecarios.	FECHA DE ELABORACIÓN: Julio del 2014 FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: Julio del 2014

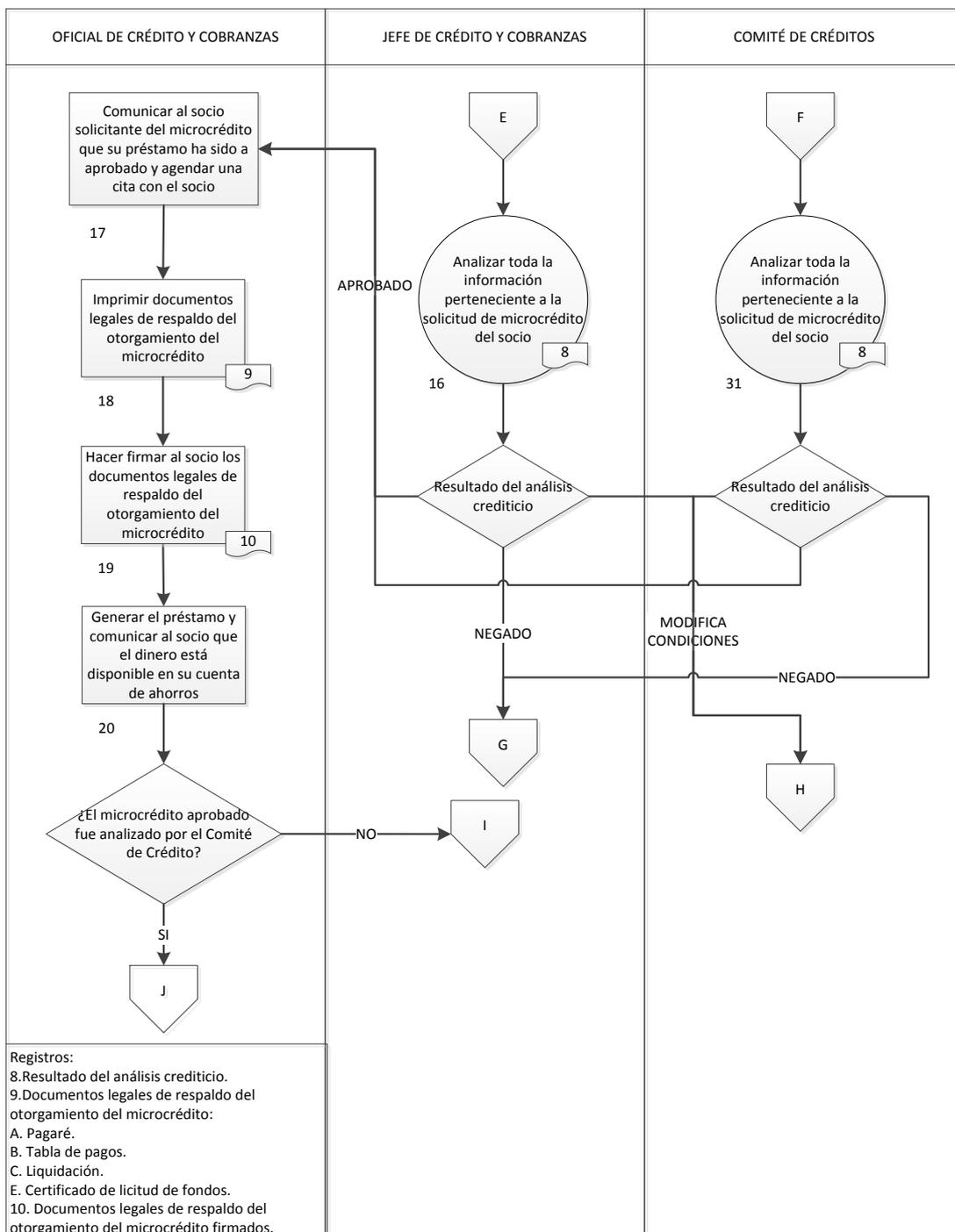
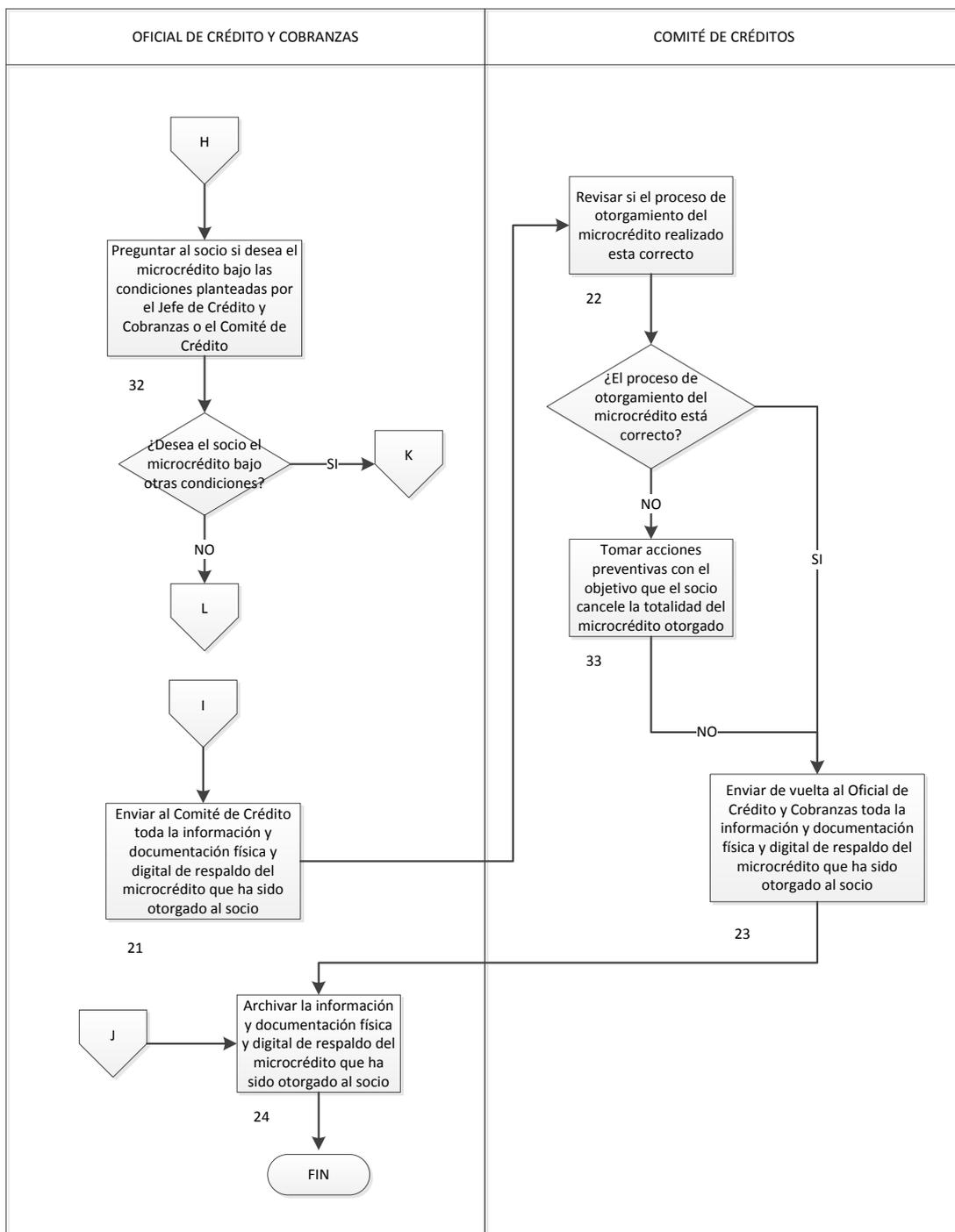


	DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL DE LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO	CÓDIGO: G-MCRH
	PROCESO: Gestión de Microcréditos.	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: Gestión de Microcréditos Hipotecarios.	FECHA DE ELABORACIÓN: Julio del 2014 FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: Julio del 2014



3.5.4. Gestión de Apertura de Cuenta de Ahorros

3.5.4.1. Caracterización Gestión de Apertura de Cuentas de Ahorro

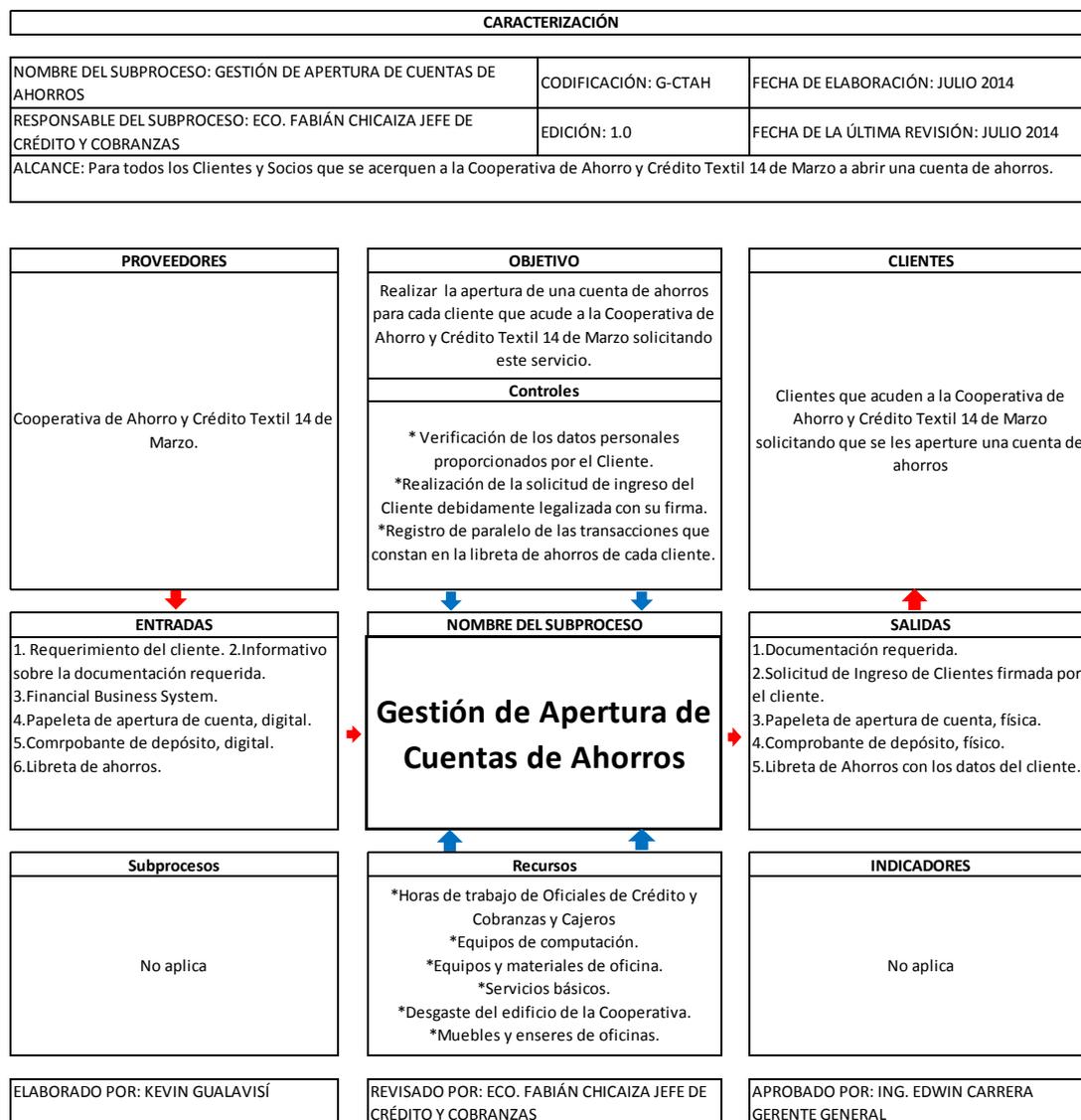


Figura 7: Caracterización del proceso Gestión de Apertura de Cuentas de Ahorros.

3.5.4.2. Salidas del proceso

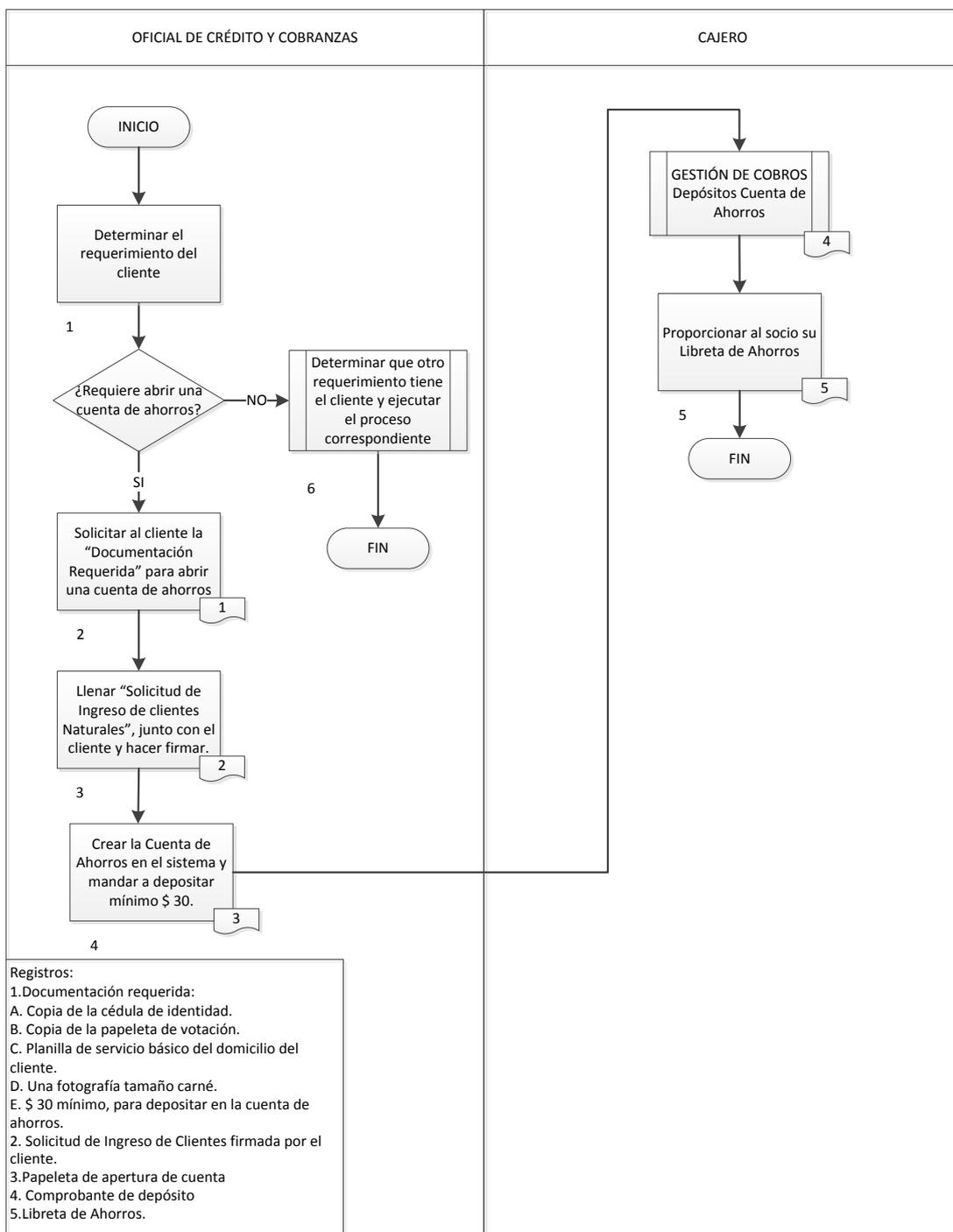
1. Documentación requerida:
 - Copia de la cédula de identidad.
 - Copia de la papeleta de votación.
 - Planilla de servicio básico del domicilio del cliente.
 - Una fotografía tamaño carné.
 - \$ 30 mínimo, para depositar en la cuenta de ahorros.
2. Solicitud de Ingreso de clientes firmada por el cliente.
3. Papeleta de apertura de cuenta.
4. Comprobante de depósito.
5. Libreta de Ahorros.

3.5.4.3. Políticas

1. El depósito inicial para la apertura de la cuenta de ahorros no deberá ser menor a \$30.
2. Se le proporcionará al Socio su libreta de ahorros una vez que haya realizado el depósito inicial.

3.5.4.4. Flujograma

	DIAGRAMA DE FLUJO FUNCIONAL DE LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO	CÓDIGO: G-CTAH
	PROCESO: Gestión de Cuentas de Ahorro.	VERSIÓN: 1.0
	SUBPROCESO: Gestión de Apertura de Cuenta de Ahorros.	FECHA DE ELABORACIÓN: Julio 2014 FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: Julio 2014



CAPÍTULO IV

4. COSTEO DE PROCESOS

4.1. Cálculo de costos por recurso utilizado (Tasas)

A continuación se realizarán los cálculos para determinar el costo por minuto de cada recurso que se utiliza en los procesos de Gestión de Microcréditos Quirografarios, Hipotecarios y Gestión de Apertura de Cuentas de Ahorro.

Los datos requeridos para realizar los cálculos a continuación detallados han sido proporcionados por el área de contabilidad.

4.1.1. Tasa de recursos humanos.

Para el siguiente cálculo se toma en cuenta que a los empleados se les paga por 8 horas diarias, 30 días al mes, se lo hace así porque de esta manera se realiza el cálculo de la hora de trabajo contablemente.

Tabla 4: Cálculo horas de trabajo al mes.

HORAS DE TRABAJO AL MES	
DETALLE	NÚMERO
Horas de trabajo diarias (A)	8
Días al mes (B)	30
Horas mensuales(A*B)	240

Tabla 5: Cálculo minuto/hombre de trabajo, por empleado.

CÁLCULO MINUTO HOMBRE DE TRABAJO POR EMPLEADO			
DETALLE	GASTO MENSUAL (A)	COSTO HORA HOMBRE [(B)=A/240]	COSTO MINUTO HOMBRE [(C)=B/60]
RECURSOS HUMANOS			
Oficial de crédito y cobranzas	674,6805000	2,8111688	0,0468528
Jefe créditos	1230,4305000	5,1267938	0,0854466
Cajero	620,2170000	2,5842375	0,0430706
COMITÉ DE CRÉDITO			
Presidente	1091,6200000	4,5484167	0,0758069
Vocal	653,6700000	2,7236250	0,0453938

4.1.2. Tasa de depreciación equipos de computación

Para el cálculo de la depreciación de equipos de computación se toman en cuenta 176 horas de uso al mes, ya que se trabaja 160 horas mensuales de lunes a viernes (8 horas diarias x 5 días a la semana x 4 semanas) y los sábados se trabaja medio día, es decir 16 horas (4 sábados x 4 horas), dando un total de 176 horas mensuales.

Los años de depreciación que se han establecido para los equipos de computación han sido de 15 años para CPU, teclado y mouse; 8 años para monitores y 6 años para impresoras, porque existen equipos en la COAC Textil 14 de Marzo que han durado ese tiempo de vida útil y otros que están por cumplirlo. El tiempo de vida útil es muy largo, pero se adapta a la realidad de la organización, es por eso que se los ha utilizado para éste modelo de costeo. Es recomendable que los equipos de computación no se utilicen por un tiempo tan prolongado, ya que por el desgaste, los equipos dejan de funcionar con la misma rapidez y es posible que esto esté afectando directamente a los tiempos de ejecución de los procesos, lo que se traduce en un aumento en los costos, esto puede ser comprobado a través de un estudio de

productividad que se lo puede realizar tomando como base el presente proyecto de tesis.

Tabla 6: Cálculo valor promedio CPU, teclado y mouse oficial de crédito y cobranzas.

CÁLCULO VALOR PROMEDIO CPU, TECLADO Y MOUSE OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS		
DETALLE	VALOR	FECHA DE ADQUISICIÓN
CPU, TECLADO Y MOUSE OFICIAL DE CRÉDITO 1	476,00	23/10/2002
CPU, TECLADO Y MOUSE OFICIAL DE CRÉDITO 2	541,63	23/11/2001
CPU, TECLADO Y MOUSE OFICIAL DE CRÉDITO 3	601,52	31/10/2012
CPU, TECLADO Y MOUSE OFICIAL DE CRÉDITO 4	651,68	30/01/2008
VALOR PROMEDIO DE UN ESCRITORIO	567,71	

Tabla 7: Cálculo depreciación CPU, teclado y mouse oficial de crédito y cobranzas por minuto.

CÁLCULO DEPRECIACIÓN CPU, TECLADO Y MOUSE OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS POR MINUTO	
DETALLE	VALOR
VALOR CPU, TECLADO Y MOUSE (A)	567,71
AÑOS DE VIDA ÚTIL (B)	15
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR HORA [C=(A/B)/(176 h al mes*12 meses)]	0,0179200
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR MINUTO (D=C/60 min.)	0,0002987

Tabla 8: Cálculo valor promedio monitor oficial de crédito y cobranzas.

CÁLCULO VALOR PROMEDIO MONITOR OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS		
DETALLE	VALOR	FECHA DE ADQUISICIÓN
MONITOR OFICIAL DE CRÉDITO 1	145,60	30/12/2008
MONITOR OFICIAL DE CRÉDITO 2	110,00	22/07/2009
MONITOR OFICIAL DE CRÉDITO 3	181,44	20/07/2012
MONITOR OFICIAL DE CRÉDITO 4	145,60	30/12/2008
VALOR PROMEDIO DE UN ESCRITORIO	145,66	

Tabla 9: Cálculo depreciación monitor oficial de crédito y cobranzas por minuto.

CÁLCULO DEPRECIACIÓN MONITOR OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS POR MINUTO	
DETALLE	VALOR
VALOR MONITOR (A)	145,66
AÑOS DE VIDA ÚTIL (B)	8
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR HORA [C=(A/B)/(176 h al mes*12 meses)]	0,0086210
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR MINUTO (D=C/60 min.)	0,0001437

Tabla 10: Cálculo depreciación CPU, teclado y mouse jefe de crédito y cobranzas por minuto.

CÁLCULO DEPRECIACIÓN CPU, TECLADO Y MOUSE JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS POR MINUTO	
DETALLE	VALOR
VALOR CPU, TECLADO Y MOUSE (A)	430,96
AÑOS DE VIDA ÚTIL (B)	15
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR HORA [C=(A/B)/(176 h al mes*12 meses)]	0,0136035
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR MINUTO (D=C/60 min.)	0,0002267
*Fecha de adquisición	15/11/2007

Tabla 11: Cálculo depreciación monitor jefe de crédito y cobranzas por minuto.

CÁLCULO DEPRECIACIÓN MONITOR JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS POR MINUTO	
DETALLE	VALOR
VALOR MONITOR (A)	181,44
AÑOS DE VIDA ÚTIL (B)	8
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR HORA [C=(A/B)/(176 h al mes*12 meses)]	0,0107386
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR MINUTO (D=C/60 min.)	0,0001790
*Fecha de adquisición	30/07/2012

Tabla 12: Cálculo valor promedio CPU, teclado y mouse cajero por minuto.

CÁLCULO VALOR PROMEDIO CPU, TECLADO Y MOUSE CAJERO POR MINUTO		
DETALLE	VALOR	FECHA DE ADQUISICIÓN
CPU, TECLADO Y MOUSE CAJERO 1	534,00	30/10/2009
CPU, TECLADO Y MOUSE CAJERO 2	732,48	28/04/2014
VALOR PROMEDIO DE UN ESCRITORIO	633,24	

Tabla 13: Cálculo depreciación CPU, teclado y mouse cajero por minuto.

CÁLCULO DEPRECIACIÓN CPU, TECLADO Y MOUSE CAJERO POR MINUTO	
DETALLE	VALOR
VALOR CPU, TECLADO Y MOUSE (A)	633,24
AÑOS DE VIDA ÚTIL (B)	15
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR HORA [C=(A/B)/(176 h al mes*12 meses)]	0,0199886
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR MINUTO (D=C/60 min.)	0,0003331

Tabla 14: Cálculo valor promedio monitor cajero por minuto.

CÁLCULO VALOR PROMEDIO MONITOR CAJERO POR MINUTO		
DETALLE	VALOR	FECHA DE ADQUISICIÓN
CPU, TECLADO Y MOUSE CAJERO 1	110,00	30/10/2009
CPU, TECLADO Y MOUSE CAJERO 2	110,00	28/12/2009
VALOR PROMEDIO DE UN ESCRITORIO	110,00	

Tabla 15: Cálculo depreciación monitor cajero por minuto.

CÁLCULO DEPRECIACIÓN MONITOR CAJERO POR MINUTO	
DETALLE	VALOR
VALOR CPU, TECLADO Y MOUSE (A)	110,00
AÑOS DE VIDA ÚTIL (B)	8
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR HORA [C=(A/B)/(176 h al mes*12 meses)]	0,0065104
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR MINUTO (D=C/60 min.)	0,0001085

Tabla 16: Cálculo valor promedio impresora oficial de crédito y cobranzas.

CÁLCULO VALOR PROMEDIO IMPRESORA OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS		
DETALLE	VALOR	FECHA DE ADQUISICIÓN
IMPRESORA OFICIAL DE CRÉDITO 1	205,44	11/02/2011
IMPRESORA COMUNAL	331,93	30/03/2013
IMPRESORA OFICIAL DE CRÉDITO 4	278,88	30/10/2012
VALOR PROMEDIO DE UN ESCRITORIO	272,08	

Tabla 17 Cálculo depreciación impresora oficial de crédito y cobranzas por minuto.

CÁLCULO DEPRECIACIÓN IMPRESORA OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS POR MINUTO	
DETALLE	VALOR
VALOR DE LA IMPRESORA (A)	272,08
AÑOS DE VIDA ÚTIL (B)	6
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR HORA [C=(A/B)/(176 h al mes*12 meses)]	0,0214712
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR MINUTO (D=C/60 min.)	0,0003579

Tabla 18: Cálculo valor promedio impresora cajero.

CÁLCULO VALOR PROMEDIO IMPRESORA CAJERO		
DETALLE	VALOR	FECHA DE ADQUISICIÓN
IMPRESORA CAJERO 1	427,84	13/08/2009
IMPRESORA CAJERO 2	296,80	30/10/2009
VALOR PROMEDIO DE UN ESCRITORIO	362,32	

Tabla 19: Cálculo depreciación impresora cajero por minuto.

CÁLCULO DEPRECIACIÓN IMPRESORA CAJERO POR MINUTO	
DETALLE	VALOR
VALOR DE LA IMPRESORA (A)	362,32
AÑOS DE VIDA ÚTIL (B)	6
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR HORA [C=(A/B)/(176 h al mes*12 meses)]	0,0285922
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR MINUTO (D=C/60 min.)	0,0004765

4.1.3. Tasa de depreciación equipos de oficina

Para el cálculo de la depreciación de equipos de oficina se toman en cuenta 176 horas de uso al mes, ya que se trabaja 160 horas mensuales de lunes a viernes (8 horas diarias x 5 días a la semana x 4 semanas) y los sábados se trabaja medio día, es decir 16 horas (4 sábados x 4 horas), dando un total de 176 horas mensuales.

Tabla 20: Cálculo valor promedio teléfono oficial de crédito y cobranzas.

CÁLCULO VALOR PROMEDIO TELÉFONO OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS		
DETALLE	VALOR	FECHA DE ADQUISICIÓN
TELÉFONO OFICIAL DE CRÉDITO 1	19,60	14/01/2011
TELÉFONO OFICIAL DE CRÉDITO 2	107,52	10/02/2006
TELÉFONO OFICIAL DE CRÉDITO 3	23,69	12/08/2010
TELÉFONO OFICIAL DE CRÉDITO 4	201,60	10/08/2005
VALOR PROMEDIO DE UN ESCRITORIO	88,10	

Tabla 21: Cálculo depreciación teléfono oficial de crédito y cobranzas por minuto.

CÁLCULO DEPRECIACIÓN TELÉFONO OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS POR MINUTO	
DETALLE	VALOR
VALOR DEL TELÉFONO (A)	88,10
AÑOS DE VIDA ÚTIL (B)	10
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR HORA [C=(A/B)/(176 h al mes*12 meses)]	0,0041715
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR MINUTO (D=C/60 min.)	0,0000695

4.1.4. Tasa de depreciación muebles y enseres

Para el cálculo de la depreciación de muebles y enseres se toman en cuenta 176 horas de uso al mes, ya que se trabaja 160 horas mensuales de lunes a viernes (8 horas diarias x 5 días a la semana x 4 semanas) y los sábados se trabaja medio día, es decir 16 horas (4 sábados x 4 horas), dando un total de 176 horas mensuales.

- **Escritorios:**

Tabla 22: Cálculo valor promedio escritorio oficial de crédito y cobranzas.

CÁLCULO VALOR PROMEDIO ESCRITORIO OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS		
DETALLE	VALOR	FECHA DE ADQUISICIÓN
ESCRITORIO OFICIAL DE CRÉDITO 1	254,68	21/07/1997
ESCRITORIO OFICIAL DE CRÉDITO 2	268,80	31/03/2012
ESCRITORIO OFICIAL DE CRÉDITO 3	224,00	15/10/2004
ESCRITORIO OFICIAL DE CRÉDITO 4	268,80	31/03/2012
VALOR PROMEDIO DE UN ESCRITORIO	254,07	

Tabla 23: Cálculo depreciación escritorio por minuto oficial de crédito y cobranzas.

CÁLCULO DEPRECIACIÓN ESCRITORIO POR MINUTO OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS	
DETALLE	VALOR
VALOR DEL ESCRITORIO (A)	254,07
AÑOS DE VIDA ÚTIL (B)	20
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR HORA [C=(A/B)/(176 h al mes*12 meses)]	0,0060149
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR MINUTO (D=C/60 min.)	0,0001002

Tabla 24: Cálculo depreciación escritorio por minuto jefe de crédito y cobranzas.

CÁLCULO DEPRECIACIÓN ESCRITORIO POR MINUTO JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS	
DETALLE	VALOR
VALOR DEL ESCRITORIO (A)	246,40
AÑOS DE VIDA ÚTIL (B)	20
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR HORA [C=(A/B)/(176 h al mes*12 meses)]	0,0058333
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR MINUTO (D=C/60 min.)	0,0000972
*Fecha de adquisición	27/03/2013

- **Sillones**

Tabla 25: Cálculo valor promedio sillón oficial de crédito y cobranzas.

CÁLCULO VALOR PROMEDIO SILLÓN OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS		
DETALLE	VALOR	FECHA DE ADQUISICIÓN
SILLÓN OFICIAL DE CRÉDITO 1	156,80	01/11/2013
SILLÓN OFICIAL DE CRÉDITO 2	43,68	31/08/2005
SILLÓN OFICIAL DE CRÉDITO 3	95,20	17/08/2012
SILLÓN OFICIAL DE CRÉDITO 4	56,00	15/10/2004
VALOR PROMEDIO DE UN ESCRITORIO	87,92	

Tabla 26: Cálculo depreciación sillón por minuto oficial de crédito y cobranzas.

CÁLCULO DEPRECIACIÓN SILLÓN POR MINUTO OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS	
DETALLE	VALOR
VALOR DEL SILLÓN (A)	87,92
AÑOS DE VIDA ÚTIL (B)	20
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR HORA [C=(A/B)/(176 h al mes*12 meses)]	0,0020814
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR MINUTO (D=C/60 min.)	0,0000347

Tabla 27: Cálculo depreciación sillón por minuto jefe de crédito y cobranzas.

CÁLCULO DEPRECIACIÓN SILLÓN POR MINUTO JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS	
DETALLE	VALOR
VALOR DEL SILLÓN (A)	190,40
AÑOS DE VIDA ÚTIL (B)	20
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR HORA [C=(A/B)/(176 h al mes*12 meses)]	0,0045076
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR MINUTO (D=C/60 min.)	0,0000751
*Fecha de adquisición	25/02/2011

Tabla 28: Cálculo valor promedio sillón cajero.

CÁLCULO VALOR PROMEDIO SILLÓN CAJERO		
DETALLE	VALOR	FECHA DE ADQUISICIÓN
SILLÓN CAJERO 1	120,00	01/11/2013
SILLÓN CAJERO 2	120,00	01/11/2013
VALOR PROMEDIO DE UN ESCRITORIO	120,00	

Tabla 29: Cálculo depreciación sillón por minuto cajero.

CÁLCULO DEPRECIACIÓN SILLÓN POR MINUTO CAJERO	
DETALLE	VALOR
VALOR DEL SILLÓN (A)	120,00
AÑOS DE VIDA ÚTIL (B)	20
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR HORA [C=(A/B)/(176 h al mes*12 meses)]	0,0028409
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR MINUTO (D=C/60 min.)	0,0000473

Tabla 30: Valores sillones comité de crédito.

VALORES SILLONES COMITÉ DE CRÉDITO		
DETALLE	VALOR	FECHA DE ADQUISICIÓN
SILLÓN OFICIAL DE CRÉDITO 1	196,00	17/08/2012
SILLÓN OFICIAL DE CRÉDITO 2	117,60	27/03/2013
TOTAL	313,60	

Tabla 31: Cálculo depreciación sillón por minuto comité de crédito.

CÁLCULO DEPRECIACIÓN SILLÓN POR MINUTO COMITÉ DE CRÉDITO	
DETALLE	VALOR
VALOR DEL SILLÓN (A)	313,60
AÑOS DE VIDA ÚTIL (B)	20
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR HORA [C=(A/B)/(176 h al mes*12 meses)]	0,0074242
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR MINUTO POR 2 SILLONES (D=C/60 min.)	0,0001237

- **Silletas (Atención al cliente)**

Tabla 32: Cálculo valor promedio sillas atención al cliente oficial de crédito y cobranzas.

CÁLCULO VALOR PROMEDIO SILLAS ATENCIÓN AL CLIENTE OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS		
DETALLE	VALOR	FECHA DE ADQUISICIÓN
SILLA 1 OFICIAL DE CRÉDITO 1	17,92	26/11/2005
SILLA 2 OFICIAL DE CRÉDITO 1	30,23	21/07/1997
SILLA 1 OFICIAL DE CRÉDITO 2	8,96	25/05/1999
SILLA 2 OFICIAL DE CRÉDITO 2	33,60	08/09/2009
SILLA 1 OFICIAL DE CRÉDITO 3	20,00	26/10/2011
SILLA 2 OFICIAL DE CRÉDITO 3	20,00	26/10/2011
SILLA 1 OFICIAL DE CRÉDITO 4	17,92	26/11/2005
SILLA 2 OFICIAL DE CRÉDITO 4	17,92	26/11/2005
VALOR PROMEDIO DE UN ESCRITORIO	20,82	

Tabla 33: Cálculo depreciación silla atención al cliente por minuto oficial de crédito y cobranzas.

CÁLCULO DEPRECIACIÓN SILLA ATENCIÓN AL CLIENTE POR MINUTO OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS	
DETALLE	VALOR
VALOR DE LA SILLA (A)	20,82
AÑOS DE VIDA ÚTIL (B)	20
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR HORA [C=(A/B)/(176 h al mes*12 meses)]	0,0004929
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR MINUTO POR 2 SILLAS (D=C/60 min.)	0,0000164

Tabla 34: Valor sillas atención al cliente jefe de crédito y cobranzas.

VALOR SILLAS ATENCIÓN AL CLIENTE JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS		
DETALLE	VALOR	FECHA DE ADQUISICIÓN
SILLA 1 OFICIAL DE CRÉDITO 1	20,00	26/10/2011
SILLA 2 OFICIAL DE CRÉDITO 1	20,00	26/10/2011
TOTAL	40,00	

Tabla 35: Cálculo depreciación sillas atención al cliente por minuto jefe de crédito y cobranzas.

CÁLCULO DEPRECIACIÓN SILLAS ATENCIÓN AL CLIENTE POR MINUTO JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS	
DETALLE	VALOR
VALOR DE LAS SILLAS (A)	40,00
AÑOS DE VIDA ÚTIL (B)	20
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR HORA [C=(A/B)/(176 h al mes*12 meses)]	0,0009470
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR MINUTO POR 2 SILLAS (D=C/60 min.)	0,0000316

- Mesas (Comité de crédito)

Tabla 36: Valores mesas comité de crédito.

VALORES MESAS COMITÉ DE CRÉDITO		
DETALLE	VALOR	FECHA DE ADQUISICIÓN
SILLÓN OFICIAL DE CRÉDITO 1	44,80	17/08/2012
SILLÓN OFICIAL DE CRÉDITO 2	44,80	27/03/2013
TOTAL	89,60	

Tabla 37: Cálculo depreciación mesa por minuto comité de crédito.

CÁLCULO DEPRECIACIÓN MESA POR MINUTO COMITÉ DE CRÉDITO	
DETALLE	VALOR
VALOR SILLONES (A)	89,60
AÑOS DE VIDA ÚTIL (B)	20
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR HORA [C=(A/B)/(176 h al mes*12 meses)]	0,0021212
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR MINUTO POR 2 SILLONES (D=C/60 min.)	0,0000354

4.1.5. Tasa de depreciación edificios

Tabla 38: Horas depreciación activos al mes.

HORAS DEPRECIACIÓN ACTIVOS AL MES	
DETALLE	NÚMERO
Horas de desgaste (A)	8
Días al mes (B)	22
Horas mensuales(A*B)	176

Tabla 39: Cálculo depreciación edificio por minuto por metro cuadrado.

CÁLCULO DEPRECIACIÓN EDIFICIO POR MINUTO POR METRO CUADRADO	
DETALLE	VALOR
VALOR EDIFICIO (A)	80838,40
TOTAL m ² DE CONTRUCCIÓN (B)	549
AÑOS DE VIDA ÚTIL (C)	20
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR HORA [D=(A/C)/(176 h al mes*12 meses)]	1,9137879
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR HORA POR METRO (E=D/B)	0,0034860
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR MINUTO POR METRO (F=E/60 min.)	0,0000581
*Fecha de adquisición	08/02/2007

Tabla 40: Cálculo medida promedio oficina oficiales de crédito y cobranzas.

CÁLCULO MEDIDA PROMEDIO OFICINA OFICIALES DE CRÉDITO Y COBRANZAS	
MEDIDA OF. DE CRÉDITO Y COBRANZAS 1	8,79
MEDIDA OF. DE CRÉDITO Y COBRANZAS 2	8,41
MEDIDA OF. DE CRÉDITO Y COBRANZAS 3	3,47
MEDIDA OF. DE CRÉDITO Y COBRANZAS 4	3,49
MEDIDA PROMEDIO	6,04

Tabla 41: Cálculo depreciación edificio por estancia por minuto.

CÁLCULO DEPRECIACIÓN EDIFICIO POR ESTANCIA POR MINUTO			
DETALLE	MEDIDA m²	TASA (F)	TOTALES
OFICINA OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS	6,04	0,0000581	0,0003510
OFICINA JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS	9,65	0,0000581	0,0005607
CAJA	2,83	0,0000581	0,0001646
SALA DE REUNIONES	35,13	0,0000581	0,0020413

4.1.6. Tasa utilización de materiales y suministros

Para el cálculo de la utilización de materiales y suministros se toman en cuenta 176 horas de consumo al mes, ya que se trabaja 160 horas mensuales de lunes a viernes (8 horas diarias x 5 días a la semana x 4 semanas) y los sábados se trabaja medio día, es decir 16 horas (4 sábados x 4 horas), dando un total de 176 horas mensuales.

Además se toma como supuesto que cada una de las personas que trabajan en la cooperativa consumen igual cantidad de suministros y materiales y que el costo generado es constante en el tiempo.

Tabla 42: Cálculo de consumo suministros de oficina por minuto por empleado.

CÁLCULO DE CONSUMO SUMINISTROS DE OFICINA POR MINUTO POR EMPLEADO	
DETALLE	VALOR
CONSUMO SUMINISTROS DE OFICINA AÑO 2012 (A)	13592,70
CONSUMO SUMINISTROS DE OFICINA AÑO 2013 (B)	14690,14
CONSUMO SUMINISTROS DE OFICINA PRIMER SEMESTRE AÑO 2014 (C)	8242,97
CONSUMO POR MINUTO AÑO 2012 D=[(A/12)/(176h al mes)]/60 min.	0,1072656
CONSUMO POR MINUTO AÑO 2013 E=[(B/12)/(176h al mes)]/60 min.	0,1159260
CONSUMO POR MINUTO AÑO 2014 F=[(C/6)/(176h al mes)]/60 min.	0,1300974
PROMEDIO CONSUMO SUMINISTROS DE OFICINA POR MINUTO G= (D+E+F)/3	0,1177630
PROMEDIO CONSUMO SUMINISTROS DE OFICINA POR MINUTO POR PERSONA H= G/32 PERSONAS	0,0036801

4.1.7. Tasa consumo de servicios básicos

Para el cálculo de la utilización de servicios básicos se toman en cuenta 176 horas de consumo al mes, ya que se trabaja 160 horas mensuales de lunes a viernes (8 horas diarias x 5 días a la semana x 4 semanas) y los sábados se trabaja medio día, es decir 16 horas (4 sábados x 4 horas), dando un total de 176 horas mensuales.

Además se toma como supuesto que cada una de las personas que trabajan en la cooperativa consumen igual cantidad de servicios básicos y que el costo generado es constante en el tiempo.

Tabla 43: Cálculo de consumo energía eléctrica por minuto por empleado.

CÁLCULO DE CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA POR MINUTO POR EMPLEADO	
DETALLE	VALOR
CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA ENERO 2014 (A)	526,01
CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA FEBRERO 2014 (B)	487,54
CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA MARZO 2014 (C)	466,36
CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA ABRIL 2014 (D)	208,78
CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA MAYO 2014 (E)	593,49
CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA JUNIO 2014 (F)	555,89
CONSUMO PROMEDIO ENERGÍA ELÉCTRICA MENSUAL $G=(A+B+C+D+E+F)/6$	473,0116667
CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA POR MINUTO $H=[G/(176 \text{ h al mes})]/60 \text{ min.}$	0,0447928
PROMEDIO CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA POR MINUTO POR PERSONA $I= H/32 \text{ PERSONAS}$	0,0013998

Tabla 44: Cálculo de consumo servicio telefónico por minuto por empleado.

CÁLCULO DE CONSUMO SERVICIO TELEFÓNICO POR MINUTO POR EMPLEADO	
DETALLE	VALOR
CONSUMO SERVICIO TELEFÓNICO ENERO 2014 (A)	423,56
CONSUMO SERVICIO TELEFÓNICO FEBRERO 2014 (B)	406,45
CONSUMO SERVICIO TELEFÓNICO MARZO 2014 (C)	342,92
CONSUMO SERVICIO TELEFÓNICO ABRIL 2014 (D)	398,42
CONSUMO SERVICIO TELEFÓNICO MAYO 2014 (E)	417,25
CONSUMO SERVICIO TELEFÓNICO JUNIO 2014 (F)	376,57
CONSUMO PROMEDIO SERVICIO TELEFÓNICO MENSUAL $G=(A+B+C+D+E+F)/6$	394,195
CONSUMO SERVICIO TELEFÓNICO POR MINUTO $H=[G/(176 \text{ h al mes})]/60 \text{ min.}$	0,0373291
PROMEDIO CONSUMO SERVICIO TELEFÓNICO POR MINUTO POR PERSONA $I= H/32 \text{ PERSONAS}$	0,0011665

4.2. Costeo ABC (Activity Based Costing)

A continuación se presenta el cálculo del costo por cada una de las actividades que conforma cada uno de los procesos.

Se multiplica la “TASA” (en dólares/minuto) de cada recurso utilizado por el tiempo (“TIEMPO ACTIVIDAD” está en minutos) que dura la actividad, obteniendo el costo total de cada recurso por actividad, el cual se suma y nos da como resultado el costo total de la actividad.

El tiempo de cada actividad se lo determinó junto con los responsables de ejecutarlas, recreando cada una de las actividades y tomando en cuenta también la experiencia que han tenido en su puesto de trabajo.

Posteriormente se sumarán los costos de cada actividad dándonos como resultado el costo total del proceso.

4.2.1. Costeo ABC Gestión de Microcréditos Quirografarios

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	1	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Determinar el requerimiento del cliente.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
Depreciación sillas atención al cliente	0,0000164	1	0,0000164
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0524350

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	2	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Verificar si el cliente tiene cuenta de ahorros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
Depreciación sillas atención al cliente	0,0000164	1	0,0000164
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0491973

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	3	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	2		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Solicitar al socio, a su cónyuge y al garante la "Documentación Requerida".			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	2	0,0937056
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	2	0,0002005
Depreciación sillón	0,0000347	2	0,0000694
Depreciación sillas atención al cliente	0,0000164	2	0,0000329
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	2	0,0007019
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	2	0,0073602
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	2	0,0027995
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,1048700

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	4	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	8		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Proporcionar formatos de Solicitud de Crédito para el socio y para el garante y explicar cómo se deben llenar.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	8	0,3748225
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	8	0,0008020
Depreciación sillón	0,0000347	8	0,0002775
Depreciación sillas atención al cliente	0,0000164	8	0,0001314
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	8	0,0028077
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	8	0,0294407
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	8	0,0111982
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,4194801

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	5	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Recibir la "Documentación Requerida" y las Solicitudes de Crédito del socio y del garante.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
Depreciación sillas atención al cliente	0,0000164	1	0,0000164
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0524350

COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO				
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	6	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	5		
	SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios		
ACTIVIDAD:	Verificar que la documentación recibida está completa y llenada correctamente.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	5	0,2342641
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	5	0,0005012
Depreciación sillón	0,0000347	5	0,0001735
Depreciación sillas atención al cliente	0,0000164	5	0,0000821
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	5	0,0017548
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	5	0,0184005
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	5	0,0069989
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,2621751

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	7	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Acordar una fecha con el socio para realizar una visita al negocio para el cual está destinado el microcrédito.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
Depreciación sillas atención al cliente	0,0000164	1	0,0000164
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0524350

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	8	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	100		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Realizar visita al negocio y levantar información para la Evaluación de Microcréditos.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	100	4,6852813
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	100	0,3680094
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			5,0532906

COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	9	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	10	
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios		
ACTIVIDAD:	Verificar que la información levantada esté completa y correcta.		

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	10	0,4685281
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	10	0,0368009
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,5053291

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	10	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	10		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Ingresar al Financial Business System la información levantada en la visita al negocio del socio.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	10	0,46852813
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	10	0,00298667
Depreciación monitor	0,0001437	10	0,00143683
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	10	0,00100249
Depreciación sillón	0,0000347	10	0,00034691
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	10	0,00350964
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	10	0,03680094
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	10	0,01399774
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,52860934

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	11	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Verificar que el socio tenga en su cuenta el Encaje, que es el 10% del valor del crédito que está solicitando.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0491808

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	12	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Verificar que el garante no tenga deudas que afecten sustancialmente su capacidad de pago.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
Depreciación impresora	0,0003579	1	0,0003579
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0532188

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	13	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	7		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Ingresar al sistema toda la información recolectada del socio solicitante del crédito, de su cónyuge, si tiene, y de su garante.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	7	0,32796969
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	7	0,00209067
Depreciación monitor	0,0001437	7	0,00100578
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	7	0,00070174
Depreciación sillón	0,0000347	7	0,00024283
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	7	0,00245675
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	7	0,02576066
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	7	0,00979842
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,37002654

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	14	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	5		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Verificar que la información en la Solicitud de Crédito Digital esté completa y correcta			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	5	0,2342641
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	5	0,0014933
Depreciación monitor	0,0001437	5	0,0007184
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	5	0,0005012
Depreciación sillón	0,0000347	5	0,0001735
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	5	0,0017548
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	5	0,0184005
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	5	0,0069989
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,2643047

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	15	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Calificar la Solicitud de Crédito Digital.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0491808

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	16	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Enviar información al Jefe de Crédito y Cobranzas para su revisión y aprobación.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
Depreciación impresora	0,0003579	1	0,0003579
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0532188

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	17	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	10		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Analizar toda la información perteneciente a la solicitud de microcrédito del socio.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Jefe de crédito y cobranzas	0,0854466	10	0,85446563
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002267	10	0,00226726
Depreciación monitor	0,0001790	10	0,00178977
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0000972	10	0,00097222
Depreciación sillón	0,0000751	10	0,00075126
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0005607	10	0,00560657
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	10	0,03680094
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	10	0,01399774
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,91665139

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	18	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Comunicar al socio solicitante del microcrédito que su préstamo ha sido aprobado y agendar una cita con el socio.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE OFICINA			
Depreciación Teléfono	0,0000695	1	0,0000695
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Teléfono	0,0011665	1	0,0011665
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0536546

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	19	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Imprimir documentos legales de respaldo del otorgamiento del microcrédito.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
Depreciación impresora	0,0003579	1	0,0003579
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0532188

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	20	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Hacer firmar al socio los documentos legales de respaldo del otorgamiento del microcrédito.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
Depreciación sillas atención al cliente	0,0000164	1	0,0000164
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0524350

COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	21	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1	
	SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios	
ACTIVIDAD:	Generar el préstamo y comunicar al socio que el dinero está disponible en su cuenta de ahorros.		

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
Depreciación sillas atención al cliente	0,0000164	1	0,0000164
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0491973

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	22	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Enviar al Comité de Crédito toda la información y documentación física y digital de respaldo del microcrédito que ha sido otorgado al socio.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
Depreciación impresora	0,0003579	1	0,0003579
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0532188

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	23	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	5		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Revisar si el proceso de otorgamiento del microcrédito realizado está correcto.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Presidente comité de créditos	0,0758069	5	0,37903472
Vocal comité de créditos	0,0453938	5	0,22696875
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación mesas de reuniones	0,0000354	5	0,00017677
Depreciación sillones	0,0001237	5	0,00061869
EDIFICIOS			
Depreciación sala de reuniones	0,0020413	5	0,01020652
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	5	0,01840047
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	5	0,00699887
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,64240479

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	24	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Enviar de vuelta al Oficial de Crédito y Cobranzas toda la información y documentación física y digital de respaldo del microcrédito que ha sido otorgado al socio.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Presidente comité de créditos	0,0758069	1	0,0758069
Vocal comité de créditos	0,0453938	1	0,0453938
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación mesas de reuniones	0,0000354	1	0,0000354
Depreciación sillones	0,0001237	1	0,0001237
EDIFICIOS			
Depreciación sala de reuniones	0,0020413	1	0,0020413
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,1248009

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	25	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Archivar la información y documentación física y digital de respaldo del microcrédito que ha sido otorgado al socio.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0524186

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	26	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Determinar que otro requerimiento tiene el Cliente y ejecutar el proceso correspondiente.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
Depreciación sillas atención al cliente	0,0000164	1	0,0000164
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas.	0,0003510	1	0,0003510
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0487549

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	27	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Comunicar al socio que no es necesario que deposite el Encaje, por tener un buen historial crediticio.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
EQUIPOS DE OFICINA			
Depreciación Teléfono	0,0000695	1	0,0000695
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
SERVICIOS BÁSICOS			
Teléfono	0,0011665	1	0,0011665
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0504169

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	28	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Solicitar al socio que deposite el encaje en su cuenta de ahorros.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
EQUIPOS DE OFICINA			
Depreciación Teléfono	0,0000695	1	0,0000695
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
SERVICIOS BÁSICOS			
Teléfono	0,0011665	1	0,0011665
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0504169

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	29	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Solicitar al garante que cubra las deudas que afectan sustancialmente su capacidad de pago y que pague las cuotas de pago de deudas atrasadas.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
EQUIPOS DE OFICINA			
Depreciación Teléfono	0,0000695	1	0,0000695
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
SERVICIOS BÁSICOS			
Teléfono	0,0011665	1	0,0011665
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0504169

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	30	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Comunicar al socio que debe conseguir otro garante si desea seguir con el proceso de otorgamiento de microcrédito.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
EQUIPOS DE OFICINA			
Depreciación Teléfono	0,0000695	1	0,0000695
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
SERVICIOS BÁSICOS			
Teléfono	0,0011665	1	0,0011665
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0504169

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	31	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Comunicar al socio solicitante del crédito, que el mismo fue negado.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
EQUIPOS DE OFICINA			
Depreciación Teléfono	0,0000695	1	0,0000695
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
SERVICIOS BÁSICOS			
Teléfono	0,0011665	1	0,0011665
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0504169

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	32	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Archivar la información y documentación física y digital de respaldo del microcrédito que ha sido negado al socio.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0524186

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	33	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Enviar información al Comité de Crédito para su revisión y aprobación.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
Depreciación impresora	0,0003579	1	0,0003579
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0532188

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	34	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	10		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Analizar toda la información perteneciente a la solicitud de microcrédito del socio.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Presidente comité de créditos	0,0758069	10	0,7580694
Vocal comité de créditos	0,0453938	10	0,4539375
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación mesas de reuniones	0,0000354	10	0,0003535
Depreciación sillones	0,0001237	10	0,0012374
EDIFICIOS			
Depreciación sala de reuniones	0,0020413	10	0,0204130
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	10	0,0368009
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	10	0,0139977
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			1,2848096

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	35	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Preguntar al socio si desea el microcrédito bajo las condiciones planteadas por el Jefe de Crédito y Cobranzas o el Comité de Crédito.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
EQUIPOS DE OFICINA			
Depreciación Teléfono	0,0000695	1	0,0000695
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
SERVICIOS BÁSICOS			
Teléfono	0,0011665	1	0,0011665
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0504169

COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO				
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	36	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	5		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			
ACTIVIDAD:	Tomar acciones preventivas con el objetivo que el socio cancele la totalidad del microcrédito otorgado.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Presidente comité de créditos	0,0758069	5	0,37903472
Vocal comité de créditos	0,0453938	5	0,22696875
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación mesas de reuniones	0,0000354	5	0,00017677
Depreciación sillones	0,0001237	5	0,00061869
EDIFICIOS			
Depreciación sala de reuniones	0,0020413	5	0,01020652
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	5	0,01840047
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	5	0,00699887
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,64240479

4.2.1.1. Costo total Gestión de Microcréditos Quirografarios

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
			FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			

No.	Actividad	Costo por actividad
1	Determinar el requerimiento del cliente.	0,0524350
2	Verificar si el cliente tiene cuenta de ahorros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo.	0,0491973
3	Solicitar al socio, a su cónyuge y al garante la "Documentación Requerida".	0,1048700
4	Proporcionar formatos de Solicitud de Crédito para el socio y para el garante y explicar cómo se deben llenar.	0,4194801
5	Recibir la "Documentación Requerida" y las Solicitudes de Crédito del socio y del garante.	0,0524350
6	Verificar que la documentación recibida esté completa y llenada correctamente.	0,2621751
7	Acordar una fecha con el socio para realizar una visita al negocio para el cual está destinado el microcrédito.	0,0524350
8	Realizar visita al negocio y levantar información para la Evaluación de Microcréditos.	5,0532906
9	Verificar que la información levantada esté completa y correcta.	0,5053291
10	Ingresar al Financial Business System la información levantada en la visita al negocio del socio.	0,5286093
11	Verificar que el socio tenga en su cuenta el Encaje, que es el 10% del valor del crédito que está solicitando.	0,0491808
12	Verificar que el garante no tenga deudas que afecten sustancialmente su capacidad de pago.	0,0532188
13	Ingresar al sistema toda la información recolectada del socio solicitante del crédito, de su cónyuge, si tiene, y de su garante.	0,3700265
14	Verificar que la información en la Solicitud de Crédito Digital esté completa y correcta.	0,2643047

Continúa →

No.	Actividad	Costo por actividad
15	Calificar la Solicitud de Crédito Digital.	0,0491808
16	Enviar información al Jefe de Crédito y Cobranzas para su revisión y aprobación.	0,0532188
17	Analizar toda la información perteneciente a la solicitud de microcrédito del socio.	0,9166514
18	Comunicar al socio solicitante del microcrédito que su préstamo ha sido aprobado y agendar una cita con el socio.	0,0536546
19	Imprimir documentos legales de respaldo del otorgamiento del microcrédito.	0,0532188
20	Hacer firmar al socio los documentos legales de respaldo del otorgamiento del microcrédito.	0,0524350
21	Generar el préstamo y comunicar al socio que el dinero está disponible en su cuenta de ahorros.	0,0491973
22	Enviar al Comité de Crédito toda la información y documentación física y digital de respaldo del microcrédito que ha sido otorgado al socio.	0,0532188
23	Revisar si el proceso de otorgamiento del microcrédito realizado está correcto.	0,6424048
24	Enviar de vuelta al Oficial de Crédito y Cobranzas toda la información y documentación física y digital de respaldo del microcrédito que ha sido otorgado al socio.	0,1248009
25	Archivar la información y documentación física y digital de respaldo del microcrédito que ha sido otorgado al socio.	0,0524186
26	Determinar que otro requerimiento tiene el cliente y ejecutar el proceso correspondiente.	0,0487549
27	Comunicar al socio que no es necesario que deposite el Encaje, por tener un buen historial crediticio.	0,0504169
28	Solicitar al socio que deposite el encaje en su cuenta de ahorros.	0,0504169
29	Solicitar al garante que cubra las deudas que afectan sustancialmente su capacidad de pago y que pague las cuotas de pago de deudas atrasadas.	0,0504169
30	Comunicar al socio que debe conseguir otro garante si desea seguir con el proceso de otorgamiento de microcrédito.	0,0504169
31	Comunicar al socio solicitante del crédito, que el mismo fue negado.	0,0504169
32	Archivar la información y documentación física y digital de respaldo del microcrédito que ha sido negado al socio.	0,0524186
33	Enviar información al Comité de Crédito para su revisión y aprobación.	0,0532188

Continúa →

No.	Actividad	Costo por actividad
34	Analizar toda la información perteneciente a la solicitud de microcrédito del socio.	1,2848096
35	Preguntar al socio si desea el microcrédito bajo las condiciones planteadas por el Jefe de Crédito y Cobranzas o el Comité de Crédito.	0,0504169
36	Tomar acciones preventivas con el objetivo que el socio cancele la totalidad del microcrédito otorgado.	0,6424048
Costo Total del Proceso de Gestión de Microcréditos Quirografarios (Costo Estándar)		12,3014951

4.2.2. Costeo ABC del Gestión de Microcréditos Hipotecarios

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	1	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.			
ACTIVIDAD:	Determinar el requerimiento del cliente.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
Depreciación sillas atención al cliente	0,0000164	1	0,0000164
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0524350

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	2	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.			
ACTIVIDAD:	Verificar si el cliente tiene cuenta de ahorros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
Depreciación sillas atención al cliente	0,0000164	1	0,0000164
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0491973

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	3	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	2		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.			
ACTIVIDAD:	Solicitar al socio, a su cónyuge y al garante la "Documentación Requerida".			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	2	0,0937056
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	2	0,0002005
Depreciación sillón	0,0000347	2	0,0000694
Depreciación sillas atención al cliente	0,0000164	2	0,0000329
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	2	0,0007019
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	2	0,0073602
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	2	0,0027995
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,1048700

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	4	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	8		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.			
ACTIVIDAD:	Proporcionar formatos de Solicitud de Crédito para el socio y para el garante y explicar cómo se deben llenar.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	8	0,3748225
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	8	0,00080199
Depreciación sillón	0,0000347	8	0,00027753
Depreciación sillas atención al cliente	0,0000164	8	0,00013143
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	8	0,00280771
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	8	0,02944075
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	8	0,01119819
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,4194801

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	5	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.			
ACTIVIDAD:	Recibir la "Documentación Requerida" y las Solicitudes de Crédito del socio y del garante.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
Depreciación sillas atención al cliente	0,0000164	1	0,0000164
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0524350

COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO				
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	6	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	5		
	SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.		
ACTIVIDAD:	Verificar que la documentación recibida esté completa y correcta			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	5	0,2342641
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	5	0,0005012
Depreciación sillón	0,0000347	5	0,0001735
Depreciación sillas atención al cliente	0,0000164	5	0,0000821
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	5	0,0017548
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	5	0,0184005
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	5	0,0069989
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,2621751

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	7	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.			
ACTIVIDAD:	Acordar una fecha con el socio para realizar una visita al negocio para el cual está destinado el microcrédito.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
Depreciación sillas atención al cliente	0,0000164	1	0,0000164
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0524350

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	8	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	100		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.			
ACTIVIDAD:	Realizar visita al negocio y levantar información para la Evaluación de Microcréditos.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	100	4,6852813
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	100	0,3680094
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			5,0532906

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	9	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	10		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.			
ACTIVIDAD:	Verificar que la información levantada esté completa y correcta.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	10	0,4685281
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	10	0,0368009
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,5053291

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	10	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	10		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.			
ACTIVIDAD:	Ingresar al Financial Business System la información levantada en la visita al negocio del socio.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	10	0,46852813
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	10	0,00298667
Depreciación monitor	0,0001437	10	0,00143683
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	10	0,00100249
Depreciación sillón	0,0000347	10	0,00034691
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	10	0,00350964
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	10	0,03680094
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	10	0,01399774
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,52860934

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	11	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.			
ACTIVIDAD:	Verificar que el socio tenga en su cuenta el Encaje, que es el 10% del valor del crédito que está solicitando.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0491808

COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	12	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	7	
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.		
ACTIVIDAD:	Ingresar al sistema toda la información recolectada del socio solicitante del crédito, de su cónyuge, si tiene, y de su garante.		

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	7	0,32796969
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	7	0,00209067
Depreciación monitor	0,0001437	7	0,00100578
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	7	0,00070174
Depreciación sillón	0,0000347	7	0,00024283
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	7	0,00245675
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	7	0,02576066
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	7	0,00979842
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,37002654

COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	13	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	5	
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.		
ACTIVIDAD:	Verificar que la información en la Solicitud de Crédito Digital esté completa y correcta.		

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	5	0,2342641
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	5	0,0014933
Depreciación monitor	0,0001437	5	0,0007184
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	5	0,0005012
Depreciación sillón	0,0000347	5	0,0001735
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	5	0,0017548
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	5	0,0184005
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	5	0,0069989
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,2643047

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	14	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.			
ACTIVIDAD:	Calificar la Solicitud de Crédito Digital.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0491808

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	15	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.			
ACTIVIDAD:	Enviar información al Jefe de Crédito y Cobranzas para su revisión y aprobación.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
Depreciación impresora	0,0003579	1	0,0003579
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0532188

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	16	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	10		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.			
ACTIVIDAD:	Analizar toda la información perteneciente a la solicitud de microcrédito del socio.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Jefe de crédito y cobranzas	0,0854466	10	0,85446563
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002267	10	0,00226726
Depreciación monitor	0,0001790	10	0,00178977
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0000972	10	0,00097222
Depreciación sillón	0,0000751	10	0,00075126
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0005607	10	0,00560657
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	10	0,03680094
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	10	0,01399774
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,91665139

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	17	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.			
ACTIVIDAD:	Comunicar al socio solicitante del microcrédito que su préstamo ha sido aprobado y agendar una cita con el socio.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE OFICINA			
Depreciación Teléfono	0,0000695	1	0,0000695
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Teléfono	0,0011665	1	0,0011665
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0536546

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	18	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.			
ACTIVIDAD:	Imprimir documentos legales de respaldo del otorgamiento del microcrédito.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
Depreciación impresora	0,0003579	1	0,0003579
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0532188

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	19	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.			
ACTIVIDAD:	Hacer firmar al socio los documentos legales de respaldo del otorgamiento del microcrédito.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
Depreciación sillas atención al cliente	0,0000164	1	0,0000164
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0524350

COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	20	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1	
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.		
ACTIVIDAD:	Generar el préstamo y comunicar al socio que el dinero está disponible en su cuenta de ahorros.		

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
Depreciación sillas atención al cliente	0,0000164	1	0,0000164
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0491973

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	21	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.			
ACTIVIDAD:	Enviar al Comité de Crédito toda la información y documentación física y digital de respaldo del microcrédito que ha sido otorgado al socio.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
Depreciación impresora	0,0003579	1	0,0003579
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0532188

COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	22	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	5	
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.		
ACTIVIDAD:	Revisar si el proceso de otorgamiento del microcrédito realizado esta correcto.		

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Presidente comité de créditos	0,0758069	5	0,37903472
Vocal comité de créditos	0,0453938	5	0,22696875
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación mesas de reuniones	0,0000354	5	0,00017677
Depreciación sillones	0,0001237	5	0,00061869
EDIFICIOS			
Depreciación sala de reuniones	0,0020413	5	0,01020652
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	5	0,01840047
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	5	0,00699887
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,64240479

COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	23	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1	
	SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.	
ACTIVIDAD:	Enviar de vuelta al Oficial de Crédito y Cobranzas toda la información y documentación física y digital de respaldo del microcrédito que ha sido otorgado al socio.		

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Presidente comité de créditos	0,0758069	1	0,0758069
Vocal comité de créditos	0,0453938	1	0,0453938
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación mesas de reuniones	0,0000354	1	0,0000354
Depreciación sillones	0,0001237	1	0,0001237
EDIFICIOS			
Depreciación sala de reuniones	0,0020413	1	0,0020413
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,1248009

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	24	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.			
ACTIVIDAD:	Archivar la información y documentación física y digital de respaldo del microcrédito que ha sido otorgado al socio.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0524186

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	25	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.			
ACTIVIDAD:	Determinar que otro requerimiento tiene el cliente y ejecutar el proceso correspondiente.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
Depreciación sillas atención al cliente	0,0000164	1	0,0000164
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0487549

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	26	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.			
ACTIVIDAD:	Comunicar al socio que no es necesario que deposite el Encaje, por tener un buen historial crediticio.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
EQUIPOS DE OFICINA			
Depreciación Teléfono	0,0000695	1	0,0000695
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
SERVICIOS BÁSICOS			
Teléfono	0,0011665	1	0,0011665
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0504169

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	27	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.			
ACTIVIDAD:	Solicitar al socio que deposite el encaje en su cuenta de ahorros.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
EQUIPOS DE OFICINA			
Depreciación Teléfono	0,0000695	1	0,0000695
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
SERVICIOS BÁSICOS			
Teléfono	0,0011665	1	0,0011665
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0504169

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	28	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.			
ACTIVIDAD:	Comunicar al socio solicitante del crédito, que el mismo fue negado.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
EQUIPOS DE OFICINA			
Depreciación Teléfono	0,0000695	1	0,0000695
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
SERVICIOS BÁSICOS			
Teléfono	0,0011665	1	0,0011665
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0504169

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	29	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.			
ACTIVIDAD:	Archivar la información y documentación física y digital de respaldo del microcrédito que ha sido negado al socio.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0524186

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	30	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.			
ACTIVIDAD:	Enviar información al Comité de Crédito para su revisión y aprobación.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
Depreciación impresora	0,0003579	1	0,0003579
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0532188

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	31	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	10		
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.			
ACTIVIDAD:	Analizar toda la información perteneciente a la solicitud de microcrédito del socio.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Presidente comité de créditos	0,0758069	10	0,7580694
Vocal comité de créditos	0,0453938	10	0,4539375
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación mesas de reuniones	0,0000354	10	0,0003535
Depreciación sillones	0,0001237	10	0,0012374
EDIFICIOS			
Depreciación sala de reuniones	0,0020413	10	0,0204130
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	10	0,0368009
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	10	0,0139977
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			1,2848096

COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	32	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1	
	SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.	
ACTIVIDAD:	Preguntar al socio si desea el microcrédito bajo las condiciones planteadas por el Jefe de Crédito y Cobranzas o el Comité de Crédito.		

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
EQUIPOS DE OFICINA			
Depreciación Teléfono	0,0000695	1	0,0000695
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
SERVICIOS BÁSICOS			
Teléfono	0,0011665	1	0,0011665
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0504169

COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	33	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	5	
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios.		
ACTIVIDAD:	Tomar acciones preventivas con el objetivo que el socio cancele la totalidad del microcrédito otorgado.		

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Presidente comité de créditos	0,0758069	5	0,37903472
Vocal comité de créditos	0,0453938	5	0,22696875
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación mesas de reuniones	0,0000354	5	0,00017677
Depreciación sillones	0,0001237	5	0,00061869
EDIFICIOS			
Depreciación sala de reuniones	0,0020413	5	0,01020652
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	5	0,01840047
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	5	0,00699887
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,64240479

4.2.2.1. Costo total Gestión de Microcréditos Hipotecarios

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
			FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios			

No.	Actividad	Costo por actividad
1	Determinar el requerimiento del cliente.	0,0524350
2	Verificar si el cliente tiene cuenta de ahorros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo.	0,0491973
3	Solicitar al socio, a su cónyuge y al garante la "Documentación Requerida".	0,1048700
4	Proporcionar formatos de Solicitud de Crédito para el socio y para el garante y explicar cómo se deben llenar.	0,4194801
5	Recibir la "Documentación Requerida" y las Solicitudes de Crédito del socio y del garante.	0,0524350
6	Verificar que la documentación recibida esté completa y correcta	0,2621751
7	Acordar una fecha con el socio para realizar una visita al negocio para el cual está destinado el microcrédito.	0,0524350
8	Realizar visita al negocio y levantar información para la Evaluación de Microcréditos.	5,0532906
9	Verificar que la información levantada esté completa y correcta.	0,5053291
10	Ingresar al Financial Business System la información levantada en la visita al negocio del socio.	0,5286093
11	Verificar que el socio tenga en su cuenta el Encaje, que es el 10% del valor del crédito que está solicitando.	0,0491808
12	Ingresar al sistema toda la información recolectada del socio solicitante del crédito, de su cónyuge, si tiene, y de su garante.	0,3700265
13	Verificar que la información en la Solicitud de Crédito Digital esté completa y correcta.	0,2643047
14	Calificar la Solicitud de Crédito Digital.	0,0491808
15	Enviar información al Jefe de Crédito y Cobranzas para su revisión y aprobación.	0,0532188

Continúa →

No.	Actividad	Costo por actividad
16	Analizar toda la información perteneciente a la solicitud de microcrédito del socio.	0,9166514
17	Comunicar al socio solicitante del microcrédito que su préstamo ha sido aprobado y agendar una cita con el socio.	0,0536546
18	Imprimir documentos legales de respaldo del otorgamiento del microcrédito.	0,0532188
19	Hacer firmar al socio los documentos legales de respaldo del otorgamiento del microcrédito.	0,0524350
20	Generar el préstamo y comunicar al socio que el dinero está disponible en su cuenta de ahorros.	0,0491973
21	Enviar al Comité de Crédito toda la información y documentación física y digital de respaldo del microcrédito que ha sido otorgado al socio.	0,0532188
22	Revisar si el proceso de otorgamiento del microcrédito realizado esta correcto.	0,6424048
23	Enviar de vuelta al Oficial de Crédito y Cobranzas toda la información y documentación física y digital de respaldo del microcrédito que ha sido otorgado al socio.	0,1248009
24	Archivar la información y documentación física y digital de respaldo del microcrédito que ha sido otorgado al socio.	0,0524186
25	Determinar que otro requerimiento tiene el cliente y ejecutar el proceso correspondiente.	0,0487549
26	Comunicar al socio que no es necesario que deposite el Encaje, por tener un buen historial crediticio.	0,0504169
27	Solicitar al socio que deposite el encaje en su cuenta de ahorros.	0,0504169
28	Comunicar al socio solicitante del crédito, que el mismo fue negado.	0,0504169
29	Archivar la información y documentación física y digital de respaldo del microcrédito que ha sido negado al socio.	0,0524186
30	Enviar información al Comité de Crédito para su revisión y aprobación.	0,0532188
31	Analizar toda la información perteneciente a la solicitud de microcrédito del socio.	1,2848096
32	Preguntar al socio si desea el microcrédito bajo las condiciones planteadas por el Jefe de Crédito y Cobranzas o el Comité de Crédito.	0,0504169
33	Tomar acciones preventivas con el objetivo que el socio cancele la totalidad del microcrédito otorgado.	0,6424048
Costo Total del Proceso de Gestión de Microcréditos Hipotecarios (Costo Estándar)		12,1474425

4.2.3. Costeo ABC Gestión de Apertura Cuenta de Ahorros

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-CTAH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	1	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Apertura de Cuenta de Ahorros			
ACTIVIDAD:	Determinar el requerimiento del cliente.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
Depreciación sillas atención al cliente	0,0000164	1	0,0000164
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0524350

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-CTAH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	2	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Apertura de Cuenta de Ahorros			
ACTIVIDAD:	Solicitar al cliente la "Documentación Requerida" para abrir una cuenta de ahorros.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
Depreciación sillas atención al cliente	0,0000164	1	0,0000164
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0524350

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-CTAH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	3	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	2		
SUBPROCESO:	Gestión de Apertura de Cuenta de Ahorros			
ACTIVIDAD:	Llenar "Solicitud de Ingreso de clientes Naturales", junto con el cliente y hacer firmar.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	2	0,0937056
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	2	0,0002005
Depreciación sillón	0,0000347	2	0,0000694
Depreciación sillas atención al cliente	0,0000164	2	0,0000329
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	2	0,0007019
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	2	0,0073602
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	2	0,0027995
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,1048700

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-CTAH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	4	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Apertura de Cuenta de Ahorros			
ACTIVIDAD:	Crear la Cuenta de Ahorros en el sistema y mandar a depositar mínimo \$30.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0002987	1	0,0002987
Depreciación monitor	0,0001437	1	0,0001437
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
Depreciación sillas atención al cliente	0,0000164	1	0,0000164
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0528774

COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-CTAH	FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	5	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1	
SUBPROCESO:	Gestión de Apertura de Cuenta de Ahorros		
ACTIVIDAD:	Proporcionar al socio su Libreta de Ahorros.		

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Cajero	0,0430706	1	0,0430706
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, teclado y mouse	0,0003331	1	0,0003331
Depreciación monitor	0,0001085	1	0,0001085
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación sillón	0,0000473	1	0,0000473
EDIFICIOS			
Ventanillas cajeros	0,0001646	1	0,0001646
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	0,0036801	1	0,0036801
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0488041

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-CTAH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
	No. DE ACTIVIDAD:	6	FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
	TIEMPO EN MIN:	1		
SUBPROCESO:	Gestión de Apertura de Cuenta de Ahorros			
ACTIVIDAD:	Determinar que otro requerimiento tiene el cliente y ejecutar el proceso correspondiente.			

MANO DE OBRA DIRECTA	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL(\$)
Oficial de crédito y cobranzas	0,0468528	1	0,0468528
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO			
MUEBLES Y ENSERES			
Depreciación escritorio	0,0001002	1	0,0001002
Depreciación sillón	0,0000347	1	0,0000347
Depreciación sillas atención al cliente	0,0000164	1	0,0000164
EDIFICIOS			
Depreciación oficina oficial de crédito y cobranzas	0,0003510	1	0,0003510
SERVICIOS BÁSICOS			
Luz	0,0013998	1	0,0013998
COSTO TOTAL DE LA ACTIVIDAD			0,0487549

4.2.3.1. Costo total Gestión de Apertura Cuentas de Ahorros

	COSTEO ABC COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO			
	COD. PROCESO:	G-CTAH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
			FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
SUBPROCESO:	Gestión de Apertura de Cuenta de Ahorros			

No.	Actividad	Costo por actividad
1	Determinar el requerimiento del cliente.	0,0524350
2	Solicitar al cliente la "Documentación Requerida" para abrir una cuenta de ahorros.	0,0524350
3	Llenar "Solicitud de Ingreso de Clientes Naturales", junto con el cliente y hacer firmar.	0,1048700
4	Crear la Cuenta de Ahorros en el sistema y mandar a depositar mínimo \$30.	0,0528774
5	Proporcionar al socio su Libreta de Ahorros.	0,0488041
6	Determinar que otro requerimiento tiene el cliente y ejecutar el proceso correspondiente.	0,0487549
Costo Total del Proceso de Gestión de Apertura de Cuentas de Ahorro (Costo Estándar)		0,3601764

4.3. Tiempo de ejecución de los procesos

4.3.1. Tiempo de ejecución del proceso G-MCRQ

	TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL PROCESO			
	COD. PROCESO	G-MCRQ	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
			FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Quirografarios			

No.	Actividad	Tiempo (min.)
1	Determinar el requerimiento del cliente.	1
2	Verificar si el cliente tiene cuenta de ahorros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo.	1
3	Solicitar al socio, a su cónyuge y al garante la “Documentación Requerida”.	2
4	Proporcionar formatos de Solicitud de Crédito para el socio y para el garante y explicar cómo se deben llenar.	8
5	Recibir la “Documentación Requerida” y las Solicitudes de Crédito del socio y del garante.	1
6	Verificar que la documentación recibida este completa y correcta	5
7	Acordar una fecha con el socio para realizar una visita al negocio para el cual está destinado el microcrédito.	1
8	Realizar visita al negocio y levantar información para la Evaluación de Microcréditos.	100
9	Verificar que la información levantada esté completa y correcta.	10
10	Ingresar al Financial Business System la información levantada en la visita al negocio del socio.	10
11	Verificar que el socio tenga en su cuenta el Encaje, que es el 10% del valor del crédito que está solicitando.	1
12	Verificar que el garante no tenga deudas que afecten sustancialmente su capacidad de pago.	1
13	Ingresar al sistema toda la información recolectada del socio solicitante del crédito, de su cónyuge, si tiene, y de su garante.	7
14	Verificar que la información en la Solicitud de Crédito Digital esté completa y correcta	5
15	Calificar la Solicitud de Crédito Digital.	1
16	Enviar información al Jefe de Crédito y Cobranzas para su revisión y aprobación.	1
17	Analizar toda la información perteneciente a la solicitud de microcrédito del socio.	10

Continúa →

No.	Actividad	Tiempo (min.)
18	Comunicar al socio solicitante del microcrédito que su préstamo a sido aprobado y agendar una cita con el socio.	1
19	Imprimir documentos legales de respaldo del otorgamiento del microcrédito.	1
20	Hacer firmar al socio los documentos legales de respaldo del otorgamiento del microcrédito.	1
21	Generar el préstamo y comunicar al socio que el dinero está disponible en su cuenta de ahorros.	1
22	Enviar al Comité de Crédito toda la información y documentación física y digital de respaldo del microcrédito que ha sido otorgado al socio.	1
23	Revisar si el proceso de otorgamiento del microcrédito realizado esta correcto.	5
24	Enviar de vuelta al Oficial de Crédito y Cobranzas toda la información y documentación física y digital de respaldo del microcrédito que ha sido otorgado al socio.	1
25	Archivar la información y documentación física y digital de respaldo del microcrédito que ha sido otorgado al socio.	1
26	Determinar que otro requerimiento tiene el cliente y ejecutar el proceso correspondiente.	1
27	Comunicar al socio que no es necesario que deposite el Encaje, por tener un buen historial crediticio.	1
28	Solicitar al socio que deposite el encaje en su cuenta de ahorros.	1
29	Solicitar al garante que cubra las deudas que afectan sustancialmente su capacidad de pago y que pague las cuotas de pago de deudas atrasadas.	1
30	Comunicar al socio que debe conseguir otro garante si desea seguir con el proceso de otorgamiento de microcrédito.	1
31	Comunicar al socio solicitante del crédito, que el mismo fue negado.	1
32	Archivar la información y documentación física y digital de respaldo del microcrédito que ha sido negado al socio.	1
33	Enviar información al Comité de Crédito para su revisión y aprobación.	1
34	Analizar toda la información perteneciente a la solicitud de microcrédito del socio.	10
35	Preguntar al socio si desea el microcrédito bajo las condiciones planteadas por el Jefe de Crédito y Cobranzas o el Comité de Crédito.	1
36	Tomar acciones preventivas con el objetivo que el socio cancele la totalidad del microcrédito otorgado.	5
Tiempo Total de Ejecución del Proceso de Gestión de Microcréditos Quirografarios (Tiempo Estándar en minutos)		201

4.3.2. Tiempo de ejecución del proceso G-MCRH

	TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL PROCESO			
	COD. PROCESO:	G-MCRH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
			FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
SUBPROCESO:	Gestión de Microcréditos Hipotecarios			

No.	Actividad	Tiempo (min.)
1	Determinar el requerimiento del cliente.	1
2	Verificar si el cliente tiene cuenta de ahorros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo.	1
3	Solicitar al socio, a su cónyuge y al garante la “Documentación Requerida”.	2
4	Proporcionar formatos de Solicitud de Crédito para el socio y para el garante y explicar cómo se deben llenar.	8
5	Recibir la “Documentación Requerida” y las Solicitudes de Crédito del socio y del garante.	1
6	Verificar que la documentación recibida esté completa y correcta	5
7	Acordar una fecha con el socio para realizar una visita al negocio para el cual está destinado el microcrédito.	1
8	Realizar visita al negocio y levantar información para la Evaluación de Microcréditos.	100
9	Verificar que la información levantada esté completa y correcta.	10
10	Ingresar al Financial Business System la información levantada en la visita al negocio del socio.	10
11	Verificar que el socio tenga en su cuenta el Encaje, que es el 10% del valor del crédito que está solicitando.	1
12	Ingresar al sistema toda la información recolectada del socio solicitante del crédito, de su cónyuge, si tiene, y de su garante.	7
13	Verificar que la información en la Solicitud de Crédito Digital esté completa y correcta	5
14	Calificar la Solicitud de Crédito Digital.	1
15	Enviar información al Jefe de Crédito y Cobranzas para su revisión y aprobación.	1
16	Analizar toda la información perteneciente a la solicitud de microcrédito del socio.	10
17	Comunicar al socio solicitante del microcrédito que su préstamo a sido aprobado y agendar una cita con el socio.	1

Continúa →

No.	Actividad	Tiempo (min.)
18	Imprimir documentos legales de respaldo del otorgamiento del microcrédito.	1
19	Hacer firmar al socio los documentos legales de respaldo del otorgamiento del microcrédito.	1
20	Generar el préstamo y comunicar al socio que el dinero está disponible en su cuenta de ahorros.	1
21	Enviar al Comité de Crédito toda la información y documentación física y digital de respaldo del microcrédito que ha sido otorgado al socio.	1
22	Revisar si el proceso de otorgamiento del microcrédito realizado esta correcto.	5
23	Enviar de vuelta al Oficial de Crédito y Cobranzas toda la información y documentación física y digital de respaldo del microcrédito que ha sido otorgado al socio.	1
24	Archivar la información y documentación física y digital de respaldo del microcrédito que ha sido otorgado al socio.	1
25	Determinar que otro requerimiento tiene el cliente y ejecutar el proceso correspondiente.	1
26	Comunicar al socio que no es necesario que deposite el Encaje, por tener un buen historial crediticio.	1
27	Solicitar al socio que deposite el encaje en su cuenta de ahorros.	1
28	Comunicar al socio solicitante del crédito, que el mismo fue negado.	1
29	Archivar la información y documentación física y digital de respaldo del microcrédito que ha sido negado al socio.	1
30	Enviar información al Comité de Crédito para su revisión y aprobación.	1
31	Analizar toda la información perteneciente a la solicitud de microcrédito del socio.	10
32	Preguntar al socio si desea el microcrédito bajo las condiciones planteadas por el Jefe de Crédito y Cobranzas o el Comité de Crédito.	1
33	Tomar acciones preventivas con el objetivo que el socio cancele la totalidad del microcrédito otorgado.	5
Tiempo Total de Ejecución del Proceso de Gestión de Microcréditos Hipotecarios (Tiempo Estándar en minutos)		198

4.3.3. Tiempo de ejecución del proceso G-CTAH

	TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL PROCESO			
	COD. PROCESO:	G-CTAH	FECHA DE ELABORACIÓN:	Agosto 2014
			FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	Agosto 2014
SUBPROCESO:	Gestión de Apertura de Cuenta de Ahorros			

No.	Actividad	Tiempo (min.)
1	Determinar el requerimiento del cliente.	1
2	Solicitar al cliente la “Documentación Requerida” para abrir una cuenta de ahorros.	1
3	Llenar “Solicitud de Ingreso de clientes Naturales”, junto con el cliente y hacer firmar.	2
4	Crear la Cuenta de Ahorros en el sistema y mandar a depositar mínimo \$30.	1
5	Proporcionar al socio su Libreta de Ahorros.	1
6	Determinar que otro requerimiento tiene el cliente y ejecutar el proceso correspondiente.	1
Tiempo Total de Ejecución del Proceso de Gestión de Apertura de Cuentas de Ahorro (Tiempo Estándar en minutos)		7

Los tiempos de ejecución estándar están vinculados directamente con los costos estándar de los procesos, especificados anteriormente, mientras mayor es el tiempo de ejecución mayor es el costo; por tal razón es recomendable que los procesos se ejecuten en igual o menor tiempo al estándar, caso contrario se estaría incurriendo en un incremento de costos innecesario.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Se realizó la documentación de los procesos, con lo cual los empleados pueden visualizar cómo se debe generar el servicio, enfocándose en que el resultado final, debe ser la satisfacción del cliente.
2. El manual de procesos servirá para dar inducciones a personal nuevo, ellos entenderán de manera más rápida lo que tienen que hacer en su puesto de trabajo y podrán darse cuenta que para brindar el servicio al cliente tienen que intervenir, además de ellos, personas de otras áreas y que el trabajo en equipo es fundamental.
3. Se consolidó un manual de procesos que generará información que alimentará a los indicadores establecidos y le servirán a la Gerencia para tomar decisiones para:
 - a) Fomentar el crecimiento de la cartera de créditos, si ésta no está creciendo al ritmo deseado.
 - b) Reducir el riesgo de incobrabilidad de deudas a través de la tenencia de documentación de respaldo completa y actualizada de los clientes.
 - c) Impulsar aumentar la eficiencia en operaciones, si es que no se cumple por lo menos con el estándar de tiempo de ejecución de los procesos establecido.
4. A través del mejoramiento de procesos se logró la eliminación de actividades innecesarias, lo cual significa un ahorro y un uso más eficiente de los recursos;

esto ayudará a mejorar el resultado del índice de Eficiencia Administrativa que maneja la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para evaluar a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, lo cual contribuirá para que logre una buena calificación de riesgo.

5. Se determinó que el costo total del proceso de gestión de microcréditos quirografarios es de \$12,30 y el costo total del proceso de gestión de microcréditos hipotecarios es de \$12,15. Hasta el mes de noviembre de 2014 se otorgaron 261 microcréditos, lo que se traduce en un costo de \$3190,65 por gestión de microcréditos en 11 meses (suponiendo que la mitad de créditos que se han otorgaron fueron quirografarios y la otra mitad hipotecarios), este costo se podría reducir si se cumple con los tiempos de ejecución estándar que se han establecido, que son de 201 minutos para la gestión de microcréditos quirografarios y 198 minutos para la gestión de microcréditos hipotecarios. Suponiendo que el costo que se genera en la ejecución del proceso es constante en el tiempo, podemos concluir que por cada minuto de tiempo muerto en el proceso de gestión de microcréditos quirografarios, se pierde \$0,0612 y por cada minuto de tiempo muerto en el proceso de gestión de microcréditos hipotecarios se pierde \$0,0614.

5.2. Recomendaciones

1. Es importante difundir los procesos de gestión de microcréditos que han sido documentados, a través de reuniones en dónde participe la Gerencia y los involucrados en la ejecución del proceso, así se dará un cambio en la cultura organizacional que permitirá lograr eficiencia y eficacia en las operaciones.

2. El mejoramiento continuo es interminable, por lo que se recomienda realizar una revisión de los procesos documentados por lo menos cada año, ya que se pueden presentar nuevas oportunidades de mejora, por el rápido avance de la tecnología y la creación de nuevas herramientas que nos podrían ayudar a aprovechar más el tiempo, dándonos como resultado una reducción en costos operativos.
3. Revisar constantemente la información que arrojan los indicadores para tomar decisiones de manera oportuna.
4. Tomando como base el modelo utilizado para costear los procesos, realizar un estudio de productividad, que nos permitirá determinar si hay la posibilidad de reducir tiempos de ejecución del proceso y por ende costos operativos.
5. Teniendo en cuenta las ventajas de tener procesos documentados, se puede realizar lo mismo con los demás procesos de la organización, dando prioridad a los procesos de cadena de valor que son los que generan dinero, de forma directa, para los socios de la COAC Textil 14 de Marzo.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional. (10 de 05 de 2011). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 10 de 04 de 2014, de http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=4d879bbc-2bbc-47db-a27d-09642ef8a0c7&groupId=10157
- Cooper, R. K. (2003). *Coste y Efecto*. España: Rotapapel.
- Escobar, L. F. (2007). *Gestión por procesos*. Colombia: ICONTEC.
- Harrington, J. (1998). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Santa Fe de Bogotá DC: Mc Graw Hill.
- López, F. T. (2010). *Costos ABC y presupuestos*. Bogotá DC: ECOE Ediciones.
- López, S. G. (2001). *Gestión Bancaria: Los nuevos retos en un entorno global*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Manríquez, M. R. (01 de 06 de 2012). Los costos basados en actividades como herramientas de gestión en las PYMES. México.
- Marzo, C. d. (2014). *Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo*. Obtenido de http://www.14demarzo.fin.ec/cooperativa_de_ahorro_y_credito/index.php?option=com_content&view=frontpage
- Núñez, J. C. (2008). *El microcrédito de banca comunal*. México: Ma. de Lourdes Rojas Cataño.
- Paola Foschiatto y Giovanni Stumpo. (2006). *Políticas municipales de microcrédito*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Pulido, H. G. (2009). *Control estadístico de calidad y seis sigma*. México: McGraw - Hill.
- Ralph Polimeni, Frank Fabozzi, Arthur Adelberg, Michael Kole. (1997). *Contabilidad de Costos conceptos y aplicaciones para la toma de decisiones gerenciales*. Santafé de Bogotá: Mc Graw Hill.
- Ralph Polimeni, Frank Fabozzi, Arthur Adelberg, Michael Kole. (1999). *Manual de Contabilidad de Costos*. Bogotá: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.
- Seguros, S. d. (15 de 03 de 2011). *Superintendencia de Bancos y Seguros*. Recuperado el 15 de 04 de 2014, de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_IX_cap_II-1.pdf
- Solidaria, S. d. (2012). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/web/guest/sector-cooperativo>

- Solidaria, S. d. (abril de 2013). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=31a2df8b-255f-4a50-8d2d-1174b22d366b
- Torres, M. G. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México: Panorama Editorial.
- Utreras, F. M. (Septiembre de 2009). *Repositorio Digital ESPE*. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/1832>
- Velasco, J. A. (2013). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC.
- Zaratiegui, J. (1999). La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa. *Economía Industrial*, 81-88.