



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

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

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

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

**TEMA: “LEVANTAMIENTO DE PROCESOS FINANCIEROS Y
FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD EN
LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “EL BELÉN”
DE LA PARROQUIA PASTOCALLE, PROVINCIA DE
COTOPAXI”**

AUTORA: VIVIANA ELIZABETH ORTIZ BONILLA

DIRECTOR: ECO. MARCO VELOZ

CODIRECTORA: DRA. SILVIA ALTAMIRANO

LATACUNGA

2015

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y
DE COMERCIO
CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICADO

Econ. Marco Veloz (DIRECTOR)
Dra. Silvia Altamirano (CODIRECTORA)

CERTIFICAN:

Que el trabajo titulado: **“LEVANTAMIENTO DE PROCESOS FINANCIEROS Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD EN LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “EL BELÉN” DE LA PARROQUIA PASTOCALLE, PROVINCIA DE COTOPAXI”** ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple con normas y estatutos establecidos, en el Reglamento de Estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

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

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

Autoriza a VIVIANA ELIZABETH ORTIZ BONILLA que lo entregue al Ing. Julio Tapia, en su calidad de Director de la Carrera.

Latacunga, Julio del 2015

Econ. Marco Veloz
(DIRECTOR)

Dra. Silvia Altamirano
(CODIRECTORA)

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y
DE COMERCIO
CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo: Viviana Elizabeth Ortiz Bonilla

DECLARAMOS QUE:

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

Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

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

Latacunga, Julio del 2015

Viviana Elizabeth Ortiz Bonilla

C.C.:050345831-7

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y
DE COMERCIO
CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Yo: Viviana Elizabeth Ortiz Bonilla

Autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE para que publique en la biblioteca virtual de la institución el trabajo denominado **“LEVANTAMIENTO DE PROCESOS FINANCIEROS Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD EN LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “EL BELÉN” DE LA PARROQUIA PASTOCALLE, PROVINCIA DE COTOPAXI”** en el que se encuentra contenido, ideas y criterios que he desarrollado bajo mi exclusiva autoría.

Latacunga, Julio del 2015

Viviana Elizabeth Ortiz Bonilla

C.C.:050345831-7

DEDICATORIA

Dedico con todo mi amor y cariño:

A Diosito por ser mi luz y sabiduría, quien ha sabido guiar los propósitos y metas de mi vida, y me ha dado la fortaleza de ser valiente y perseverante en todo momento.

A mi Madre Elvita, que me ha brindado su apoyo no solo en la carrera universitaria, si no durante toda mi vida, que ha estado siempre a mi lado en los momentos de felicidad y tristeza, le agradezco por brindarme los mejores consejos, amor, comprensión y paciencia, quien ha formado de mí una mujer luchadora.

A mi Padre Luis, por el ejemplo de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mis hermanitos José y Javier, quienes han estado a mi lado en todo momento, han sido un pilar fundamental en mi vida desde cuando era una niña y sé que estarán presentes conmigo para toda la vida.

Al amor de mi vida Xavier, por brindarme siempre todo su amor, cariño, comprensión, paciencia, y estar a mi lado de manera incondicional, por haber tomado de mi mano y juntos haber vivido momentos de eterna felicidad, estar en las buenas y en las malas y ser mi cómplice, mi confidente la persona que cambio mi vida y porque a su lado aprendí a crecer y valorar el verdadero amor.

A mis cuñadas Adri y Mely por ser la ayuda idónea de mis hermanos. Y a mis sobrinitos Isabelita y José Gabriel quienes son las estrellas que iluminan mi familia. Y mi princesa por su cariño e infinita compañía.

Viviana Ortiz B.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios porque es el pastor de mi vida, quién ha infundido en mis nuevas fuerzas para superar cualquier obstáculo y me ha guiado por el camino correcto, por sus bendiciones y protección durante todo mi camino.

A mis Padres gracias por darme la vida y confiar siempre en mí, por sus enseñanzas y la motivación constante para el logro de mi meta.

A mi amorcito por todos los sueños que hemos cumplido juntos y la felicidad que me da todos los días de mi vida. Lo amo.

A mi abuelita Mami Zoilita por ser el ejemplo de amor y perseverancia en toda mi familia, a mis tías, tíos, primos que siempre creyeron en mí.

A mis amigas Gaby, Lily y Mary con quienes he compartido gratos momentos en mi vida estudiantil, gracias por su sincera amistad, por su apoyo y ayuda brindada en todo el transcurso de nuestra carrera universitaria.

Al Eco. Marco Veloz y la Ing. Silvia Altamirano por transmitirnos sus sabios conocimientos y por la paciencia brindada para el éxito de este proyecto.

Un agradecimiento a la Unión de Cajas Solidarias y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (UCABANPE) por la apertura para poder ejecutar este proyecto y en especial a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”.

Con todo mi cariño para todas las personas que forman parte de mi vida y gracias a su aliento he logrado cumplir este sueño tan importante se volviera realidad.

Viviana Ortiz B.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
CERTIFICADO	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	iii
AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
CAPITULO 1	
EL PROBLEMA.....	1
1.1. Tema del Proyecto	1
1.2. Planteamiento del Problema	1
1.2.1. Planteamiento del Problema Macro	1
1.2.2. Planteamiento del Problema Meso	5
1.2.3. Planteamiento del Problema Micro	8
1.2.4. Formulación del Problema	13
1.3. Antecedentes	14
1.4. Justificación e Importancia	15
1.5. Objetivos	17
1.5.1. Objetivo General	17
1.5.2. Objetivos Específicos.....	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes Investigativos.....	18
2.2. Fundamentación Legal.....	20
2.2.1. Constitución Política de la República del Ecuador	20

2.2.2.	Código Orgánico Monetario y Financiero	23
2.3.	Categorías Fundamentales	34
2.3.1.	Economía Social y Solidaria.....	34
2.3.2.	Procesos Administrativos	53
2.3.3.	Organización	56
2.2.4.	Procesos en la Organización	73
2.3.5.	Sistema Contable	82
CAPÍTULO III.....	94	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	94	
3.1.	Enfoque.....	94
3.2.	Modalidad Básica de la Investigación	95
3.2.1.	Investigación de campo.....	95
3.2.2.	Investigación bibliográfica-documental.....	95
3.3.	Nivel o Tipo de Investigación	95
3.3.1.	Investigación exploratoria.....	95
3.3.2.	Investigación descriptiva	96
3.3.3.	Técnicas de Investigación	96
3.3.4.	Método de Investigación	98
3.4.	Población y Muestra.....	98
3.4.1.	Población	98
3.4.2.	Muestra	99
3.5.	Operacionalización de las variables	100
3.5.1.	Matriz de operacionalización de Procesos Financieros.....	100
3.5.2.	Matriz de operacionalización de Proceso Administrativo	101
3.5.3.	Matriz de operacionalización de Proceso Contable.....	102
3.6.	Recolección de la información	103
3.6.1.	Plan para la recolección de la información.....	103
3.7.	Procesamiento y análisis.....	104
3.7.1.	Plan Para el Procesamiento de la Información	104
3.7.2.	Análisis de la información.....	105
3.8.	Análisis e interpretación de resultados.....	105
3.8.1.	Tabulación, presentación e interpretación de resultados	105

CAPÍTULO IV	163
LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	163
4.1. Levantamiento de procesos	163
4.2. Levantamiento de procesos financieros	163
4.2.1. Proceso de Crédito.....	164
4.2.2. Proceso de Cobranza.....	173
4.2.3. Análisis Proceso Financiero	180
4.3. Levantamiento de procesos administrativos	182
4.3.1. Planeación	183
4.3.2. Organización	186
4.3.3. Dirección	190
4.3.4. Control.....	192
4.3.5. Análisis Proceso Administrativo	196
4.4. Levantamiento de procesos contables	198
4.4.1. Proceso Contable.....	198
4.4.2. Proceso Tributario.....	204
4.4.3. Análisis Procesos Contables.....	207
CAPÍTULO V	209
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	209
5.1. Conclusiones.....	209
5.2. Recomendaciones.....	211
CAPÍTULO VI	212
PROPUESTA.....	212
Manual y Reglamento Operativo de Crédito “MROC” de la “Caja de Ahorro y Crédito “El Bélen” de la Parroquia Pastocalle, Provincia de Cotopaxi”	212
Bibliografía.....	319
Netgrafía.....	321
Anexos.....	322

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1	Características de la Economía Social y Solidaria	42
Tabla 2.2	Instituciones Públicas de la Economía Social y Solidaria en el Ecuador.....	48
Tabla 2.3	Simbología International Organization for Standardization (ISO)...	68
Tabla 2.4	Simbología American National Standard Institute (ANSI)	69
Tabla 2.5	Ventajas y desventajas del uso de manuales	70
Tabla 3.1	Población y Muestra.....	99
Tabla 3.2	Matriz de operacionalización de Procesos Financieros	100
Tabla 3.3	Matriz de operacionalización de Proceso Administrativo	101
Tabla 3.4	Matriz de operacionalización de Proceso Contable	102
Tabla 3.5	Recolección de Información.....	103
Tabla 3.6	Asociarse en la Caja Solidaria	106
Tabla 3.7	Servicio que ofrece la Caja Solidaria	107
Tabla 3.8	Atención de la Caja Solidaria	108
Tabla 3.9	Servicio que se utiliza en la Caja Solidaria	109
Tabla 3.10	Requisitos para la apertura de una cuenta de ahorros	110
Tabla 3.11	Tasa de interés por ahorros	111
Tabla 3.12	Requisitos para obtener un crédito	112
Tabla 3.13	Solicitar un crédito en la Caja Solidaria.....	113
Tabla 3.14	Tipo de crédito solicitado en la Caja Solidaria	114
Tabla 3.15	Finalidad para solicitar un crédito en la Caja Solidaria.....	115
Tabla 3.16	Frecuencia de requerir un crédito en la Caja Solidaria	116
Tabla 3.17	Monto requerido para un crédito	117
Tabla 3.18	Tasa de interés que se paga por un crédito.....	118
Tabla 3.19	Dificultad al solicitar un crédito en la Caja Solidaria.....	119
Tabla 3.20	Manual de procedimientos de crédito y cobranza	120
Tabla 3.21	Control de los cobros a los socios de la Caja Solidaria.....	121
Tabla 3.22	Notificación a los socios en mora de la Caja Solidaria.....	122
Tabla 3.23	Gestiones de cobro fuera de la Caja Solidaria.....	123
Tabla 3.24	Revisión de saldos mensualmente de los socios de la Caja Solidaria	124

Tabla 3.25	Registro de los informes de cobro en la Caja Solidaria.....	125
Tabla 3.26	Cierres de caja en la Caja Solidaria	126
Tabla 3.27	Faltante de caja en la Caja Solidaria.....	127
Tabla 3.28	Tabla de amortización del préstamo	128
Tabla 3.29	Personal encargado de cartera vencida.....	129
Tabla 3.30	Análisis crediticio.....	130
Tabla 3.31	Comité de Crédito en la Caja de Ahorro y Crédito	131
Tabla 3.32	Personal encargado en el otorgamiento de un crédito.....	132
Tabla 3.33	Personal encargado en el seguimiento de los créditos	133
Tabla 3.34	Límites de crédito para los socios	134
Tabla 3.35	Garantías que acepta la Caja Solidaria.....	135
Tabla 3.36	Tipos de créditos.....	136
Tabla 3.37	Requisitos para otorgar un crédito	137
Tabla 3.38	Ingreso de solicitudes de crédito.....	138
Tabla 3.39	Documento sustentable del pago de cuota	139
Tabla 3.40	Manual de procedimientos administrativos	140
Tabla 3.41	Organigrama actualizado	141
Tabla 3.42	Decisiones de acuerdo a la estructura organizativa.....	142
Tabla 3.43	Planificación estratégica para actividades	143
Tabla 3.44	Frecuencia de las planificaciones	144
Tabla 3.45	Plan operativo anual	145
Tabla 3.46	Plan operativo anual ejecutado en su totalidad.....	146
Tabla 3.47	Correcta designación de funciones	147
Tabla 3.48	Frecuencia de asambleas entre socios.....	148
Tabla 3.49	Manual de procedimientos contables.....	149
Tabla 3.50	Personal encargado en realizar la Contabilidad.....	150
Tabla 3.51	Contador de la Caja Solidaria	151
Tabla 3.52	Plan de Cuentas en la Caja Solidaria.....	152
Tabla 3.53	Archivo para los socios	153
Tabla 3.54	Informes Financieros de la Caja Solidaria.....	154
Tabla 3.55	Frecuencia de los Informes.....	155
Tabla 3.56	Estados Contables y Análisis	156
Tabla 3.57	Control de los costos y gastos	157
Tabla 3.58	Obligaciones Tributarias	158

Tabla 3.59 Incumplimiento de Obligaciones Tributarias	159
Tabla 3.60 Registro de la Información Contable en la Caja Solidaria	160
Tabla 3.61 Personal encargado del Sistema Contable	161
Tabla 3.62 Sistema Contable es adecuado	162

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1	Árbol de Problemas	12
Figura 2.1	Sectores de la Economía Popular y Solidaria	39
Figura 2.2	Sistema Económico Social.....	40
Figura 2.3	Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria ...	51
Figura 2.4	Organigrama General	62
Figura 2.5	Organigrama Específico.....	63
Figura 2.6	Organigrama Integral	63
Figura 2.7	Organigrama Funcional.....	64
Figura 2.8	Organigrama Vertical	64
Figura 2.9	Organigrama Horizontal	65
Figura 2.10	Organigrama de Bloque	66
Figura 2.11	Mapa de Procesos	75
Figura 2.12	Cadena de Valor	76
Figura 2.17	Proceso Administrativo	79
Figura 2.16	Ciclo Contable.....	80
Figura 2.18	Mapa de Procesos	81
Figura 3.1	Asociarse en la Caja Solidaria	106
Figura 3.2	Servicios que ofrece la Caja Solidaria.....	107
Figura 3.3	Atención de la Caja Solidaria	108
Figura 3.4	Servicios que se utiliza en la Caja Solidaria.....	109
Figura 3.5	Requisitos para la apertura de una cuenta de ahorros	110
Figura 3.6	Tasa de interés por ahorros	111
Figura 3.7	Requisitos para obtener un crédito	112
Figura 3.8	Solicitar un crédito en la Caja Solidaria.....	113
Figura 3.9	Solicitar un crédito en la Caja Solidaria.....	114
Figura 3.10	Solicitar un crédito en la Caja Solidaria	115
Figura 3.11	Solicitar un crédito en la Caja Solidaria	116
Figura 3.12	Solicitar un crédito en la Caja Solidaria	117
Figura 3.13	Solicitar un crédito en la Caja Solidaria	118
Figura 3.14	Dificultad al solicitar un crédito en la Caja Solidaria.....	119
Figura 3.15	Manual de procedimientos de crédito y cobranza	120

Figura 3.16 Control de los cobros a los socios de la Caja Solidaria	121
Figura 3.17 Notificación a los socios en mora de la Caja Solidaria.....	122
Figura 3.18 Gestiones de cobro fuera de la Caja Solidaria.....	123
Figura 3.19 Revisión de saldos mensuales de los socios de la Caja	124
Figura 3.20 Registro de los informes de cobro en la Caja Solidaria	125
Figura 3.21 Cierres de caja en la Caja Solidaria	126
Figura 3.22 Faltante de caja en la Caja Solidaria	127
Figura 3.23 Tabla de amortización del préstamo	128
Figura 3.24 Personal encargado de cartera vencida	129
Figura 3.25 Análisis crediticio	130
Figura 3.26 Comité de Crédito en la Caja de Ahorro y Crédito	131
Figura 3.27 Personal encargado en el otorgamiento de un crédito.....	132
Figura 3.28 Personal encargado en el seguimiento de los créditos.....	133
Figura 3.29 Límites de crédito para los socios.....	134
Figura 3.30 Garantías que acepta la Caja Solidaria.....	135
Figura 3.31 Tipos de créditos.....	136
Figura 3.32 Requisitos para otorgar un crédito	137
Figura 3.33 Ingreso de solicitudes de crédito.....	138
Figura 3.34 Documento sustentable del pago de cuota	139
Figura 3.35 Manual de procedimientos administrativos	140
Figura 3.36 Organigrama actualizado	141
Figura 3.37 Decisiones de acuerdo a la estructura organizativa.....	142
Figura 3.38 Planificación estratégica para actividades	143
Figura 3.39 Frecuencia de las planificaciones	144
Figura 3.40 Plan operativo anual	145
Figura 3.41 Plan operativo anual ejecutado en su totalidad.....	146
Figura 3.42 Correcta designación de funciones.....	147
Figura 3.43 Frecuencia de asambleas entre socios.....	148
Figura 3.44 Manual de procedimientos contables.....	149
Figura 3.45 Personal encargado en realizar la Contabilidad.....	150
Figura 3.46 Personal encargado en realizar la Contabilidad.....	151
Figura 3.47 Plan de Cuentas en la Caja Solidaria	152
Figura 3.48 Archivo para los socios	153
Figura 3.49 Informes Financieros de la Caja Solidaria.....	154

Figura 3.50 Frecuencia de los Informes.....	155
Figura 3.51 Estados Contables y Análisis.....	156
Figura 3.52 Control de costos y gastos.....	157
Figura 3.53 Obligaciones Tributarias	158
Figura 3.54 Incumplimiento de Obligaciones Tributarias	159
Figura 3.55 Registro de la Información Contable en la Caja Solidaria.....	160
Figura 3.56 Personal Encargado del Sistema Contable.....	161
Figura 3.57 Sistema Contable es adecuado	162

RESUMEN

La presente investigación hace referencia al análisis del Sector Popular Financiero en especial a trabajo desarrollado por las Cajas y Bancos Comunales de la provincia de Cotopaxi. Así el presente proyecto propone realizar el levantamiento de procesos administrativos, financieros y fortalecimiento del sistema de contabilidad en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén” de la parroquia Pastocalle, Provincia de Cotopaxi. Para lo cual fue necesario partir de un análisis situacional de la entidad, se buscó información de la problemática en un entorno macro, meso y micro los mismos que determinaron la deficiencia de dichos procedimientos que son necesarios para el desarrollo basados en la Economía Popular y Solidaria, sector al que pertenece la Caja Solidaria. Para continuar con el desarrollo de la investigación se recolectó información entorno a los procesos financieros, administrativos y contables que maneja la entidad, a través de la observación directa de los mismos; de este modo se pudo identificar características importantes de dichos procesos, así como deficiencias que estos presentan y que afectan al desarrollo de todo el funcionamiento de la Caja. Con toda la información recolectada se propone un manual de crédito y cobranza integral que contengan procedimientos administrativos, financieros y contables en función a las necesidades de este sector solidario sin descuidar los lineamientos propuestos y exigidos por las entidades de control.

PALABRAS CLAVE:

- **ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**
- **CRÉDITO**
- **COBRANZA**
- **CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “EL BELÉN**

ABSTRACT

This research refers to the analysis of Popular Financial Sector, especially on the work carried out by banks and community banks in the province of Cotopaxi. So this project proposes to launch a series of administrative and financial processes with the purpose of strengthening the entire accounting system of the Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén” de la parroquia Pastocalle, Provincia de Cotopaxi. For which it was necessary to start with a situation analysis of the company, requesting information of the problem, framing it in a macro, meso and micro environment, all of which determined different deficiencies with some vital processes, all of them based in the precise functioning and development of the Popular Solidarity Economy, corresponding sector to the Solidarity Fund we are analyzing. To continue with the research, most of the information was gathered around the financial, administrative and accounting processes that manages the entity through direct observation thereof, which led us to identify important features of these processes and problems that are affecting the development of the entire operation of the Fund. With all the information collected, it is proposed a credit manual which includes a complete set of administrative, financial and accounting procedures according to the needs of this solidarity sector without neglecting the proposed guidelines and requirements by the control agencies.

KEYWORDS:

- **POPULAR AND SOLIDARY ECONOMY,**
- **CREDIT,**
- **COLLECTION**
- **CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “EL BELÉN”**

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. TEMA DEL PROYECTO

“LEVANTAMIENTO DE PROCESOS FINANCIEROS Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD EN LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “EL BELÉN” DE LA PARROQUIA PASTOCALLE, PROVINCIA DE COTOPAXI”.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Planteamiento del Problema Macro

Según el boletín de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2012), manifiesta que en Ecuador, el sector económico popular y solidario se define como el conjunto de formas de organización económica y social en la base que sus integrantes, colectiva o individualmente, desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes así como de servicios que ayuden de una manera efectiva a las finanzas comunitarias.

Para Coraggio (2013) en nuestro país existen 3 tipos de economía que juntas dan vida a nuestro sistema económico. Éstas son: la economía pública (que la hace el Estado a través de todas sus instituciones y servicios), la economía privada o tradicional (que la hacen las empresas, grandes o pequeñas, cuya racionalidad principal es la acumulación y concentración de riqueza) y la economía popular (que incluye a esa gran variedad de formas económicas fruto del trabajo auto gestionado surgidas por la necesidad de sobrevivencia y reproducción de la vida del “mundo popular”, es decir, toda esa población que no ha logrado insertarse “oficialmente” en el mercado).

Según el Código Orgánico Monetario y Financiero en su articulado 163 indica quienes conforman el Sector financiero popular y solidario, reconociéndolos como cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro; y, de servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia.

Además, en el artículo 458, las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se las reconoce como organizaciones que podrán optar por la personalidad jurídica, que se forman por voluntad de sus socios dentro del límite y en la forma determinada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, tendrán su propia estructura de gobierno, administración, representación, auto control social y rendición de cuentas y tendrán la obligación de remitir la información que les sea solicitada por la superintendencia.

Siendo importante recordar que las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se forman con aportes económicos de sus socios, en calidad de ahorros, sin que puedan captar fondos de terceros, para el otorgamiento de créditos a sus miembros bajo las regulaciones que expida la Junta, y se inscribirán en el registro correspondiente.

Se puede inferir que los dirigentes de las cajas solidarias poseen un desconocimiento total o parcial del Código Monetario ocasionando desviaciones en la concepción de las regulaciones que este Código emite para las mismas, provocando un deslindamiento a la uniformidad que deben tener todas en la ejecución de sus actividades de intermediación financiera.

En la economía popular ha logrado germinar uno de los valores más grandes que tenemos como seres humanos: la solidaridad. Este valor, que

es intrínseco, connatural, al ser humano, organiza la racionalidad de muchas formas económicas. La pobreza o la urgencia cotidiana, diaria, de asegurar la subsistencia (de comer, vestir, descansar dignamente, de estar sanos, de poder educarse) ha llevado a muchos a reconocer la importancia de compartir lo poco que se tiene, de formar comunidades o grupos que permitan, juntos, entre todos, conseguir y asegurar los medios para continuar la vida.

Según Cardoso (2012), a estas formas alternativas de producir, distribuir, consumir; todas ellas de base grupal, de toma de decisiones horizontal, muchas sin formalismos, pero con un fuerte componente de responsabilidad, cooperación, trabajo compartido y, por supuesto, de solidaridad, se les reconoce como actores de la economía popular y solidaria y al conjunto de ellas, a sus principios y características, se le distingue como economía popular y solidaria. La economía popular y solidaria es, entonces, ese conjunto de formas de organización que se guían por valores de solidaridad, cooperación, equidad, trabajo compartido, democracia (en la toma de decisiones), etc.

Grupos de mujeres y hombres que han unido sus escasos recursos económicos para formar Grupos Solidarios de Crédito, Bancos Comunales, Cajas y pequeñas Cooperativas de Ahorro y Crédito, y acceder, así, a una de las más grandes limitaciones que se tiene en el área rural y/o urbano marginal de las grandes ciudades: el acceso al financiamiento productivo. La Red Nacional de Finanzas Populares y Solidarias del Ecuador (RENAFIPSE), agrupa, por ejemplo, más de 389 Estructuras Financieras Locales necesitando de esta manera incrementar su operatividad financiera.

Muchos académicos, profesionales, organizaciones, movimientos sociales y gobiernos reconocen a la economía popular y solidaria como el sector más apropiado, más apto, desde donde construir y configurar un nuevo sistema económico, una nueva sociedad, una más humana, más justa, más equitativa, una sociedad sostenible, sustentable, respetuosa con la naturaleza y con las generaciones futuras, una sociedad con un nuevo

sistema económico: uno social y solidario. Desde el 2008 nuestra Constitución Política de la República (en el artículo 283) ya nos plantea y ordena este gran reto de construir un nuevo sistema económico, basándonos en un nuevo paradigma de desarrollo, uno no orientado por la acumulación y concentración de la riqueza sino por el Buen Vivir, el Sumak Ally Kawsay, de todos y todas.

Un primer paso lo dimos ya con la aprobación mayoritaria de la Constitución en 2008. A partir de ello se han ido estableciendo políticas públicas específicas para este sector, la creación, en abril de 2009 del Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria, IEPS, adscrito al MIES, es un ejemplo de aquello; la propuesta de Ley de Economía Popular y Solidaria, actualmente en discusión con los actores, es otro.

Según Tapia (2009), manifiesta que es un error pensar que sea suficiente la base ética de la economía solidaria, para tener éxito en la construcción de una sociedad más justa y humana, siendo importante no dejar de lado la calidad del trabajo, actividades que faciliten el desarrollo, la investigación, innovación y tecnología, esto se puede dar a través de modelos pedagógicos, específicos, procesos financieros, contables, administrativos y así demostrar que son alternativas eficientes, validas, concretas y sustentables para el desarrollo de la economía ya que no existen actualmente.

La solidaridad presente en las actividades económicas tiene que combinarse con las políticas económicas del Estado para construir realmente una sociedad democrática, incluyente y soberana.

Esto significa que el Estado tiene que ponerse como objetivos no simplemente los índices macroeconómicos, sino que sobre todo establecer una buena política para el fomento de la economía popular y solidaria ya que por esto se generan varios problemas al no poseer una base jurídica clara y concreta con una institucionalidad eficiente así como participativa con presupuestos adecuados y oportunos que permitan desarrollar planes y

programas que aporten el desarrollo integral de la ciudadanía y reactiven la producción.

Las organizaciones que forman parte de los diversos sectores de la economía solidaria cada vez están más conscientes de que, para enfrentar la producción y comercialización de sus productos y servicios, es necesario la especialización y el tratamiento técnico adecuado, utilizando herramientas económicas, financieras, contables y metodológicas de alta gerencia siempre y cuando no se pierda las relaciones, prácticas y los principios de solidaridad, ayuda mutua, reciprocidad y redistribución, pero necesitan el apoyo gubernamental para cristalizar estas metas suscritas.

1.2.2. Planteamiento del Problema Meso

Según Cardoso (2012), manifiesta que a la Economía Popular y Solidaria le corresponde estimular en cada provincia del país nuevas iniciativas de emprendimiento, dar capacitación con contenidos y objetivos más ligados a las necesidades de cada momento y cada lugar, lo que no está ocurriendo debido a la organización actual. Se debe incentivar a los emprendedores con la entrega de servicios financieros ágiles, así como dotarlos de asesoramiento y capacitación para el desarrollo de los emprendimientos de la EPS, pero los mismos no son proporcionados.

Según Acosta (2010), manifiesta que dentro de la economía popular y solidaria el Buen Vivir recoge lo mejor de las prácticas, de las sabidurías, de los conocimientos de los pueblos y nacionalidades indígenas y se inserta con fuerza en la discusión de un país diferente, sustentable en términos ambientales, en términos sociales, en términos económicos que el Estado necesita fortalecer permanentemente y de forma urgente para el sostenimiento de las bases sociales.

La complejidad del Sumak Kawsay, expresión devenida del lenguaje Kichwa, analiza varias dimensiones principales: como alternativa al desarrollo; como una nueva dimensión de derechos (los derechos de la naturaleza); como semilla que solamente puede germinar en un nuevo tipo

de Estado, el Estado plurinacional, el cual se construye con la participación de los ciudadanos, pueblos y nacionalidades mediante diferentes formas de democracia, lo que llamo demo diversidad; como matriz de una nueva economía solidaria y plural, en donde se necesita un fortalecimiento cognitivo de las estrategias financieras como motor fundamental del desarrollo de las unidades productivas comunitarias.

La Unión de cajas y bancos solidarios de las nacionalidades y pueblos ecuatorianos (UCABANPE), nace en la provincia de Cotopaxi como un indicador de unión de las voluntades, con saberes, teorías, experiencias, sentires y deseos por construir una sociedad justa, democrática e incluyente, con una economía basada en la solidaridad y la cooperación no en la acumulación desmedida y la competencia inhumana, una economía donde impere la ética de la reproducción de la vida no la ética del mercado.

La UCABANPE en Cotopaxi, posee 13 cajas solidarias y 2 bancos comunales ubicadas en sectores urbanos y rurales, en donde existen altas tasas de desempleo y subempleo, los habitantes de estas comunidades se dedican a la albañilería, agricultura, crianza de animales y quehaceres domésticos, lo que hace que los ingresos de estas numerosas familias sean muy reducidas y no lleguen a cubrir la canasta básica familiar, mucho menos al ahorro.

Estos motivos han dado como resultado, que el sector no pueda acceder a los medios de financiamiento que la banca ofrece.

De manera casi generalizada, los habitantes de estas comunidades, para poder solventar sus necesidades básicas, han tenido que acudir a la usura de los llamados “chulqueros”, los que con sus elevadas tasas de interés han debilitado las economías de las familias del sector.

Si bien es cierto las cajas solidarias apoyan a créditos inmediatos y fáciles de acceder estas se han ido forjando a través de la lucha conjunta de los

socios que la conforman con aportaciones de acuerdo a su economía, forjando ayuda mutua.

Los socios en especial los dirigentes de la caja solidaria lamentablemente no poseen una formación académica en el área de finanzas y contabilidad, por este motivo se genera problemas al llevar registros empíricos, o poco sustentables al depender de un software que no es auditado, a esto se puede adjuntar que los registros contables dependen de asesores externos a la caja, que no permite obtener información de primera mano para tomar decisiones de inversión financiera.

Los factores socioeconómicos deben enmarcarse de acuerdo a los criterios de inversión y deben cumplir con objetivos específicos en la dinamización y desarrollo del aparato productivo local mediante el impulso de las actividades productivas que las cajas solidarias en Cotopaxi deben apoyar, pero, necesitan ayuda tecnificada basada en una correcta intermediación financiera que les permita crecer.

Es importante determinar que no se encuentran identificados los productos y servicios así como los actores de la economía para promover su inserción o acceso a los mercados locales, necesitan desarrollar políticas, planes y presupuestos que reactiven la producción, y promuevan la calidad, que necesariamente deben estar tipificados en los estándares visionarios de las cajas solidarias.

Uno de los pilares de las cajas solidarias es el fortalecimiento de la susceptibilidad o integración y articulación entre los diversos actores que conforman las cajas solidarias es necesario asegurar actividades que organicen el sector informal de la economía sin que esta pierda su creatividad y capacidad de adaptación. Es necesario reflexionar coordinar con las iniciativas de responsabilidad social que cada día se desarrollan para que el concepto de solidaridad sea aprovechado en lo profundo de su significado y no desde una posición meramente asistencialista o paternalista.

Es importante denotar que se necesita fortalecer las actividades asociadas que no se miden por la compra, venta o intercambio de productos, servicios y dinero sino en donde se intercambian los resultados del trabajo comunitario, y se ponen en contacto los valores de las prácticas de solidaridad buscando fortalecer a las personas y no a los capitanes, en donde se reconozca las capacidades de cada uno, motivando a la autoconfianza y la confianza de los demás y se necesita tomar fuerza desde la base y buscar tejer una red de economía de justicia en la que la persona es lo más importante como son los principios básicos de las cajas solidarias.

Es imprescindible que las cajas solidarias busquen espacios de negociación con las diferentes autoridades de la provincia para promover un espacio de negociación así como discusión dando voz y voto a los representantes de las organizaciones, y el tiempo para que comprendan el alcance de la intermediación financiera que proponen cajas solidarias participen en condiciones igualdad en la negociación de sus acuerdos.

1.2.3. Planteamiento del Problema Micro

La caja solidaria de ahorro y crédito “El Belén” ha sufrido varias transformaciones durante sus años de funcionamiento en donde, se ha incurrido en diferentes fallas de gestión financiera, la misma que ha generado el lento crecimiento de la entidad, esto se lo puede visualizar a través del capital del trabajo que poseen de \$45,000 en un lapso de 5 años, dando origen a un sistema financiero popular que funciona pero de lento crecimiento.

Una de las falencias que se puede detallar dentro de la entidad es la aprobación de créditos de manera empírica, bajo referencias personales sin ningún tipo de comprobación y mucho menos respaldo documental adecuado para el proceso crediticio a los socios de la caja solidaria, provocando esta manera un incremento del riesgo de cartera vencida y cuentas incobrables; lo que genera para la empresa una potencial decadencia en sus oportunidades en el libre mercado.

Otra falencia muy concurrente que afecta a los ingresos de la caja solidaria son las estructuras muy rígidas, es decir, la restricción de ahorros de más de cinco dólares mensuales por cada socio causando una pérdida de inversión por una mala decisión estratégica empresarial, dando como evidencia una necesidad imperante del mejoramiento del poder adquisitivo, financiero, contable, crediticio, operativo que atraviesa la entidad.

Como consecuencia de lo mencionado, la caja solidaria de ahorro y crédito el Belén atiende únicamente a sus socios los 5 y 10 de cada mes abriendo sus puertas desde las nueve de la mañana hasta las 14:30 de la tarde, dando muy poco espacio para captar capitales, y tener presencia en el mercado financiero por lo que se detalla una serie de indicadores negativos en el historial operativo que debería manejar la entidad.

Además de esto, no existe una corresponsabilidad entre socios y entidad, ya que no establecido ningún tipo de funcionalidad, cargo, sección de trabajo, planificación, objetivos estratégicos, visión misión, que necesita para ser competitiva en el mercado y se delega funciones de atención al cliente en turnos rotativos entre todos los socios de la caja de ahorro y crédito evitando esta manera el crecimiento a través de las competencias de los cargos que deberían asumir según los puestos de trabajo definidos que debería tener la Caja, es por ello, el lento crecimiento por una falta de compromiso efectivo como respuesta a las necesidades de la entidad.

El nivel cognitivo en temas financieros, contables y administrativos muestran una clara deficiencia por el grado de escolaridad que poseen en la institución y el tipo de actividad laboral que desempeña, puesto que, establecen una brecha elevada de la eficiencia y la calidad frente al orden sistemático que manejan los miembros de la Caja, viéndose obligados a contratar un personal externo para el registro contable que debe cumplir la entidad para transparentar el manejo de divisas ante el gobierno, dando como resultado la dependencia unilateral hacia el profesional de contabilidad que presta sus servicios de manera externa e infiere en la toma de

decisiones financieras que la caja de ahorro y crédito necesita tomar para el desenvolvimiento de sus funciones.

Las tasas de porcentaje que se obtienen a través del software que utilizan presentan falencias e inconsistencias que los socios manifiestan tener al momento de calcular los ingresos frente a los créditos y porcentajes obtenidos del proceso financiero, estableciendo un grave peligro legal, operativo y financiero para la entidad, puesto que, la caja solidaria de ahorro y crédito tiene fines de ayuda conjunta debe tener una sistematización de información fidedigna para evitar malversaciones de fondos, despilfarros, incoherencias en las cobranzas en donde no se incurra a malos entendidos por información errónea.

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén” posee el asesoramiento de un contador externo, el mismo que visita las instalaciones cada seis meses generando poca comunicación y seguimiento a la ejecución financiera que posee la entidad, dando como resultado una baja operación contable eficiente para el crecimiento acelerado en las competencias del mercado financiero.

Además, todos los procesos contables que posee la entidad están basadas en el sistema informático contable SAC, y los socios al no tener una formación financiera y contable adecuada deben confiar plenamente en los datos que el sistema otorga para la toma de decisiones empresariales, los mismos que pueden ser deficientes por un mal ingreso de información del responsable de caja en la entidad.

El capital de trabajo de los socios no es muy elevado lo que genera oportunidades limitadas de inversión y recuperación, esto influye directamente en la caja solidaria de ahorro y crédito ya que sus recursos son escasos disminuyendo el dinamismo de ahorro e inversión.

Y como se suscribe en el presente planteamiento descrito se infiere en la participación presupuestaria asignada por los socios, casi nula, en donde se

incurre en varios gastos no provisorios, evidenciando la falta de una planificación organizacional, lo que no permite el desarrollo de la caja solidaria.

La ausencia de manuales de procedimientos financieros y contables genera la problemática de la acción y toma decisiones bajo actividades no planificadas y estructuradas con previsión de riesgos que pueden presentarse dentro del ciclo de operaciones crediticias, destinando una fuerte cantidad de tiempo de holgura que con el tiempo se traducirá en costo monetario por operación de servicio, restando oportunidades importantes basadas en la austeridad que debe manejar cada institución.

Esta realidad de la caja de ahorro y crédito “El Belén” pese a su noble misión de ayuda comunitaria y sostenible bajo el concepto de finanzas populares necesita ser coadyuvado por técnicas que nacen de la organización y sistematización en su parte financiera y contable, lo que constituye una potencialidad al declive por la absorción de los nichos de mercado por parte de entidades que poseen su misma naturaleza crediticia y que necesitan captar ahorros de manera prioritaria para ser fuertes y sustentables.

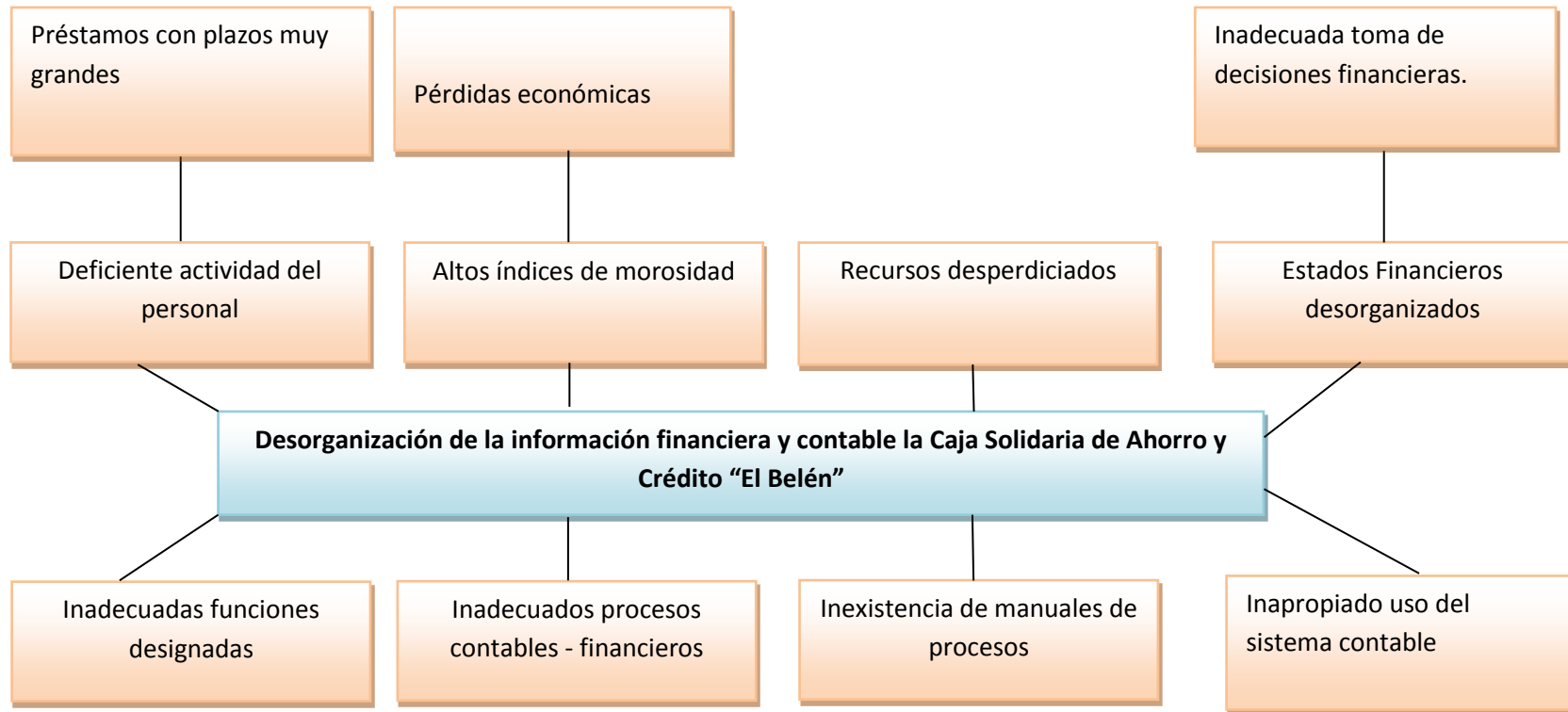


Figura 1.1 Árbol de Problemas

1.2.4. Formulación del Problema

En base a la exposición anterior, se hizo necesaria e importante la investigación, a través del estudio de las siguientes variables: Procesos Financieros y Fortalecimiento del Sistema de Contabilidad en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”

De esta manera se realizará la investigación respondiendo a la pregunta:

¿Cómo incide los inadecuados procesos contables - financieros en la desorganización de la información financiera contable en la Caja Solidaria “El Belén”, de la parroquia Pastocalle, provincia de Cotopaxi?

- **Interrogantes específicas:**

¿Los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén” se encuentran capacitados para el desempeño adecuado de sus funciones?

¿Cuáles son los procesos contables-financieros adecuados que se deben implementar en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”?

¿Existe un manual del sistema contable de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”?

¿Es posible implementar manuales financieros – contables en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”?

1.3. ANTECEDENTES

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, se encuentra ubicada en la comunidad San Juan, Parroquia Pastocalle, Provincia de Cotopaxi.

Comienza a funcionar el nueve de Marzo del 2010 con integrantes de 13 socios que querían formar parte de esta caja 7 socias aportan con \$ 772.23 cada uno y 6 socias aportan \$ 4042.08 cada uno iniciando así con un capital social inicial de \$9447.69

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, fue creada mediante el acuerdo ministerial N° 2445 publicado en el registro oficial N° 175 del 31 de septiembre del 2011 dado en Quito a los 6 días del mes de mayo del 2010.

Para Abril del 2010 La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, se consolidó como una organización obteniendo así el Registro Único de Contribuyente RUC 059172429001, representado por el Sr. Julio Mariano Nepas Tabango, como representante legal y como contadora la Sra. Germania Filomena López Estrella.

Es una institución financiera, que ofrece servicios financieros a personas emprendedoras que viven en condiciones de pobreza y que puedan realizar alguna actividad económica, productiva, que estén dispuestas asumir responsabilidades y de esta manera mejoren sus condiciones de vida.

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

Por lo que al no existir un sistema contable en la caja solidaria nace la necesidad de implementar un sistema contable adecuado para la caja solidaria El Belén, este permitirá ofrecer una herramienta fundamental e

importante para el manejo contable de la institución. Puesto que esta proporcionará material informativo sobre su desenvolvimiento económico y financiero, lo que permitirá una mejor gestión financiera y toma de decisiones adecuadas y oportunas.

En la actualidad la caja solidaria de ahorro y crédito “El Belén” cuenta con 54 socios, con 26 niños ahorristas, el monto de los créditos va desde el mínimo que es 100 dólares que se da para 2 meses y el máximo hasta 3000 dólares para 24 meses. En los ahorros la tasa de interés es del 4% anual que es lo que reporta el sistema SAC pagando el interés en Diciembre. La tasa de interés para los créditos es el 24% anual.

Estos servicios han ido evolucionando ya que cuando inicio la caja solo se daba créditos hasta de 300 dólares, incrementando su operatibilidad, mejorando su capital social de \$9447.69 a un monto de \$ 45.000.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La economía popular y solidaria ha pasado de ser un tema marginal a una parte crucial del modelo económico nacional. Por esta razón, se ha convertido también en una propuesta que debe ser visualizada y promovida desde el sector público a través de diversos planes y programas.

Esta realidad se enmarca a esfuerzos de diverso origen, tipo y enfoque, que han dado forma y vida a los emprendimientos asociativos de producción, transformación, comercialización y servicios promovidos colectivamente por diferentes grupos humanos, en donde se busca la eficiencia financiera así como contable de la entidad para ser competitiva; dándose como resultado una injerencia directa a los indicadores de calidad que deben ser tomado en cuenta para la elaboración de procesos operativos, y más aún en las cajas solidarias de ahorro y crédito que necesitan ser fuertes para afrontar adversidades en el mercado financiero y ser perennes en el tiempo así como en su competitividad aportando de una manera rápida y ágil a las

inversiones de los socios o salvaguardando las necesidades a priori que puedan tener.

La importancia del presente proyecto hace énfasis al nuevo modelo económico, ya que al ser un sistema financiero alternativo la caja solidaria “El Belén” tiene una administración empírica, es decir, no cuenta con procesos financieros que guíe sus operaciones así como un manejo del sistema de contabilidad inadecuado por tal razón necesita la implementación de los mismos, el fortalecimiento en el manejo del sistema de contabilidad que le permita tener un manejo adecuado y organizado de la información cumpliendo así con su responsabilidad social y el objetivo de mejorar las condiciones de vida de sus socios.

Este proyecto es factible, porque se cuenta con el apoyo de los dirigentes de la caja de ahorro y crédito el Belén para la obtención de información, datos, registros y consultas que necesita la investigación, en donde se pueda visualizar una mejora continua de las estrategias basadas en procedimientos, actividades y sustentabilidad financiera crediticia para que los socios actuales y futuros puedan orientar sus actividades en una mejor competencia basada en la funcionalidad y responsabilidad adquirida de cada puesto de trabajo que la entidad puede generar para ser competitiva en el mercado financiero. Además se dispone de información y ayuda de la de la Unión de cajas y bancos solidarios de las nacionalidades y pueblos ecuatorianos (UCABANPE).

La factibilidad tecnológica que se presenta para el desarrollo de la investigación se da al momento de contar con toda la información, los equipos, software, herramientas y estrategias tecnológicas que permitirá la tabulación sistematización de los datos obtenidos para plantear estrategias de solución de manera precisa.

Los beneficiarios de la presente investigación son los integrantes de la caja solidaria en su conjunto así como, los socios, las familias, la comunidad, el sector, y también la parte académica ya se podrá plasmar la teoría en la

práctica de las actividades realizadas tanto contables como financieras y así poder ofrecer ventajas de ayuda a las entidades para que manejen una información veraz y oportuna a través de base de datos y registros, además cuenten con procesos establecidos, fomentando el incremento del ahorro y permitiendo fondar sistemas de crédito viables que permitan una rápida y sostenible capitalización de sus usuarios para cambiar su situación, crecer social-económicamente y desarrollarse dignamente, y de esta manera incrementando la credibilidad y confianza de las cajas solidarias.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

- Fortalecer la estructura organizacional mediante la aplicación de procesos contables, financieros que permitan el crecimiento sostenido y sustentable de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”.

1.5.2. Objetivos Específicos.

- Conocer la situación actual de los procesos financieros y contables que se llevan a cabo en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, con el fin de determinar las falencias y necesidades.
- Recolectar la información contable y financiera de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, con la utilización de instrumentos investigativos que permitan identificar los procedimientos existentes con el objetivo de mejorarlos.
- Diseñar manuales financieros y contables en base a la recopilación y procesamiento de la información existente que permita el fortalecimiento de la estructura organizacional de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En el presente proyecto su análisis científico, se basa en los siguientes trabajos investigativos realizados por diferentes autores quienes llegaron a concluir:

Para Lucio Cabrera y Karina Figueroa autores de la tesis “Análisis del Sistema de las Cajas de Ahorro y Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” Oficina Nabón en el año 2012” menciona que: Las cajas de ahorro y crédito requieren contar con una base de información y de conocimientos para proyectarse, para superar los errores, para seguir creciendo y fortaleciéndose en donde la gestión de la economía popular y solidaria juega un papel fundamental para el mejoramiento económico del sector estudiado.

Según, Lorena Villa y Patricia Yáñez en su tema de investigación (2012) “Creación y Operativización de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay en la Comunidad de Santiagopamba, Parroquia San Pablo De Atenas, Cantón San Miguel, Provincia Bolívar”, manifiesta que: “La evidente escases de financiamiento para los micro y pequeños empresarios de las Comunidades, influye de manera negativa en el desarrollo de las mismas, el no poder realizar a tiempo las actividades agropecuarias y de comercio, por el difícil acceso a las diferentes servicios financieros que brindan las instituciones financieras, una de las razones principales son las elevadas tasas de interés y la falta de una cultura de financiamiento a pequeña escala.

El aporte científico radica en el apoyo que necesitan las comunidades para un sustento financiero de inversión para generar de manera inherente ganancias de forma rápida gracias al acceso a fuentes de dinero que aporten a su producción.

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

Para Juan Ruilova y Segundo Paguay en su trabajo investigativo (2013): “Diseño de un modelo administrativo y financiero para la creación de cajas de ahorro y crédito comunitarias” concluye diciendo: Las cajas de ahorro y crédito constituyen un mecanismo por el cual podemos distribuir de mejor manera los recursos entre la población de menos recursos económicos, y de esta manera dinamizar la economía y generar más fuentes de empleo permitiendo al proyecto de investigación tener un giro de aporte social comunitario.

Según, Coba Diana, en su trabajo investigativo “Diseño e Implementación de un Sistema de Información Gerencial SIG de gestión, análisis y monitoreo financiero en las cajas comunitarias de ahorro y crédito socias de la cooperativa mujeres unidas” concluye indispensable que los dirigentes y administradores de las organizaciones estén en la capacidad de poder analizar e interpretar la información que tienen a su disposición para poder tomar las decisiones que permitan alcanzar los objetivos de forma eficaz y eficiente, aprovechando las áreas de oportunidad, minimizando la incertidumbre característica en la toma de decisiones así como las amenazas y debilidades existentes en la organización. El aporte de esta investigación ayuda que la caja solidaria en investigación esté en la capacidad de alcanzar mayores niveles de eficiencia y eficacia sobre

aquellas organizaciones que no utilizan sistemas de información financiera y contable.

Para la Ana Aizaga y Liliam Segura autoras del trabajo de investigación (2013): “Propuesta para el Fortalecimiento de la Caja Solidaria Kuri Muyu de mujeres indígenas migrantes en el barrio de San Roque del Cantón Quito, Provincia de Pichincha” expresa: que la falta de un Plan Operativo Anual, ocasiona una actitud pasiva de los dirigentes frente al agresivo macro entorno y frente a los continuos cambios que la Caja experimenta internamente, impidiendo de alguna manera su progreso, además la capacitación a los socios, aportando en la investigación la importancia de la capacitación de los dirigentes de las cajas solidarias, para que así puedan desarrollar de mejor manera las actividades financieras contables y el progreso de la misma.

2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El argumento científico del presente proyecto, radica en los siguientes ítems basados en la constitución de la República del Ecuador y sus diferentes articulados así como códigos que sustentan la economía popular y solidaria como una alternativa de mejoramiento de la situación actual para las comunidades en sujeción de estudio:

2.2.1. Constitución Política de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador es el fundamento y la fuente de la autoridad jurídica que sustenta la existencia del país y su gobierno, aporta, al tema de estudio las siguientes regulaciones básicas:

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

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

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

Por otro lado en el art. 308, las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la Ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los Depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura.

La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia.

Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.

En el art. 309, el sistema financiero nacional se compone de los Sectores Público, Privado, y del Popular y Solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

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

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

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

Como se puede observar en el articulado suscrito anteriormente se puede interpretar como la consecución de normativas y leyes para fortalecer el sistema economía popular y solidaria garantizando el derecho del ciudadano a tener seguridad bancaria y en donde se regula a toda entidad que acumule dinero de socios para poder ser sustentable y evitar cualquier tipo de malversación de fondos, protegiendo a los ciudadanos en orden común.

Además, se puede visualizar como la fundamentación magna legal de la República del Ecuador infiere a la economía popular y solidaria como un

sustento para el mejoramiento de la situación económica en beneficio de los ciudadanos.

2.2.2. Código Orgánico Monetario y Financiero

El Código Orgánico Monetario Financiero es la norma que regula al sistema financiero del país, unifica 30 leyes que antes regulaban al sector bancario y financiero y que da prevalencia al ser humano sobre el capital, en donde el presente código hace una referencia a priori al sistema financiero de economía popular y solidaria. Los artículos son los siguientes:

Art. 60.- El sistema financiero nacional está integrado por el sector financiero público, el sector financiero privado y el sector financiero popular y solidario.

Art. 163.- El sector financiero popular y solidario está compuesto por: Cooperativas de ahorro y crédito; cajas centrales; entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y, de servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia. También son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se regirán por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y las regulaciones que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Art. 177.- La asociación es la unión de dos o más entidades del sistema financiero nacional que se encontraren en actual funcionamiento, para la ampliación o prestación de servicios específicos, sin que cada una de las entidades asociadas pierda su identidad y personería jurídica. La asociación se hará mediante convenio de asociación, previa autorización de los

organismos de control. El convenio de asociación deberá establecer el plazo de duración, dentro de los plazos máximos que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, las normas que la rijan y la responsabilidad de cada una de ellas frente a los riesgos que asuman.

Art. 458.- Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro son organizaciones que podrán optar por la personalidad jurídica, que se forman por voluntad de sus socios dentro del límite y en la forma determinada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, tendrán su propia estructura de gobierno, administración, representación, auto control social y rendición de cuentas y tendrán la obligación de remitir la información que les sea solicitada por la superintendencia.

2.2.3. Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones

El Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, abarcará en su aplicación el proceso productivo en su conjunto, desde el aprovechamiento de los factores de producción, la transformación productiva, la distribución y el intercambio comercial, el consumo, el aprovechamiento de las externalidades positivas y políticas que desincentiven las externalidades negativas, en donde la economía popular y solidaria juega un papel fundamental y debe ser normada en los siguientes artículos:

Art. 22.- El Consejo Sectorial de la Producción establecerá políticas de fomento para la economía popular, solidaria y comunitaria, así como de acceso democrático a los factores de producción, sin perjuicio de las competencias de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y de la institucionalidad específica que se cree para el desarrollo integral de este sector, de acuerdo a lo que regule la Ley de esta materia.

Adicionalmente, para fomentar y fortalecer la economía popular, solidaria y comunitaria, el Consejo Sectorial de la Producción ejecutará las siguientes acciones:

- a) Elaborar programas y proyectos para el desarrollo y avance de la producción nacional, regional, provincial y local, en el marco del Estado Intercultural y Plurinacional, garantizando los derechos de las personas, colectividades y la naturaleza;
- b) Apoyar y consolidar el modelo socio productivo comunitario para lo cual elaborará programas y proyectos con financiamiento público para: recuperación, apoyo y transferencia tecnológica, investigación, capacitación y mecanismos comercialización y de compras públicas, entre otros;
- c) Promover la igualdad de oportunidades a través de la concesión de beneficios, incentivos y medios de producción;
- d) Promover la seguridad alimentaria a través de mecanismos preferenciales de financiamiento de las micro, pequeña, mediana y gran empresa de las comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, afro ecuatorianas y montubias;
- e) Financiar proyectos productivos de las comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, afro ecuatorianas y montubias que impulsen la producción agrícola, pecuaria, artesanal, pesquera, minera, industrial, turística y otras del sector.

Aquí se visualiza un articulado en defensa de los proyectos productivos y defensa a la seguridad alimentaria y fortalecimiento al sector productivo basado en las finanzas populares.

2.2.4. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

Este Código establece la organización político-administrativa del Estado ecuatoriano en el territorio: el régimen de los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados y los regímenes especiales, con el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera, especificando

para el caso de estudio los siguientes artículos que permitan delimitar la investigación:

En el Art.4, literal g expresa que, el desarrollo planificado participativamente para transformar la realidad y el impulso de la economía popular y solidaria con el propósito de erradicar la pobreza, distribuir equitativamente los recursos y la riqueza, y alcanzar el buen vivir.

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

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

Art 67, literal j, a la junta parroquial rural podrá delegar a la economía social y solidaria, la gestión de sus competencias exclusivas asignadas en la Constitución, la ley y el Consejo Nacional de Competencias.

Art 84, literal h, las funciones del gobierno del distrito autónomo será de Promover los procesos de desarrollo económico local en su jurisdicción poniendo una atención especial en el sector de la economía social y solidaria, para lo cual coordinará con los otros niveles de gobierno.

Art 129, inciso quinto, al gobierno autónomo descentralizado parroquial rural le corresponde las facultades de planificar y mantener, en coordinación con el gobierno autónomo descentralizado provincial la vialidad parroquial y vecinal, para el efecto se establecerán convenios entre ambos niveles de gobierno, donde se prevean las responsabilidades correspondientes de cada uno de ellos. Las tareas y obras de mantenimiento se ejecutarán mediante gestión directa, a través de empresas públicas, o la delegación a empresas de la economía popular y solidaria y la cogestión comunitaria.

Art 134, literal a, promover, concurrentemente con los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales, en el marco de la economía social y solidaria, la asociación de los microempresarios, pequeños y medianos productores y brindar la asistencia técnica para su participación en mejores condiciones en los procesos de producción, almacenamiento, transformación, conservación y comercialización de alimentos.

Art 283.- La delegación a la economía social y solidaria se realizará para promover la naturaleza social y solidaria del sistema económico nacional. Se requerirá que se justifique que la organización o el emprendimiento económico corresponden a este sector de la economía y que se establezcan con claridad los mecanismos de solidaridad o redistribución correspondientes.

Art 284.- Sin perjuicio de la fiscalización que le corresponde al legislativo del respectivo nivel de gobierno y de los mecanismos de control ejercidos por los organismos competentes que determinan la Constitución y las leyes, los ejecutivos de los gobiernos autónomos descentralizados ejercerán control de las obras que se ejecuten directamente, por contrato, por delegación, por gestión compartida o por cogestión; así como, de los servicios públicos prestados a través empresas públicas, mixtas, de economía popular y solidaria o privadas, a fin de garantizar que éstos se presten bajo los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, oportunidad, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad establecidos en la Constitución de la República.

Art 520, literal h, están exentas del pago de impuesto predial rural las propiedades que sean explotadas en forma colectiva y pertenezcan al sector de la economía solidaria y las que utilicen tecnologías agroecológicas.

Art 534, literal b, quedan exentos del pago de este impuesto la venta o transferencia de dominio de inmuebles destinados a cumplir programas de

vivienda de interés social, o que pertenezcan al sector de la economía solidaria, previamente calificados como tales por la municipalidad o distrito metropolitano respectivo, la exoneración será total.

2.2.5. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario

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

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

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

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

Art. 106.- La Superintendencia, dispondrá la transformación de las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro, en cooperativas de ahorro y crédito, cuando por su crecimiento en

monto de activos, socios, volumen de operaciones y cobertura geográfica, superen los límites fijados por la Superintendencia para esas organizaciones.

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

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

2.2.6. Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria

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

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

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

2.2.7. Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Todo tipo de organización popular debe estar regulada y fundamentada en leyes las cuales permitan el buen desenvolvimiento de sus actividades, los mismos que se visualizan en el siguiente articulado:

Art. 90.- Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, son organizaciones que pertenecen al Sector Financiero Popular y Solidario, que realizan sus actividades, exclusivamente, en los recintos, comunidades, barrios o localidades en donde se constituyen y se pueden financiar, con sus propios recursos o con fondos provenientes de programas o proyectos ligados al desarrollo de sus integrantes.

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

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

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

Se puede inferir que en el articulado suscrito se enfatiza en el funcionamiento y actividades de estas organizaciones serán determinados por la Junta de Regulación.

2.2.8. Estatutos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”

Los presentes estatutos están registrados en la CODENPE con el fin de normar el funcionamiento de la caja solidaria de ahorro y crédito “El Belén”,

para poder determinar las funcionalidades y penalidades dentro del funcionamiento de la caja, en los artículos más relevantes:

Art.- 1 Constitúyase la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, como una organización de derecho privado y sin fines de lucro, la misma que se registrará por las disposiciones constante en el Art. 311 de la Constitución de la República del Ecuador y que dispone en el Estatuto.

Art.- 3, Por su naturaleza, la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén” es una alternativa económica de solidaridad comunitario generada por los pueblos y comunidades indígenas, como un mecanismo alternativo al sistema financiero popular nacional, tendiente a resolver las necesidades urgentes y emergentes de las familias asociadas y la comunidad en general.

Art.- 4, la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén” tendrá una duración de carácter indefinida, sin embargo, podrá disolverse por decisión voluntaria de los socios aprobada en Asamblea General y de acuerdo al Estatuto.

Art.- 5, Los fines y objetivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, son los siguientes:

- a) Promover el espíritu de ahorro y la cooperación económica social entre sus miembros, a través del fortalecimiento en la práctica de la solidaridad entre sus asociados.
- b) Incentivar la cultura de ahorro como una práctica de apoyo mutuo y solidario, para este fin, se recibirán los ahorros y depósitos de los socios, realizarán cobros y efectuara pagos, así como, todas aquellas operaciones necesarias relacionadas con la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”.
- c) Concederá créditos a sus socios para resolver las necesidades urgentes e inmediatas con facilidades de pago y a intereses solidarios de acuerdo a lo que prescriben los Estatutos y sus Reglamentos.
- d) Fomentar la participación e integración familiar y de la comunidad para el desarrollo económico, social y cultural.

- e) Desarrollar actividades de índice socio educativo, mediante la promoción de programas y proyectos de capacitación a fin de mejorar las condiciones de vida, económica, cultural y espiritual de sus miembros.
- f) Incentivar la creación de microempresas familiares o comunitarias de conformidad a la realidad social, cultural y geográfica del sector.
- g) Realizar gestiones y ampliar las relaciones de solidaridad y apoyo entre organismos locales, nacionales e internacionales, públicos y privados, buscando el desarrollo integral y sostenible, en procura de asistencia técnica, de crédito y otros beneficios, sobre todo, impulsando la seguridad alimentaria de sus asociados y de la comunidad.
- h) Desarrollar empresas agrícolas, artesanales y turísticas mediante proyectos.
- i) Efectuar todas las actividades que dicten las normas legales y reglamentarias.

Art.6. La caja, regulará sus actividades de conformidad a los siguientes principios.

- a) Adhesión y retiro voluntario de sus asociados.
- b) Control democrático, un socio, un voto.
- c) La distribución de excedentes se efectuara en proporción a las operaciones o al trabajo realizado en la caja por cada socio.
- d) Variabilidad del capital social.
- e) La caja mantendrá estricta neutralidad política, social y religiosa.
- f) Interés limitado en los certificados de aportación, que en ningún caso excederá del 6% anual, y,
- g) Igualdad de derechos de los socios.

Art.20, La Dirección, Administrativa y Control de la caja, serán los siguientes:

- a) La Asamblea General de Socios
- b) El Consejo de Administración
- c) El Consejo de Vigilancia

Art.21, La Asamblea General de socios es el máximo organismo de la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén” y está integrado por todos los socios en goce de los derechos y obligaciones.

Art.41, El Capital Social de la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”, estará conformada por:

- a) Los certificados de aportación suscritos y pagados por los socios los mismos que serán nominativos y transferibles únicamente entre los socios, y entre estos y a Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”.
- b) Las cuotas de ingresos de socios, las multas que se establezcan y paguen los socios, las mismas que serán irrembolsables.
- c) Los depósitos de ahorros mensuales de los socios de acuerdo a la capacidad económica de cada uno de ellos.
- d) Las aportaciones o préstamos que se obtuvieran de cualquier organismo de apoyo financiero o gubernamental para fortalecer la caja.
- e) Las utilidades que reporten las actividades económicas que por su naturaleza se obtuviere o cualquier programa lícito implementado por la Institución.
- f) Las subvenciones, legados, donaciones y/o herencias que reciba la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén” debiendo esta última aceptarse como beneficio de inventario.

La importancia de los estatutos de una sociedad es un punto que a menudo no se tiene en cuenta. En el momento de la constitución, suele utilizarse un texto de redacción general que aporta a los socios, para establecer nexos de funcionalidad y corresponsabilidad entre los fines de la caja y los socios.

2.3. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.3.1. Economía Social y Solidaria

a. Historia de la Economía Social y Solidaria

Para Jácome (2013), desde hace algunos años se han venido desarrollando en el mundo diferentes experiencias de organización popular solidaria, que presentan características y estilos de acción distintas a las otras formas tradicionales de organización popular como el sindicalismo y las organizaciones poblacionales y reivindicativas.

A partir de los orígenes del sistema capitalista, e incluso antes de que este llegase a imponerse y convertirse en la opción socio-económica mayoritaria y perdurable en el tiempo por sobre otras concepciones de la economía, ya se contaba con experiencias en cooperativismo, mutualismo y asociativismo, en diversos países.

Según Gómez Rosemary (2009), en todo el mundo se puede visualizar diferentes facetas en la concepción de la economía popular y solidaria es por ello que se han generado dos ideologías que son la latinoamericana y la europea.

- **Ideología Latinoamericana**

La historia de la economía solidaria en América Latina data de la época precolombina, y tiene sus primeras evidencias en las formas de trabajo colectivo que se dieron en las diversas culturas, en muchos casos conocidos como la Minga que fue dada en el caso de los incas y culturas preincaicas, pero es una experiencia generalizada en toda la región. Los pueblos indígenas hasta la actualidad mantienen dichas formas de trabajo solidario que sustentaron sus economías y sociedades, que fueron espacios de resistencia a la colonización y también en la época republicana, muchas de ellas subsisten hasta la fecha.

En la época moderna de la economía popular y solidaria, se han dado valiosas experiencias de cooperativismo, el solidarismo, de manera más extensiva y se han dado actuales conformaciones como: el alter mundialismo, la construcción de redes, el fórum social mundial; el papel de la iglesia ha sido sumamente importante en todo este proceso en toda América. Un hecho muy significativo y cabe recalcar es en Norteamérica donde fue la creación de la primera Caja Popular Solidaria en la Ciudad de Levis, Quebec, cuyos miembros fueron los agentes pastorales de la época.

En Latinoamérica, la economía solidaria asume "características más radicales de las que se encuentran en otros contextos y un discurso marcadamente más político" (Guerra, s.f.: 3). Algunos de sus portavoces, como Carbonari, ponen en evidencia los referentes revolucionarios y alternativos de la propuesta: "Lo revolucionario de la organización de la economía popular solidaria está en mezclarse en la estructura productiva, contraponiéndose al sistema capitalista por la construcción en su seno de condiciones para su superación, por la organización social de productores y consumidores, recuperando de alguna forma todo el sentido de los socialistas utópicos" (Guerra, s.f.: 3).

En América Latina la Economía Popular y sus formas de resistencia o de sobrevivencia proveen el piso socioeconómico y cultural sobre el cual puede construirse una economía solidaria. El campesinado, y sus organizaciones renovadas (MST en Brasil, Vía Campesina, etc.), el movimiento argentino de piqueteros, los movimientos de género, los movimientos étnicos, las corrientes de la teología de la liberación, constituyen fuerzas sociales que pueden tanto inducir la voluntad política como dar fuerza y sentido a la ESS desde las prácticas solidarias de la Economía Popular.(Coraggio,2010).

- **Ideología Europea**

La expresión "economía solidaria" en Europa remonta a finales de la década de los años ochenta del siglo pasado, y para los autores Charles Dunoyer, Frédéric Le Play Charles Gide y León Walras, esta expresión no es

solamente un tipo de organización creada por los trabajadores, sino también como un enfoque que integra la problemática social al estudio de la economía. Se pueden identificar dos grandes corrientes en la economía social europea: una social-cristiana (influenciada por la Encíclica *Rerum Novarum*) y que privilegia las dimensiones sociales y morales; la otra socialista, centrada en la capacidad de auto-organización de la clase obrera (Bastidas y Richer, 2001: 9-10).

Coraggio (2012) afirma que el concepto de economía solidaria ha tenido en Europa un desarrollo distinto, analizando que es una respuesta a la contradicción entre democracia y capitalismo, lo que implica un rol importante del Estado, no solo como redistribuidor, apoyando a los pequeños productores de mercancías, a la economía doméstica, a las asociaciones de productores, sino también, en la gobernanza, esto es, en las negociaciones entre los empresarios y los movimientos sociales, a partir de esto se ha dado una tradición rica en cooperativismo y economía social.

Afirmado por el autor Jean Louis Laville (1998), la temática de la Economía Popular se desarrolla en dos niveles: uno teórico-académico y otro práctico en el área de la llamada economía de la inserción y de los servicios de proximidad (se hace referencia a la creación de puestos de trabajo para ayuda familiar a domicilio).

A nivel teórico, el concepto de economía solidaria se ha desarrollado para designar las organizaciones de la "nueva economía social", que surgen en respuesta a la crisis del modelo de desarrollo basado en la sinergia Estado-mercado, que implicaba la separación y jerarquización de las economías. La economía mercantil, dominada por el principio del mercado y la economía no mercantil regida por el principio de la redistribución. El equilibrio respondía a una regulación de las relaciones entre lo económico y lo social, en la cual el mercado era puesto bajo el control del Estado que debía, al mismo tiempo, darle dinamismo y corregir, vía regulación, sus "imperfecciones".

b. Concepto de la Economía Social y Solidaria

La Economía Social y Solidaria es el sistema de principios, normas, instituciones y prácticas que se dan en una sociedad para definir, movilizar o generar, distribuir y organizar combinaciones de recursos con el fin de proveer las bases materiales de la sociedad, produciendo, distribuyendo, intercambiando y utilizando bienes y servicios útiles para satisfacer de la mejor manera posible las necesidades y deseos que establezcan como legítimos de todas y todos sus miembros a través de las generaciones, con pleno respeto a los equilibrios y el sostenimiento de la biodiversidad de la naturaleza.

Además la economía social y solidaria está basada en valores humanos y principios de solidaridad, que propugnan el reconocimiento de la otra persona como fundamento de la acción humana y eje de la renovación de la política, la economía y la sociedad. Incluye al conjunto de actividades y organizaciones de carácter comunitario, asociativo, cooperativo, mutualista y demás formas colectivas creadas para responder a las necesidades de empleo y de bienestar de los pueblos, así como a movimientos ciudadanos orientados a democratizar y transformar la economía. (Coraggio, 2011).

c. Concepto de la Economía Popular y Solidaria

La Economía Popular puede definirse como el conjunto de recursos, capacidad y actividades, de las instituciones que reglan la propiciación y disposición de esos recursos en la realización de actividades de producción, distribución, circulación, financiamiento y consumo realizadas por los trabajadores, sus unidades domésticas como son sus familiares y comunales, y las organizaciones específicas que se dan por extensión para lograr tales fines(emprendimientos unipersonales y familiares, redes de ayuda mutua, juntas con fines de gestión económica, cooperativas, asociaciones diversas,) organizando los procesos naturales y las capacidades humanas con el objetivo de reproducir su vida y fuerza de

trabajo en las mejores condiciones posibles. (Coraggio, Arancibia y Deux, 2010) (Jácome. 2013, p. 15)

Cabe recalcar que en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario en el artículo 1 afirma que es la forma de organización económica, donde sus integrantes individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos. Basados en relaciones de solidaridad, cooperación, reciprocidad privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientados al buen vivir en la armonía de la naturaleza.

En conclusión se puede decir que habrá economía de solidaridad en la medida que en las diferentes estructuras y organizaciones de la economía global vaya creciendo la presencia de la solidaridad por la acción de los sujetos en una organización, además, identificaremos una economía popular y solidaria en aquellas actividades, empresas y circuitos económicos donde haya presencia de procesos de producción, distribución, consumo y acumulación para ayudar a los miembros de las mismas.

d. Sectores de la Economía Social y Solidaria

En la Nueva Constitución de la República del Ecuador, desde octubre de 2008, se establece que el sistema económico está integrado por formas de organización económica pública, privada, mixta popular y solidaria.

Por otro lado en el artículo 319 de la misma Constitución establece que se reconocen diversas formas de organización como son: cooperativo, asociativo, comunitario, y las personas que son consideradas como unidades económicas populares. El objetivo de esta iniciativa es reconocer, fomentar y fortalecer estos sectores económicos y establecer un marco jurídico para quienes lo integran.



Figura 2.1 Sectores de la Economía Popular y Solidaria

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2012)

Los diferentes sectores de la Economía Popular y Solidaria se integran para fomentar un círculo de producción, comercialización, distribución y consumo, el cual ayudara a satisfacer las necesidades de las personas y organizaciones que buscan el buen vivir de cada uno de ellos. En la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero se establecen las definiciones de los sectores:

Se menciona en el **art. 15.- Sector Comunitario**, es el conjunto de organizaciones, vinculadas por relaciones de territorio, familiares, identidades étnicas, culturales, de género, de cuidado de la naturaleza, urbanas o rurales; o, de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades que, mediante el trabajo conjunto, tienen por objeto la producción, comercialización, distribución y el consumo de bienes o servicios lícitos y socialmente necesarios, enferma solidaria y auto gestionada, bajo los principios de la economía popular y solidaria.

Por otro lado en el **art. 18.- Sector Asociativo**, son las asociaciones constituidas por personas naturales con actividades económicas productivas similares o complementarias, con el objeto de producir, comercializar y consumir bienes y servicios lícitos y socialmente necesarios, auto

abastecerse de materia prima, insumos, herramientas, tecnología, equipos y otros bienes, o comercializar su producción en forma solidaria y auto gestionada bajo los principios de la economía popular y solidaria.

Así también afirma en el **art. 21.- Sector Cooperativo**, es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Y por último en el **Art. 73.- Unidades Económicas Populares**, son aquellas que se dedican a la economía del cuidado, los emprendimientos unipersonales, familiares, domésticos, comerciantes minoristas y talleres artesanales; que realizan actividades económicas de producción, comercialización de bienes y prestación de servicios que serán promovidas fomentando la asociación y la solidaridad. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Boletín de Coyuntura N. 1, p. 5)



Figura 2.2 Sistema Económico Social

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2012)

e. Actores de la Economía Social y Solidaria

Los actores de la Economía Social y Solidaria son personas naturales o personas jurídicas, entendidos como asociaciones o cooperativas que tengan emprendimientos y se basan en principios y prácticas, que fomentan una nueva forma de hacer economía. Por otro lado, se señala que los actores de la economía social se guían bajo principios éticos, donde las personas y su trabajo son el centro del sistema económico, para generar un desarrollo integral para la persona y su comunidad. Además manifiesta que estas organizaciones de economía social buscan principalmente contribuir a asegurar la reproducción con calidad creciente de la vida de sus miembros o comunidades. Coraggio (2010). El Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria afirma que los actores vinculados son el área textil, los talleres solidarios, metalmecánica, madera, catering, proveedores de limpieza de edificios y oficinas, cooperativas que realizan su trabajo en la cooperación mutua y solidaria.

“Dentro de los actores citados anteriormente, se encuentran estas organizaciones en las cuales se genera la acumulación de capital, se crean vínculos, relaciones humanas, cooperación, solidaridad, reciprocidad, aprendizaje, capacidad organizativa, es decir, un sin número de nuevos recursos que permiten que dichas organizaciones perduren a través del tiempo” (Valencia, 2014, p. 15)

f. Características principales de la Economía Social y Solidaria

Según Jácome (2013) concuerda que las características generales de la Economía Social y Solidaria se basan en los siguientes conceptos que están acorde a las fases del proceso económico:

Tabla 2.1

Características de la Economía Social y Solidaria

CARACTERÍSTICAS GENERALES	
Objetivo	Satisfacer necesidades sociales. Desarrollo social.
Factor fundamental	El ser humano, el trabajo y el conocimiento encarnado en sus trabajadores y trabajadoras, así como en sus sistemas de organización. El capital es un medio no un fin.
Estrategia	La solidaridad: relaciones de cooperación (conflicto de intereses y competencia pueden ser regulados de manera más transparente en el seno de la sociedad).
Toma de decisiones	Democracia real, sistema de representación y control de responsabilidades, horizontal, participativo, socializado.
Mercado	Principio que apoya al desarrollo de la sociedad. Las relaciones que ahí se producen son resultado de una matriz social: integración de esfuerzos y distribución igualitaria.
Medios de producción	Propiedad social o colectiva (respetando las individualidades).
Tecnología y el financiamiento	Son de apoyo para el desarrollo de su comunidad. Acción colectiva, saberes compartidos, reciprocidad.
Relación individuo – sociedad	Armonizan intereses con el desarrollo de su comunidad. Acción colectiva, saberes compartidos, reciprocidad.
Trabajo, salud y educación	Son considerados como derechos humanos esenciales. El Estado debe garantizarlos.
Cultura	Fuente de identidad.
Excedente	Distribución equitativa, reinversión en los emprendimientos u organizaciones, así como en su entorno. Reserva (no acumulación). Los ingresos están subordinados a satisfacer las necesidades.
Naturaleza	Ser biótico, respeto y cuidado, parte integral de la cultura del ser humano.

Fuente: Jácome (2013)

g. Principios de la Economía Social y Solidaria

La definición de principios y valores permite a toda organización definir su estructura interna, delimitar las acciones de sus integrantes y definir el alcance de sus operaciones. Por otro lado, los principios se transforman en directrices según las cuales los miembros de una organización procuran su desarrollo en función de un grupo de objetivos comunes.

Ciertos principios que guían a las organizaciones de la economía popular y solidaria son universales y, por ende, aplicables casi sin modificaciones a distintos contextos y ubicaciones geográficas. La Alianza Cooperativa Internacional (ACI), ha identificado a siete principios como elementos distintivos de las organizaciones cooperativas a nivel mundial: control democrático de los socios, libre adhesión, participación económica de los socios, educación, autonomía, independencia, entrenamiento e información, cooperación entre cooperativas y compromiso con la comunidad. Con un

carácter más local, para todas las organizaciones del sector económico popular y solidario en Ecuador, la LOEPS establece ocho principios que toda organización de este sector debe cumplir para ser identificada como tal:

- Búsqueda del Buen vivir y del bien común
- Prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales.
- Comercio justo y consumo ético y responsable
- Equidad de género
- Respeto a la identidad cultural
- Autogestión
- Responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas
- Distribución equitativa y solidaria de excedentes

Los principios de la economía popular y solidaria ayudan al proceso de interacción de las personas entre sí y con la naturaleza cuyo resultado es la provisión continua de medio materiales que permitan la satisfacción de las necesidades. Un proceso se visualiza como organizado y estabilizado en cada sociedad mediante la combinación variable de un conjunto de principios o modelos que pautan las conductas con contenido económico de personas y grupos, integrándolas como parte de relaciones constitutivas de esa sociedad. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Boletín de Coyuntura N. 1, p. 3

Al conocer cada uno de los principios en los cuales se basa la Economía social y solidaria, se puede concluir que estos son necesarios para la realización de emprendimientos en donde los actores tales como comunidades indígenas y afro descendientes deben poseer conocimientos y fundamentos para poder así entender el comportamiento económico del mercado.

h. Fases del proceso Económico de la Economía Social y Solidaria

Dentro del proceso económico que se encuentra en la economía popular y solidaria existen fases que se dirigen a los distintos productos o servicios de los actores y actoras de la Economía Popular y Solidaria. Estas fases son las siguientes:

- **Comercialización justa y solidaria**

Iniciado como una regulación voluntaria de los precios de mercado entre grupos con distinta condición económica (del Norte y del Sur), incorporando criterios de justicia, si no calidad de los procesos y productos (preservación de comunidades, de ecosistemas, no discriminación), al procurar expandirse va incorporando criterios propios de la competencia de mercado (costos y precios, certificación de calidad y consecuente generación de estructuras jerárquicas, homogeneidad y continuidad de abastecimiento de los productos), y poco a poco se va convirtiendo en negocio. Hoy los grandes supermercados tienen en sus góndolas productos de comercio justo con todas las consecuencias de la subordinación de la justicia al criterio de rentabilidad del capital. Coraggio (2013).

- **Producción solidaria**

Para Marcillo (2009) la producción solidaria es la forma de producir bienes y servicios de manera individual o comunitaria, grupal, asociativa y solidaria. Por otro lado, la diferencia con un modelo de producción capitalista es que la producción solidaria genera trabajo que permite el desarrollo de la vida humana, más que del capital; el conocimiento es democratizado, la población por igual tiene acceso al mismo; los medios de producción son de los trabajadores y las trabajadoras, o pueden alcanzar a estos. En el proceso de producción se presenta una cooperación solidaria, donde la competencia está subordinada al principio de solidaridad, esto significa la eliminación de formas violentas que atenten contra la vida humana y la naturaleza, obligando a que se produzcan formas de complementariedad; producción

responsable, esto significa: calidad de los productos, uso de tecnologías adecuadas al entorno y a la satisfacción de los consumidores.

- **Consumo responsable y solidario**

“Aquí se abre un espacio fundamental de debate en cada cultura. ¿Qué y cuánto es lo necesario o lo suficiente? ¿Qué relación hay entre necesidad y deseo, entre el Buen Vivir y proyectos particulares de buena vida?, es decir, como prácticamente, se limita el consumo de unos para asegurar la vida digna de otros, en base a la solidaridad impuesta por el Estado es en base a una larga lucha de cultura”. Coraggio (2013).

- **Finanzas solidarias**

“Las finanzas solidarias son un conjunto de instituciones que aplican al sector financiero los principios de economía solidaria. Organismos de financiamiento con estatutos específicos proveen préstamos o participaciones a otras estructuras de economía solidaria o también a personas excluidas de los circuitos bancarios y financieros clásicos, reciben el ahorro de personas que desean que sus fondos estén colocados a base de solidaridad, aceptando menos lucros ” (Muñoz, 2013).

Además se puede concluir que las fases de la economía popular y solidaria son herramientas financieras para conseguir un desarrollo equitativo y sostenible, a largo plazo un aumento del capital social, así mismo, sus actores son múltiples y cada uno tiene técnicas y comportamientos distintos y actúan de formas diferentes pero juntos hacen desarrollar una economía que ayuda al buen vivir de las personas que interactúan en el sistema financiero solidario.

i. Economía Social y Solidaria y Economía Popular y Solidaria en el Ecuador.

Según Andino (2013), en el Ecuador a lo largo de su historia ha existido modelos de desarrollo como formas de vida de la sociedad dentro de los cuales se ha implementado modelos económicos como: prehispánico, colonial, primario agro exportador, industrialización por sustitución de importaciones y el neoliberal. Es por esto, que en el país las prácticas de economía social y solidaria se han ido desarrollando a lo largo de la historia, como en la práctica milenaria de la economía ancestral indígena ha sido una de las experiencias más coherentes de una economía centrada en el mantenimiento ampliado de la vida con los seres humanos y la naturaleza, es por ello que el legado histórico de los pueblos ancestrales del Ecuador, que permitió que el paradigma del Sumak Kawsay (Buen Vivir), ahora en la actualidad se esté desarrollando para ayudar a la transición de un sistema de economía capitalista a un sistema económico solidario.

Para el autor Jácome (2013), con el triunfo de la Revolución Ciudadana liderada por Rafael Correa, la Economía Popular y Solidaria (EPS) se convierte en una fuerte alternativa a este contexto globalizador. A partir del año 2007 se han presentado cambios significativos en el desarrollo socio-económico del Ecuador, la aplicación de un modelo de Estado que rompe con los paradigmas neoliberales y sigue los lineamientos del llamado socialismo del siglo XXI, ha permitido abrir espacios para la acción social desde lo que se ha denominado el Buen Vivir, proclama que se constituye como eje de acción del Gobierno de la Revolución Ciudadana. De esta manera los lineamientos de Estado se han orientado hacia las masas populares que por décadas habían permanecido al margen del desarrollo económico y que representan a la mayoría de los ecuatorianos.

En la Constitución de la República del Ecuador, aprobada en el año 2008, se afirma que el sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por

objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

A fin de dar cumplimiento con la Constitución de la República referente a la EPS, el presidente del Ecuador manifestó: “Crear el Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS), como entidad de derecho público, adscrito al Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), con jurisdicción nacional, dotado de personalidad jurídica, patrimonio propio e independencia técnica, administrativa y financiera.” (Decreto Ejecutivo No. 1668, 2009).

Efectivamente, en la nueva Constitución del país, desde octubre de 2008, se establece que el sistema económico estará integrado por formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria. En abril de 2011, la Asamblea aprobó la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y desde febrero de 2012 está en vigencia el reglamento a dicha ley. Lo importante de esta normativa es el reconocimiento que se hace a las organizaciones de este tipo de economía.

Este argumento encierra en su contenido las bases jurídicas para la construcción de una nueva sociedad más justa e igualitaria, más dedicada al hombre y su entorno, con criterios económicos justos, que evidencian la necesidad de trabajar en la redistribución, reciprocidad y reasignación equilibrada de los recursos en el marco de un mercado regulado democráticamente.

En conclusión la economía popular en Ecuador se entiende como el conjunto de emprendimientos unipersonales y familiares, dedicados a la producción de bienes y servicios destinados al autoconsumo o al mercado, con el fin de, impulsar el autoempleo, que le permitan generar ingresos para su subsistencia de quienes lo practican y; al conjunto de formas colectivas en la organización económica, que permitan asegurar una adecuada calidad de vida para todos los ciudadanos y ciudadanas, reconociendo facilitar o promoviendo los beneficios que brinda el sistema de instituciones económicas y sociales en el gobierno nacional.

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

Mediante la Constitución de la República del Ecuador, de 2008 se inició la profundización del cambio del modelo político y la transformación de sus instituciones públicas, de manera que estén acordes a la reconstrucción del Estado y sobretodo que permitan alcanzar el Buen Vivir. En este marco, se establece a la ESS como el sistema económico y la EPS como una forma de organización económica de dicho sistema, se van creando institutos, secretarías y direcciones en las instituciones del gobierno central que cumplan con este mandato constitucional 11, para, que sean responsables del fortalecimiento de la EPS. Es así, que desde el año 2007 hasta el 2012 se han creado las siguientes instituciones.

Tabla 2.2

Instituciones Públicas de la Economía Social y Solidaria en el Ecuador

Nombre de la Institución	Áreas Vinculadas a la ESS y EPS	Caracterización
Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)	Subsecretaría de inclusión económica y movilidad social	Se inició como Subsecretaría de ESS. Está encargada de planificar y evaluar la oferta y la demanda de la cobertura de la red de descuento y de crédito de desarrollo Humano (DH) para los/as usuarios del bono de DH y pensiones, priorizando la incorporación de nuevos actores de la EPS, además, revisar, analizar, y desarrollar estrategias de inclusión en coordinación con los entes competentes, en la oferta de los operadores públicos, privados, EPS, en la intermediación financiera local, la producción, la comercialización y los servicios de turismo, artesanales y otros.
	Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS)	Fue creado el 7 de abril del 2009 como entidad adscrita al MIES, con jurisdicción nacional. Su misión es generar oportunidades y fortalecer capacidades para la inclusión económica y social de las personas, grupos y organizaciones sociales, para este fin, y en función de las políticas del MIES, propone y ejecuta la política pública, coordina, organiza y aplica los planes, programas y proyectos que contribuyen a la construcción del SESS y del Sumak Kawsay
	Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS)	Fue creado el 2 de mayo de 2007 como Programa Sistema Nacional de Microfinanzas, El 7 de abril de 2009 pasa a denominarse Programa Nacional de Finanzas Populares, Emprendimiento y Economía Solidaria (PNFPEES). A partir de la vigencia la LOES (Art. 158), se crea el CONAPIS siendo su base el PNFPEES. Esta institución busca potenciar las actividades y capacidades emprendedoras de la población, apoyando técnica y financieramente a las instituciones de finanzas populares y fomentando la cooperación y el desarrollo de nuevos y mejores servicios financieros.
	Subsecretaría de Proyectos	Está a cargo de coordinar la implementación del Programa Mercado Público Solidario que tiene como finalidad facilitar el

	Emblemáticos	acceso de los sujetos y organizaciones de la economía popular y solidaria al mercado de compras públicas, a través del fortalecimiento de capacidades, acceso a activos e información, promoción de mejores prácticas y gestión del conocimiento como insumo para el fortalecimiento de la política pública del sector de la EPS.
Ministerio Coordinador de Desarrollo Social (MCDS)	Secretaría Técnica de la Economía Popular y Solidaria	Fue creada por la LOEPS. Es responsable de proponer regulaciones para la EPS y SFPS; realizar seguimiento y evaluación del cumplimiento de las regulaciones; generar información para la formulación de políticas públicas por parte del comité interinstitucional; impulsar y coordinar la realización de investigaciones o estudios sobre diversos aspectos de la EPS y SFPS; brindar apoyo técnico y administrativo a los entes reguladores.
Ministerio de Agricultura, Coordinadora Ganadería, General Acuicultura y Pesca	Coordinadora General de Redes comerciales	Tiene como antecedente el proyecto para los Circuitos de Comercialización Alternativa (CIÁLCQ) impulsado en 2009. Desde 2012, el tema pasa al Viceministerio de Desarrollo Rural del MAGAP como coordinadora y conformada por las direcciones de Normativa Técnica de CIALCO, y, Dirección de Gestión de CALCO. Su misión es impulsar estrategias para la comercialización alternativa de alimentos provenientes de organizaciones campesinas con la finalidad de incentivar un comercio justo para el pequeño y mediano productor.
Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)	Todas	Fue creada con la LOEPS (Art. 146). Inició su gestión el 5 de junio de 2012. Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la EPS, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector EPS, con procesos técnicos, transparentes y confiables para contribuir al bienestar de sus integrantes y de la comunidad en general.
Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración	Dirección de Comercio Inclusivo	Es responsable de crear las condiciones y oportunidades para que los actores de la EPS se integren al comercio internacional, particularmente a lógicas del comercio justo, con sus propias dinámicas y respetando sus fines y propósitos fundacionales.

Fuente: Jácome (2013)

Estas instituciones abren un espacio interesante para la construcción de una institucionalidad renovada que apoyen a los procesos de cambio estructural que ha emprendido el país, y esto implica potenciar los intercambios de saberes y experiencias diversas en el país y Latinoamérica e implementar procesos de co-construcción, es decir, tener un mayor acercamiento a la población, abrir canales que permitan la participación ciudadana, trabajar en colaboración con las universidades, organizaciones, instituciones públicas, entre otros, en todas las políticas, programas y proyectos que formulen, implemente y evalúen.

k. Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria.

Según Jácome (2013) señala que las formas de organización son importantes ya que, a pesar de que pueden presentarse organizaciones que no sean fáciles de situar en uno u otro grupo, esta delimitación direcciona de mejor manera las políticas públicas para la ESS y EPS en el Ecuador.

La delimitación señalada sobre las formas de organización de la EPS se presenta en el Gráfico:

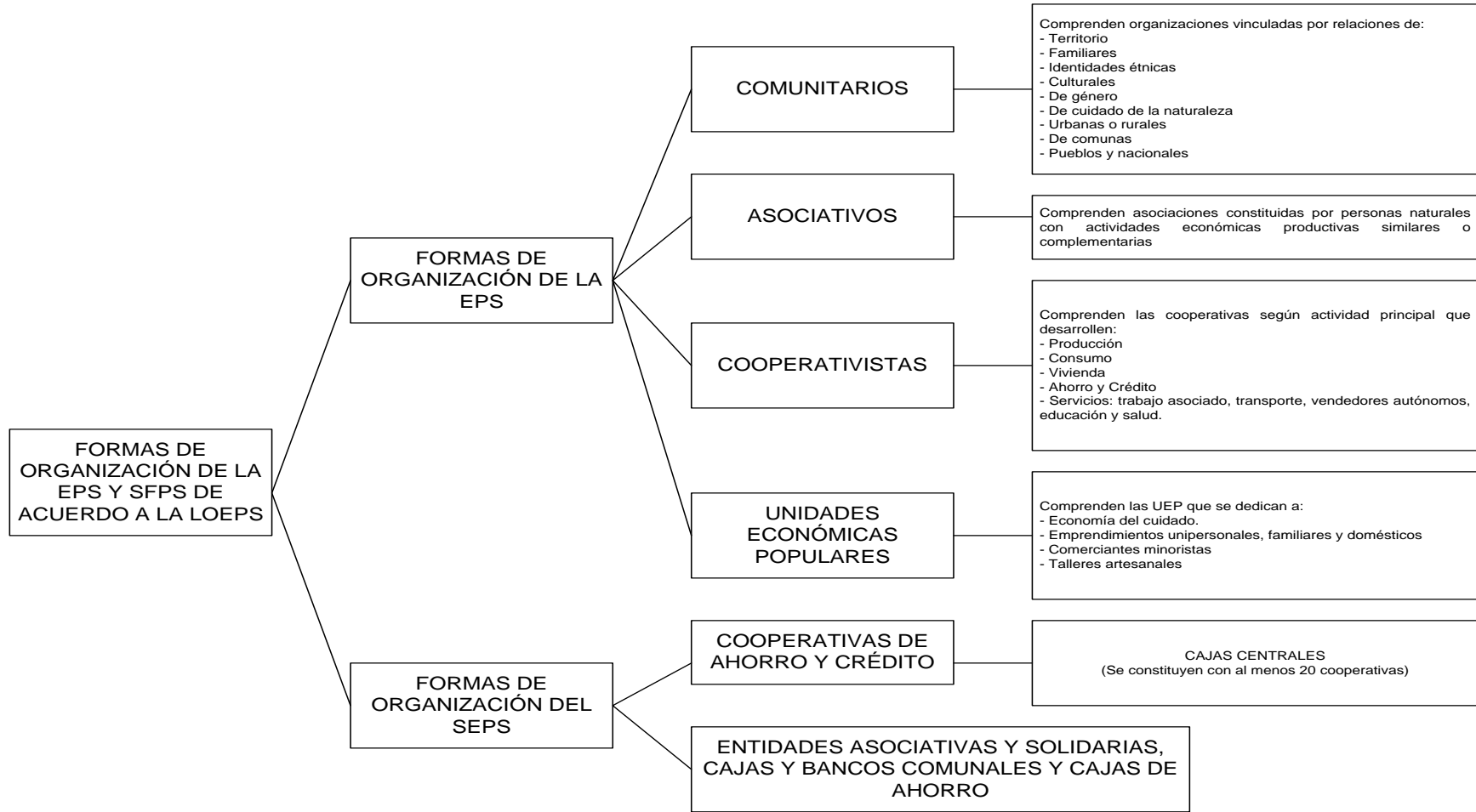


Figura 2.3 Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria

Fuente: Jácome (2013)

I. Instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario

Cooperativas de Ahorro y Crédito

- **Entidades Asociativas y Solidarias, Cajas y Bancos Comunales y Cajas de Ahorro**

Mediante el Reglamento a la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, (2012) afirma que, son organizaciones que pertenecen al Sector Financiero Popular y Solidario, que realizan sus actividades, exclusivamente, en los recintos, comunidades, barrios o localidades en donde se constituyen y se pueden financiar, con sus propios recursos o con fondos provenientes de programas o proyectos ligados al desarrollo de sus integrantes. Ejercerán su actividad exclusivamente en un área de influencia que no afecte a otras entidades financieras con estos fines o propósitos.

- **Cajas de Ahorro**

“Son las organizaciones integradas por miembros de un mismo gremio o institución; por grupos de trabajadores con un empleador común, grupos familiares, barriales; o, por socios de cooperativas distintas a las de ahorro y crédito”. (Reglamento a la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2012).

La presente investigación se va a realizar en la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”, se encuentra situada en la parroquia de Pastocalle en la Provincia de Cotopaxi, cuenta con 50 socios del barrio los mismos que ahorran y mantienen créditos para el desarrollo económico y social de todos sus miembros.

2.3.2. Procesos Administrativos

a. Concepto de Administración

Amaru (2009) señala que la administración es el proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y la utilización de los recursos, el papel de la administración consiste en asegurar la eficiencia y eficacia en las organizaciones, es decir, cuanto más alto es el grado de realización de los objetivos más eficaz es la organización.

Para James A. y Stoner (2007) sostiene que la administración “es el proceso de planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de las personas de una empresa y de utilizar todos los recursos disponibles de la empresa para alcanzar los objetivos establecidos”.

Al analizar los conceptos expuestos se puede considerar a la administración como un proceso que se encamina a alcanzar los objetivos con uso adecuado de los recursos materiales y humanos, mediante una correcta planificación, organización, dirección y control.

b. Importancia de la Administración

Según Koontz y O Donell (2008) concuerdan que la administración es importante, porque es un medio para lograr que las cosas se realicen de la mejor manera, al menor costo y con la mayor eficiencia y eficacia posible. Por otro lado, se mantiene al frente de las condiciones cambiantes del medio y brinda éxito a cualquier organismo social mejorando su productividad.

c. Principios generales de la Administración

Anzola, (2002), establece que los principios de la administración son flexibles, que no son únicos y que se deben aplicar independientemente de

si las condiciones de la organización son especiales o cambiantes. Es por esto que se dan a conocer los siguientes principios:

1. **División del trabajo.** Las personas deben especializarse según las habilidades innatas para desempeñar con mayor eficiencia su oficio. La división del trabajo implica dividir las actividades con características similares o parecidas, en grupos efectivos de trabajo.
2. **Autoridad.** El pequeño empresario tiene que dar órdenes para que se cumplan las tareas. La autoridad es el poder o derecho de mandar.
3. **Disciplina.** El personal de una empresa tiene que respetar las reglas y convenios que gobiernan a la misma.
4. **Unidad de mando.** Los empleados deben recibir órdenes únicamente de un solo superior o jefe.
5. **Unidad de dirección.** Las operaciones que tienen el mismo objetivo deben ser dirigidas por una sola persona, que trabaja en un solo plan.
6. **Subordinación del interés individual al general.** Siempre predominan las decisiones del grupo sobre las individuales o de grupos minoritarios, imponiéndose las de la mayoría.
7. **Remuneración.** Es el pago que reciben por su trabajo, tanto los empleados como los patrones.
8. **Centralización.** La disminución del papel de los empleados en la toma de decisiones se denomina centralización. La centralización implica la concentración de autoridad.
9. **Jerarquía de autoridad.** La línea de autoridad de una empresa está ordenada desde los más altos hasta los más bajos niveles de la misma. Es la autoridad que se ejerce de arriba hacia abajo.
10. **Orden.** Los materiales y las personas deben estar en el lugar adecuado, en el momento adecuado; es decir, un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.
11. **Equidad.** Implica igualdad y justicia con respecto a todas las personas.

12. Estabilidad. Cambiar de actividad en forma continua es inconveniente para el eficiente funcionamiento del trabajo, ya que provoca el desconcierto de quienes lo realizan.

13. Iniciativa. Debe darse a las personas libertad para concebir y llevar a cabo sus planes.

14. Espíritu de grupo. Subraya la necesidad del trabajo en equipo, así como la importancia de la comunicación para obtenerlo.

d. Elementos básicos de la administración

- **Planeación**

Chiavenato (2004) indica a la planeación como lo que pretende realizar la organización en el futuro y como debe realizarla. Por esta razón la planeación es la primera función administrativa, y se encarga de definir los objetivos para el futuro desempeño organizacional y decide sobre los recursos y tareas necesarios para alcanzarlos de manera adecuada.

- **Organización**

Chiavenato (2004) determina que la organización busca los medios y recursos necesarios que permita llevar a cabo la planeación, y refleja la manera como la organización o empresa intenta cumplir los planes. La organización es la función administrativa relacionada con la asignación de tareas, la distribución de tareas a los equipos o de departamentos y la asignación de los recursos necesarios a los equipos o departamentos. Por consiguiente, es el proceso de distribuir y asignar el trabajo, establecer la autoridad y distribuir los recursos entre los miembros de una organización, para conseguir los objetivos fijados.

- **Dirección**

Amaru (2009) manifiesta que el proceso de dirección consiste en realizar actividades mediante la aplicación de energía física, intelectual e interpersonal para ofrecer productos, servicios e ideas; en la mayoría de los casos hay un plan, explícito o implícito, que sustenta la ejecución de cualquier actividad. Todo depende del tipo de organización, los objetivos, la competencia de las personas, la disponibilidad de recursos y de otros factores.

- **Control**

Chiavenato (2004) indica que el control representa el acompañamiento, monitoreo y evaluación del desempeño organizacional para verificar si las tareas se ejecutan de acuerdo con lo planeado, organizado y dirigido. El control es la función administrativa relacionada con el monitoreo de las actividades para mantener la organización en el camino correcto, de modo que se puedan conseguir los objetivos y emprender los ajustes necesarios para corregir los desvíos. Es muy importante especificar claramente que la función de control va muy acorde con la función de planeación, ya que el control implica la existencia de metas y planes. Cuando los planes son más claros, completos y coordinados, el control es mucho más eficiente y eficaz.

2.3.3. Organización

a. Concepto de Organización

Las organizaciones son entidades sociales que están dirigidas por metas, están diseñadas como sistemas de actividad deliberadamente coordinada y estructurada y están vinculadas con el entorno. Las organizaciones están compuestas por personas y por sus relaciones interpersonales. Una organización existe cuando las personas interactúan entre sí para realizar funciones esenciales que ayuden a lograr sus metas. (Daft, 2012)

Al realizar el análisis del concepto enunciado anteriormente se puede concluir que la función administrativa de la organización es la asignación de tareas, distribución de recursos necesarios a la entidad, a sus miembros para así poder conseguir los objetivos fijados.

b. Organización Formal

La organización formal se puede decir que es flexible y tener lugar para el razonamiento, la utilización favorable de talentos creativos y el reconocimiento de gustos y capacidades individuales en la más formal de las organizaciones. Además, el esfuerzo individual en una situación de grupo se debe llevar a cabo hacia las metas del grupo y las organizacionales. La organización formal refleja la manera lógica y racional como se estructura la organización para coordinar e integrar los esfuerzos de todos los miembros. (Koontz, 2008)

Para Chiavenato (2004), la organización formal tiene las siguientes características:

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

c. Organización informal

Según Chiavenato (2004) sostiene que la organización informal se forma de manera espontánea y naturalmente entre las personas que ocupan posiciones en la organización formal, y a partir de las relaciones como

ocupantes de cargos. Surge además de las relaciones de amistad y de grupos informales que no aparecen en el organigrama ni en ningún otro documento formal. De este modo, la organización informal está constituida por interacciones y relaciones sociales entre las personas que ocupan ciertas posiciones de la organización formal.

Para Chiavenato (2004), determina que las organizaciones informales tienen las siguientes características:

- Grupos informales desarrollados de acuerdo con los intereses comunes y la identificación de las personas.
- Actitudes y comportamientos que manifiestan percepciones favorables o desfavorables frente a las prácticas administrativas.
- Normas de trabajo que los diversos grupos establecen como patrón de desempeño aceptable en sus actividades.
- Patrones de liderazgo que pueden conferir autoridad informal a ciertas personas, sin importar su posición en la organización formal.

d. Organización Social

Gómez Guillermo (1997) sostiene que una organización social es una agrupación de personas constituido formalmente y posee elementos compartidos, ideas en común, formas similares de ver la realidad del mundo. Sin embargo, es importante que para que el grupo de personas sea llamado organización social debe existir un objetivo a realizar, sea este solidario o particular. Y así se determina los siguientes organismos sociales: una entidad, un gobierno, un organismo de beneficencia, un partido político, una sociedad, una cooperativa, entre otros.

e. Estructura de la Organización

La estructura organizacional diseña relaciones formales de subordinación, como el número de niveles en la jerarquía y el tramo de control de directivos

y supervisores, además muestran el agrupamiento de los individuos en los departamentos en la organización total e incluye el diseño de sistemas para asegurar la comunicación efectiva, la coordinación y la integración de esfuerzos entre los departamentos. (Daft, 2007).

La estructura organizacional es el proceso de organizar, por esto determina dentro del estudio de la estructura las siguientes etapas:

1. División del Trabajo

La división del trabajo es el proceso de dividir el trabajo en puestos relativamente especializados para lograr las ventajas de la especialización. Los administradores dividen la tarea total de la organización en puestos específicos que tienen actividades específicas. Las actividades definen lo que hará la persona que desempeña el trabajo. (Gibson y Otros, 2006).

2. Definición de responsabilidades

“Las responsabilidades es el cumplimiento de las obligaciones, el cuidado al tomar decisiones o realizar tareas y así responder ante un hecho, es decir, esto se llama cargo.” (Amaru, 2009).

3. Autoridad

Además de dividir el trabajo, el proceso de organizar implica atribuir autoridad a los individuos o a los grupos de trabajo. La autoridad (estrictamente hablando, autoridad formal) es el derecho legal que tienen los jefes o gerentes de dirigir a los integrantes de su equipo. La autoridad implica también el poder de utilizar o comprometer los recursos institucionales. (Amaru, 2009).

4. Centralización y Descentralización

Gordillo (2010), explica que la centralización en una empresa es el proceso de transferir y asignar autoridad para la toma de decisiones a los niveles más altos de una jerarquía organizacional. Así también, determina que la descentralización implica mas delegación refleja una filosofía de la organización y administración al tomar de manera más cuidadosa el asignar responsabilidades a los niveles inferiores de una organización.

f. Metas u objetivos de la organización

De acuerdo a (Koontz, 2008), los objetivos y metas de una organización está estrechamente relacionados con la misión y visión empresarial. Por misión se entiende la finalidad por la que se ha creado la empresa, mientras que la visión hace referencia a donde se dirige la empresa, es decir, la principal meta a largo plazo. Por otro lado, se puede determinar que existen tres tipos de objetivos primordiales en una organización y pueden ser intercalados o ser independientes entre sí: el crecimiento, la estabilidad y la interacción. El último objetivo se refiere a las organizaciones que existen principalmente para proveer un medio para la asociación de sus miembros con otros.

g. Organigramas

La representación gráfica de la línea gerencial, operativa de la empresa se define como organigrama. Además, el organigrama reflejara como van a intercomunicarse las distintas funciones empresariales y, dentro de ellas, las diferentes subfunciones. Las líneas de interrelación expresaran el grado de centralización en cuanto a emisión de órdenes y toma de decisiones se refiere. (Beas, 2001)

- **Importancia**

La importancia de los organigramas reside en que mediante a ellos se puede visualizar e forma precisa la zona o lugar que le corresponde a cada persona dentro de la organización, por otro lado, los altos directivos como el resto del personal podrá apreciar donde está ubicado en la organización, cual es la estructura general de la empresa, a quienes tiene un nivel superior y quienes tiene bajo su nivel, es decir, a quien debe obedecer y a quienes puede mandar, facilitando la orientación con respecto a los que serán sus relaciones de interacción laboral, determinando las jerarquías existentes en la organización. (Marthans, 2002).

- **Objeto:**

(Franklin, 2009) , indica que un organigrama es el instrumento idóneo para plasmar y transmitir en forma gráfica y objetiva como se encuentra compuesta la organización.

- **Utilidad:**

Los organigramas son útiles instrumentos de organización y nos revelan:

- La división de funciones
- Las líneas de autoridad y responsabilidad
- Los canales formales de la comunicación
- La naturaleza lineal o asesoramiento del Departamento
- Los jefes de cada grupo de empleados
- Las relaciones que existe entre los diversos puestos de la empresa en cada departamento o sección. (Franklin, 2009)

- **Tipos de organigramas**

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

1. Por su naturaleza: Este grupo se divide en tres tipos de organigramas:

- **Microadministrativos:** Corresponden a una sola organización, y pueden referirse a ella en forma global o mencionar alguna de las áreas que la conforman. (Franklin, 2009).

- **Macroadministrativos:** Involucran a más de una organización.

- **Mesoadministrativos:** Consideran una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico. Cabe señalar que el término mesoadministrativo corresponde a una convención utilizada normalmente en el sector público, aunque también puede utilizarse en el sector privado. (Franklin, 2009).

2. Por su ámbito: Este grupo se divide en dos tipos de organigramas:

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

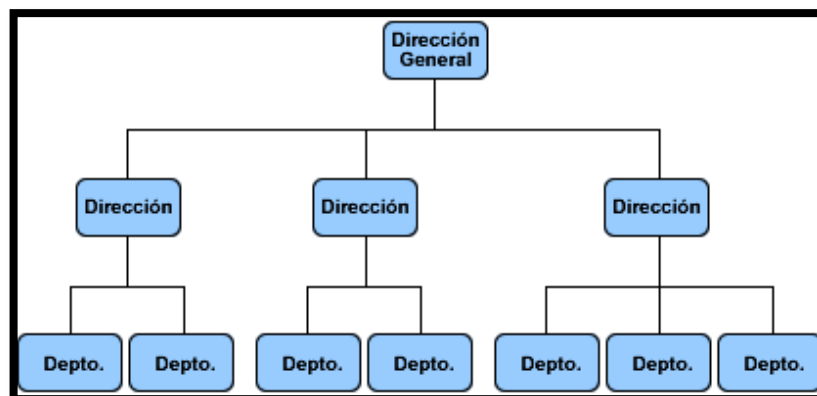


Figura 2.4 Organigrama General

Fuente: Franklin (2009).

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

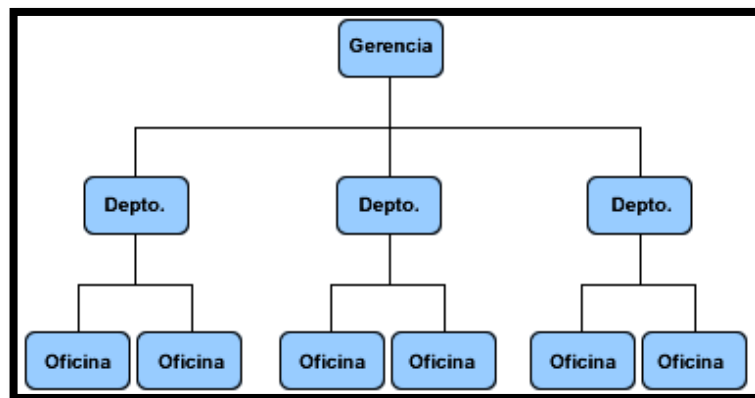


Figura 2.5 Organigrama Específico

Fuente: Franklin (2009).

3. Por su contenido: Este grupo se divide en tres tipos de organigramas:

- **Integrales:** Son representaciones gráficas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia. (Franklin, 2009).

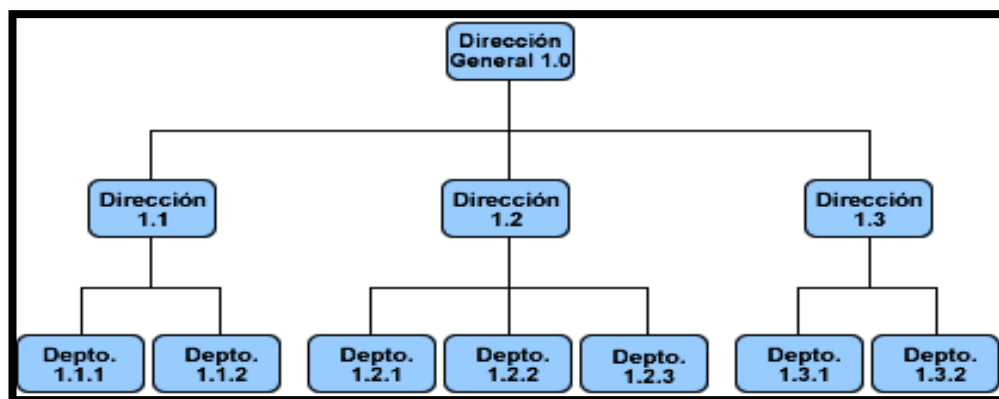


Figura 2.6 Organigrama Integral

Fuente: Franklin (2009).

- **Funcionales:** Incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Es de gran utilidad para capacitar al personal. (Franklin, 2009).

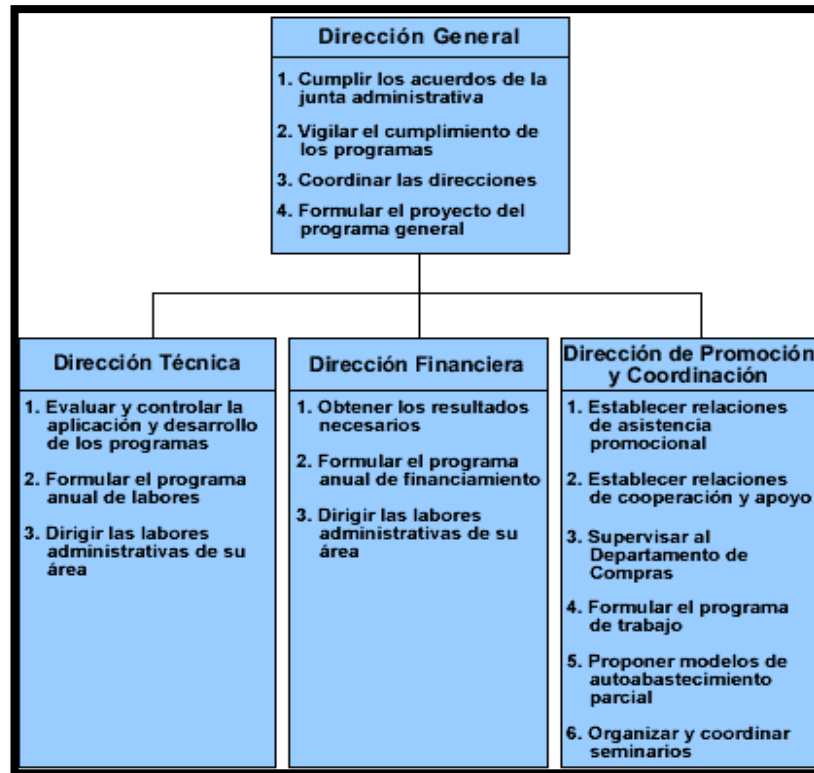


Figura 2.7 Organigrama Funcional

Fuente: Franklin (2009).

4. Por su presentación o disposición gráfica:

Este grupo se divide en cuatro tipos de organigramas:

- **Organigrama Vertical:** Se caracteriza por presentar la línea de autoridad de arriba abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual, los manuales de organización recomiendan su empleo. (Franklin, 2009).

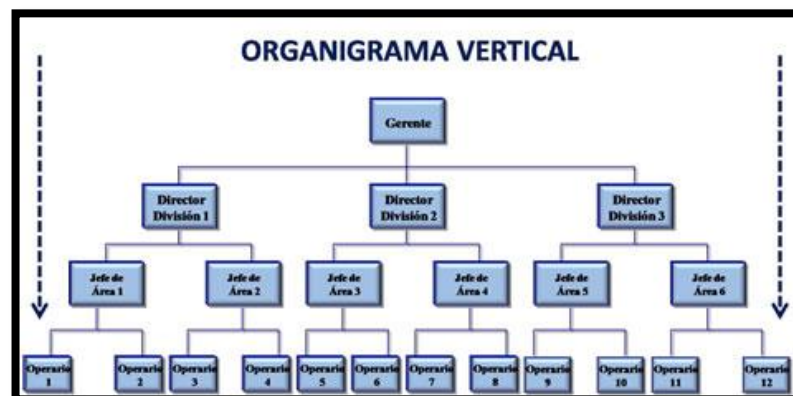


Figura 2.8 Organigrama Vertical

Fuente: Franklin (2009).

- **Organigrama Horizontal:** “Se diseña por medio de rectángulos o cuadrados, que van de izquierda a derecha, dando una clara visión de las líneas de dependencia”. (Franklin, 2009)

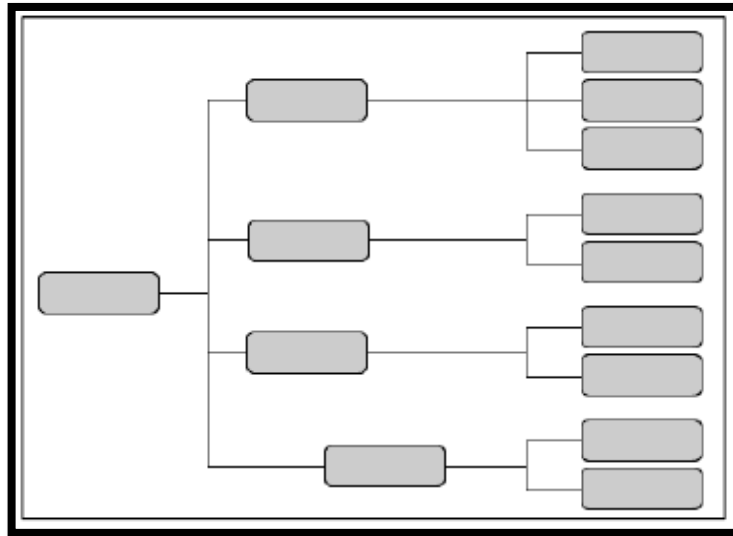


Figura 2.9 Organigrama Horizontal

Fuente: Franklin (2009).

- **Organigrama Mixto:** Este tipo de organigrama utiliza combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficación. Se recomienda utilizarlos en el caso de organizaciones con un gran número de unidades en la base. (Franklin, 2009).
- **Organigrama de Bloque:** Son una variante de los verticales y tienen la particularidad de integrar un mayor número de unidades en espacios más reducidos. Por su cobertura, permiten que aparezcan unidades ubicadas en los últimos niveles jerárquicos. (Franklin, 2009)

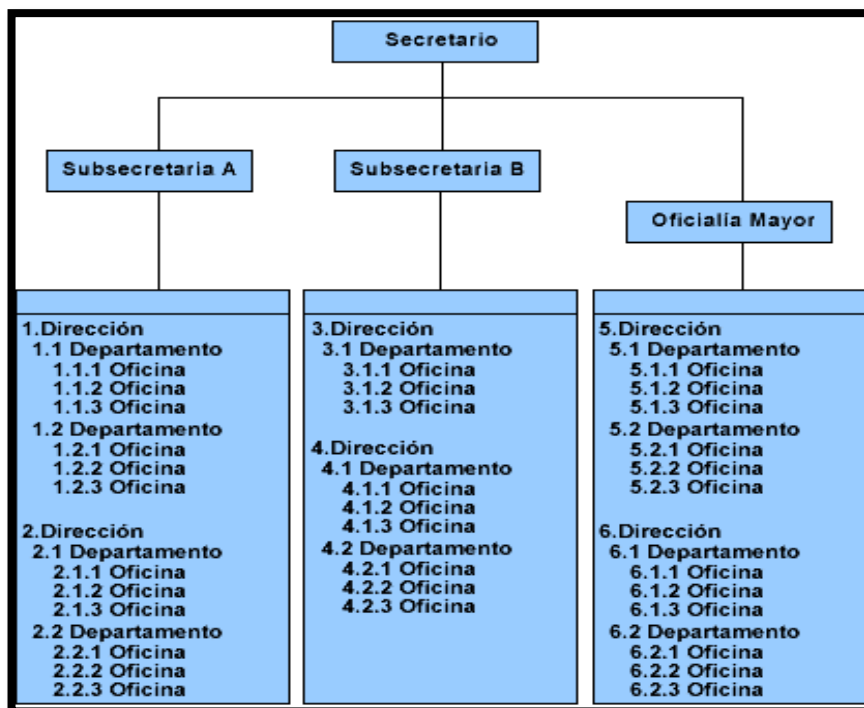


Figura 2.10 Organigrama de Bloque

Fuente: Franklin (2009).

- **Organigramas Circulares:** se compone de círculos y los niveles de autoridad parten desde el centro, colocándose a su alrededor los demás organismos. A medida que los círculos se van alejando del centro, va descendiendo la autoridad. (Gómez, 1997)

h. Flujogramas

- **Conceptualización**

Los flujogramas, conocidos también como diagramas de flujo, como su nombre lo indica, representan el flujo de información de un procedimiento. Es decir son la representación gráfica de un procedimiento administrativo. A través del diagrama de flujo puede graficarse cualquier situación administrativa u operativa, representada en forma objetiva para mostrar procedimientos. (Gómez, 1997)

Al analizar la conceptualización de los flujogramas se puede concluir que son importantes en toda organización, porque permite la visualización de actividades y verificar la distribución del trabajo está equilibrada, es decir, bien distribuida en las personas.

- **Simbología**

La aplicación de la simbología adecuada a los diagramas de sistemas y procedimientos evita a los analistas anotaciones excesivas, es por esto que están compuestos de símbolos, cada uno de ellos tiene un significado diferente, lo que permite que tanto la interpretación como el análisis del diagrama se realicen de forma clara y precisa. Además, para asegurar la interpretación unívoca del flujograma resulta necesario el diseño y escogencia de determinados símbolos a los que se les confiera convencionalmente un significado preciso, así como definir reglas claras con respecto a la aplicación de estos. (Mideplan, 2009).

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







1. International Organization for Standardization (ISO)






La Organización Internacional para la Normalización ISO por sus siglas en inglés es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica. Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, comprendiendo que ISO es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional, por lo tanto, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país.

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

Tabla 2.3

Simbología International Organization for Standardization (ISO)

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Operación	Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	Operación e Inspección	Indica la verificación o supervisión durante las fases del proceso, método o procedimiento de sus componentes.
	Inspección y Medición	Representa el hecho de verificar la naturaleza, cantidad y calidad de los insumos y productos.
	Transporte	Indica cada vez que un documento se mueve o traslada a otra oficina y/o funcionario.
	Entrada de bienes	Indica productos o materiales que ingresan al proceso.
	Almacenamiento	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Demora	Indica cuando un documento o el proceso se encuentra detenido, ya que se requiere la ejecución de otra operación o el tiempo de respuesta es lento.
	Conector	Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.






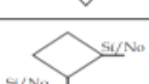
Fuente: [http:// www.ansi.org/](http://www.ansi.org/)

2. American National Standard Institute (ANSI)

El Instituto Nacional de Normalización Estadounidense (ANSI por sus siglas en inglés) es una organización privada sin fines lucrativos que administra y coordina la normalización voluntaria y las actividades relacionadas a la evaluación de conformidad en los Estados Unidos. El ANSI ha desarrollado una simbología para que sea empleada en los diagramas de flujo dentro del trabajo de diagramación administrativa, dicha simbología se muestra a continuación:

Tabla 2.4

Simbología American National Standard Institute (ANSI)

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	Operación / Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Datos	Indica la salida y entrada de datos.
	Almacenamiento / Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.

Fuente: [http:// www.ansi.org/](http://www.ansi.org/)

i. Manuales Administrativos

• Definición

Para el autor Gómez (1997), sostiene que un manual es el conjunto de información que parte de los objetivos y las políticas implantadas para lograrlo, indica la secuencia lógica cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quién los realizará, qué actividades han de desempeñarse y la justificación de todas u cada una de ellas, en forma tal que constituyen una guía para el personal que ha de realizarlas.

Se puede concluir que un manual es un documento de gestión que detalla de manera secuencial y pormenorizada todas las actividades que se realizan en una organización con el fin de informar y orientar al personal que participa directa o indirectamente en la ejecución de todos los procedimientos.

Gómez (1997), menciona las siguientes ventajas y desventajas en el uso de un manual.

Tabla 2.5

Ventajas y desventajas del uso de manuales

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Logra y mantiene un sólido plan de organización.	Incluyen solo los aspectos formales de la organización, dejando de lado los informales cuya vigencia e importancia para la vida de la misma es notoria.
Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.	Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.
Facilita el estudio de los problemas de organización.	Muchas compañías consideran que son demasiadas pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
Aumenta la eficacia en la realización de actividades	Son en general poco flexibles.
Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.	Si no se actualiza permanentemente, pierden vigencia con rapidez.
Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.	El costo de confección y revisión puede ser alto.
Evitar conflictos jurisdiccionales y la yuxtaposición de funciones.	Su mala o poca cuidadosa preparación, trae serios inconvenientes en las normas desenvolvimiento de las operaciones.
Poner en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.	Constituyen una herramienta, pero no la solución para los problemas administrativos.
La información sobre funciones y puestos suele servir como la base para la evaluación de puestos y como medio de comprobación del progreso de cada quien.	Quitán discrecionalidad al personal, convirtiéndose muchas veces en un freno para la iniciativa individual.
Conserva un rico fondo de experiencia administrativa de los funcionarios más antiguos.	Muy sintéticos, carecen de utilidad no hay en realidad pequeños cambios y los convierten en obsoletos.

Fuente: Gómez (1997)

- **Tipos de manuales**

Los manuales se clasifican de diversas formas, los cuales son designados con nombres diversos, pero que pueden resumirse de la siguiente manera:

- **Por su contenido**

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

- **Por su alcance**

1. Generales o de aplicación universal.
2. Departamentales o de aplicación específica
3. De puestos o de aplicación individual.

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

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

- **Manuales de Procedimientos**

Según (Vasquez, 2002) un manual de procedimientos facilita el desarrollo de las actividades a cargo de los empleados, no obstante es importante elaborar rutinas de procedimientos para demostrar en forma más sencilla como se ejecuta una actividades, quienes son los responsables de cada fase y qué instrumentos se requiere para su cumplimiento. Además, se lo considera como una guía flexible y útil que puede ser objeto de modificaciones de acuerdo a sus necesidades. (p.319).

- **Manuales de Puesto**

Para (Gómez, 1997), expone que también es llamado manual individual o instructivo de trabajo, que precisa las labores, los procedimientos y rutinas

de un puesto en particular. Por ello, cuando el manual de puesto no sólo contiene la descripción de las labores sino que explica cómo deben ejecutarse, es un manual de organización y de procedimientos al mismo tiempo, es decir, es un manual de contenido múltiple. (p.379).

- **Manuales de Finanzas**

Consiste en asentar por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración, contiene numerosas instrucciones específicas a todas aquellas personas que se encarguen con el manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera. Es común, que este tipo de responsabilidades se la den al contador y tesorero de una organización. (Gómez, 1997).

- **Manuales de Organización**

Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos. Por otro lado, explica la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones y actividades de los órganos de la empresa. Generalmente contienen graficas de organización, descripciones de trabajo cartas de límite de autoridad. Los manuales de organización se usan donde se desea una descripción detallada de las relaciones de organización. (Gómez, 1997).

- **Manuales Generales**

Llamados también reglamento interno o manual de normas generales. Son de aplicación muy general de uso en empresas o reparticiones de estructura simple y en, se incluyen todas las actividades por realizarse, debido a que no se justificaría la preparación y utilización de manuales especializados. (Marthans, 2002).

- **Manual de Crédito y Cobranzas**

Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que pueda contener este tipo de manual están entre las siguientes: operaciones de crédito y cobranza, control y cobro de operaciones de crédito entre otros. (Marthans, 2002).

Al analizar toda la información basada en los manuales se analizó que permiten el estudio de la organización y de los objetivos de la misma. Así también, es un documento que tiene la descripción de las actividades que deben seguir en la realización de las funciones de una unidad administrativa, incluye además los puestos que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

2.2.4. Procesos en la Organización

a. Concepto

Para el autor Pérez José (2013), un proceso es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario. Los recursos pueden incluir: personal, finanzas, instalaciones, equipos técnicos, métodos.

Según (Lorino, 2001); los procesos en la organización son combinaciones de distintos modos de proceder, que permiten obtener un resultado material o inmaterial preciso, como el nuevo producto la modificación técnica la campaña de promoción, que es el objetivo global común a todas sus actividades que lo componen, además se puede decir que puede ser una organización racional de personas, materiales, energía, equipos y procedimientos en actividades concebidas para producir un resultado final específico.

Por lo tanto el proceso en la organización es el complemento indispensable de toda actividad, constituye un nuevo enfoque de la coordinación y de la planificación en el seno de la empresa. Por otro lado, la relativa estabilidad de los grandes procesos hace de ellos una excelente base de planificación y es por esto que los procesos permiten afrontar el futuro sobre una base sólida.

b. Características

Según Pérez José (2013), expresa que los procesos tienen las siguientes características básicas en la actualidad:

- Que interactúan, es decir que comparten algo para conformar un Sistema de Procesos.
- Incrementar la eficacia
- Acortar los tiempos y reducir, así, los plazos de producción y entrega del servicio.

c. Mapa de Procesos

Para Mestres, M. (2014) manifiesta que un mapa de procesos es un esquema o diagrama que presenta una visión global de la estructura de la empresa, donde se presentan todos los procesos que la forman así como sus principales relaciones. Además, se expresa que un mapa de procesos refleja la realidad de una organización, el cual con el que todos se sienten identificados, es decir, proyecta una visión clara hacia el cliente y hacia los objetivos globales de la organización. El mapa de procesos es una herramienta que permite mostrar las interacciones de los procesos a nivel macro, esto quiere decir, que muestra la secuencia e interacción entre los procesos de la empresa.

Para (Pérez, 2012), el mapa de procesos analiza varias características las cuales son:

- Provee una visión sistemática de la empresa
- Ayuda a comprender de una manera correcta el rol de cada uno del personal de la organización para seguir los objetivos de la empresa y del cliente.
- Permite entender mejor el rol de cada uno para con seguir los objetivos de la empresa y del cliente.
- Excluye las artificiales barreras organizativas y departamentales, fomentando el trabajo en equipos e integrando eficazmente a las personas.

Existen diversas formas de diagramar un mapa de procesos. El más representativo es:

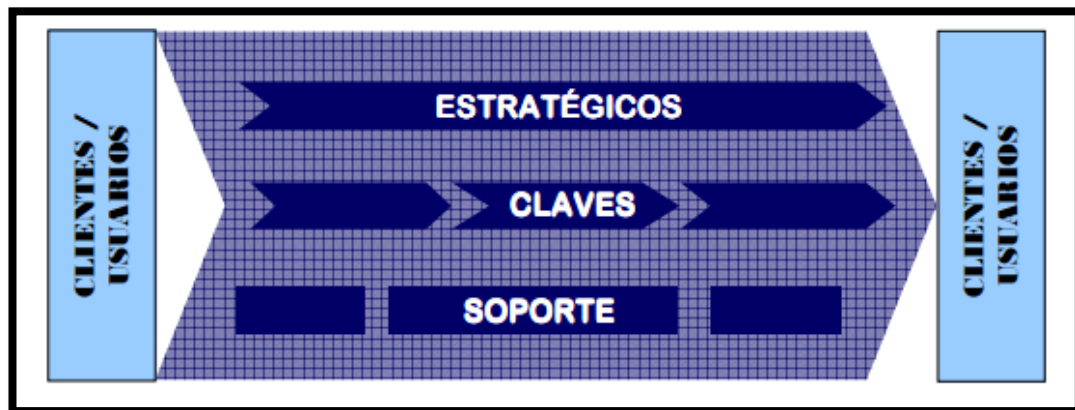


Figura 2.11 Mapa de Procesos

Fuente: Macías (2007)

(Macías, 2007), define los siguientes procesos:

- **Procesos Claves:** son aquellos directamente ligados a los servicios que se prestan, y por tanto, siendo su objetivo final la satisfacción del al cliente/ usuario.
- **Procesos Estratégicos:** son aquellos establecidos por la Alta Dirección y definen como opera el negocio y como se crea valor para el cliente/usuario y para la organización.
- **Procesos de apoyo o soporte:** son los que sirven de soporte a los procesos claves, son determinantes para que puedan conseguirse los

objetivos de los procesos dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de los clientes/usuarios.

d. Cadena de Valor

(Porter, 1998), indica que cada empresa es un conjunto de actividades que se desempeñan para diseñar, producir, llevar al mercado, entregar y apoyar a sus productos. Todas estas cadenas se representan en una cadena de valor. Por otro lado, la cadena de valor de una empresa y la forma en que se desempeña sus actividades individuales son un reflejo de su historia, de su estrategia, de su enfoque para implementar la estrategia y las economías fundamentales para las actividades mismas. (p.56).



Figura 2.12 Cadena de Valor

Fuente: Porter, (1998)

Las actividades de valor pueden dividirse en dos amplios tipos, actividades primarias y actividades de apoyo.

- **Actividades Primarias:**

Son las actividades implicadas en la creación física del producto y su venta y transferencia al comprador, así como asistencia posterior a la venta.

Es así, que en cualquier empresa las actividades primarias pueden dividirse en cinco categorías:

- **La logística interna:** las actividades asociadas con recibo, almacenamiento y diseminación de insumos del producto, como manejo de materiales, almacenamiento, control de inventarios, programación de vehículos y retorno a los proveedores.
- **Operaciones:** actividades asociadas con la transformación de insumos en la forma final del producto, como maquinado, empaque, ensamble, mantenimiento del equipo, pruebas, impresión u operaciones de instalación.
- **La logística externa:** actividades asociadas con la recopilación, almacenamiento y distribución física del producto a los compradores, como almacenes de materias terminadas, manejo de materiales, operación de vehículos de entrega, procesamiento de pedidos o programación.
- **El marketing y las ventas:** proporciona un medio por el cual los compradores puedan comprar el producto e inducirlos a hacerlo, como publicidad, promoción, fuerza e ventas, cuotas, selecciones del canal, relaciones de canal y precio.
- **Los servicios:** incluye la prestación de servicios para realizar o mantener el valor del producto, como la instalación, reparación, entrenamiento, repuestos y ajuste del producto. (p.57).

- **Actividades de apoyo:**

Sustentan a las actividades primarias y se apoyan entre sí, proporcionando insumos comprados, tecnología, recursos humanos y varias funciones de toda la empresa.

- **Abastecimiento:** se refiere a la función de comprar insumos usados en la cadena de valor de la empresa, no a los insumos comprados entre sí.
- **Desarrollo de la tecnología:** cada actividad de valor representa tecnología, sea conocimientos, procedimientos, o la tecnología dentro del equipo de procesos.

- **Gestión de recursos humanos:** consiste de las actividades implicadas en la búsqueda, contratación, entrenamiento, desarrollo y compensaciones de todos los tipos del personal.
- **Infraestructura:** la infraestructura de la empresa consiste de varias actividades, incluyendo la administración general, planeación, finanzas, contabilidad, asuntos legales gubernamentales administración de calidad. (p.58).

En conclusión, la cadena de valor manifiesta el valor agregado de una empresa y es la forma apropiada de examinar la ventaja competitiva de la misma.

e. Clasificación de los procesos

- **Procesos Financieros**

El proceso financiero ha sido y seguirá siendo uno de los más importantes a llevar a cabo en cualquier tipo y tamaño de negocio.

Un proceso financiero se refiere al conjunto de actividades interrelacionadas a base de un modelo o formato que se basa en hechos y datos históricos y se fundamentan por los principios de contabilidad generalmente aceptados los cuales transforman elementos de entrada en resultados. (Bernal, 2003)

- **Procesos Administrativos**

Es un conjunto de fases o etapas sucesivas a seguir para proporcionar soluciones a un problema administrativo, problemas de organización, dirección y para dar solución a esto es necesario tener una buena planeación, un estudio previo y los objetivos claros para interrelacionar las fases y formar un proceso integral. (Beas, 1993).



Figura 2.17 Proceso Administrativo

Fuente: Beas (1993)

- **Procesos Contables**

“Denominado también ciclo contable, se refiere a todas las operaciones y transacciones que registra la Contabilidad en un periodo determinado, regularmente el del año calendario o ejercicio económico, desde la apertura de los libros hasta la reparación y elaboración de estados financieros. (Bravo Mercedes, 2007, p.31)”.

Para Bravo (2007) el ciclo contable contiene:

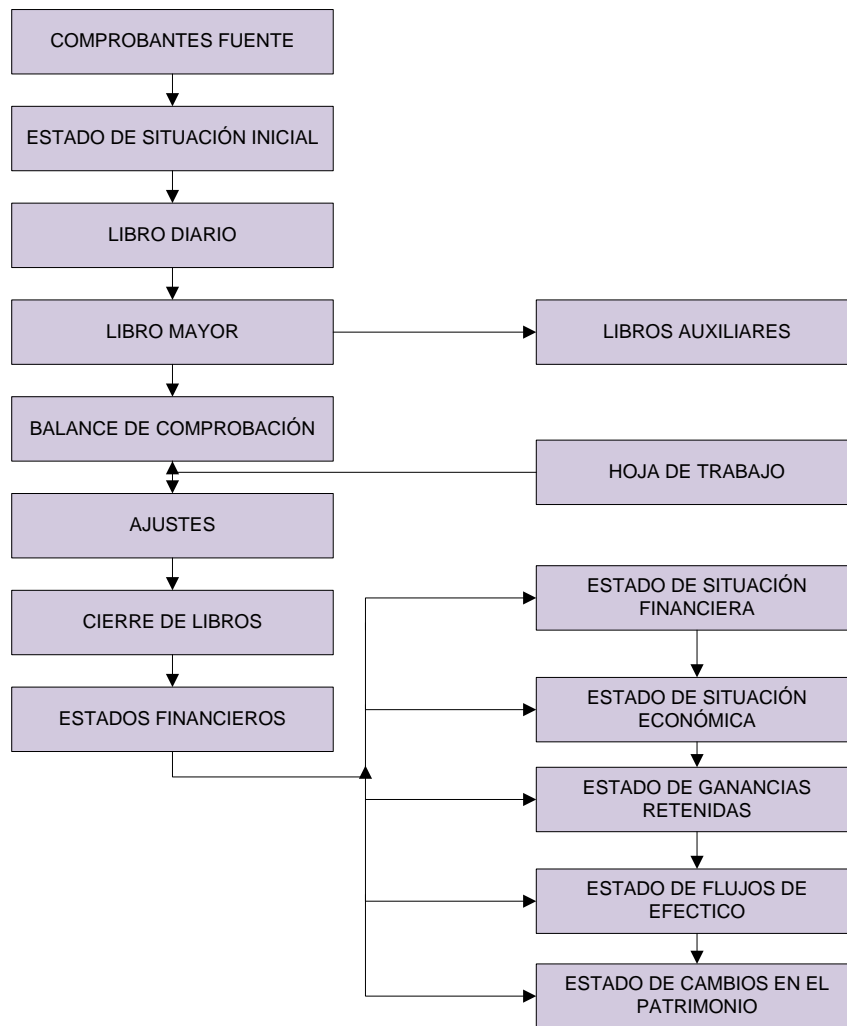


Figura 2.16 Ciclo Contable

Fuente: Bravo (2007)

f. Tipos de procesos

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

Mapa de Procesos

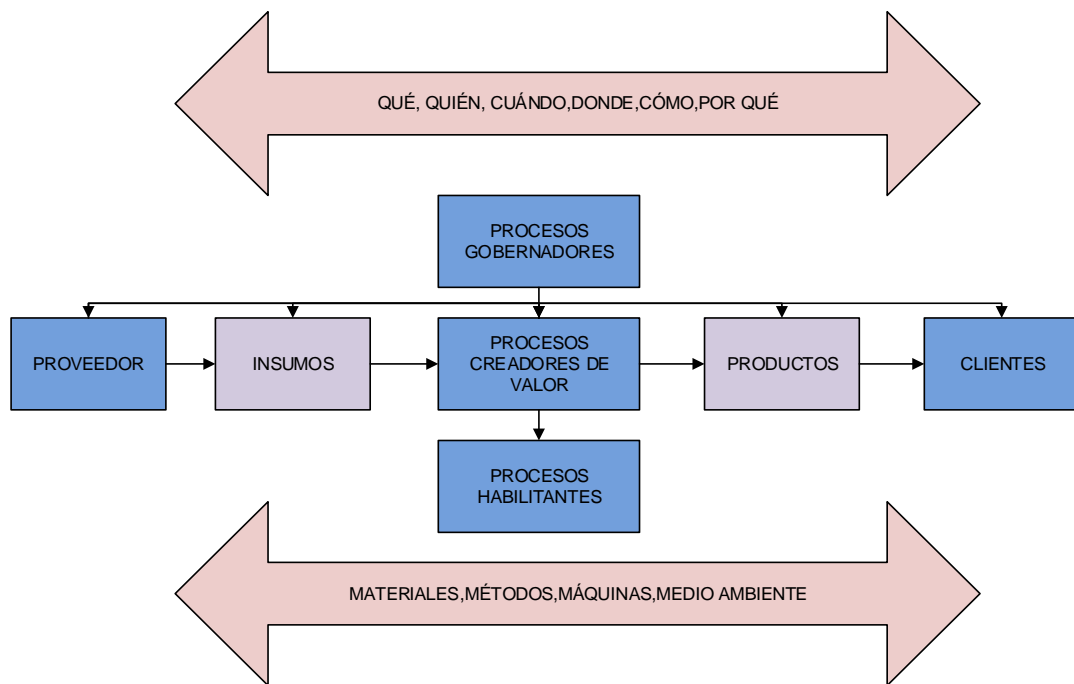


Figura 2.18 Mapa de Procesos

Fuente: (Oviedo, 2013)

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

- **Procesos Gobernantes**

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

- **Procesos Creadores de Valor**

Son aquellos que tienen por competencia producir los productos finales primarios, esto es, los bienes y/o servicios que prestan. Son el alma de una organización porque su valor agregado a la economía y sociedad está en

directa relación con la eficiencia y eficacia de esta clase de procesos y en ello radica que se los llame también como procesos del negocio o sustantivos. (p.23)

- **Procesos Habilitantes**

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

2.3.5. Sistema Contable

a. Contabilidad

Bravo Mercedes (2005) expresa que la contabilidad es un campo especializado de las ciencias administrativas, que se sustenta en principios y procedimientos generalmente aceptados, destinados a cumplir con los objetivos de: análisis, registro y control de las transacciones en operaciones realizadas por una empresa o institución en funcionamiento, con las finalidades de informar e interpretar la situación económica financiera y los resultados operacionales alcanzados en cada periodo o ejercicio contable, durante toda la existencia permanente de la entidad.

(Sinisterra, V., Polanco, L., y Henao, G.2005.p.3), determinan que el objetivo primordial de la contabilidad, es proporcionar información financiera de la organización a personas naturales y entes económicos interesados en sus resultados operacionales y situación económica, además facilita la toma

de decisiones a los diferentes usuarios como accionistas, clientes, empleados.

- **Tipos de Contabilidad**

(Sinisterra, V., Polanco, L., y Henao, G. 2005. p.4-5) manifiesta:

La contabilidad se puede clasificar de diferentes maneras, dependiendo del área en la cual se aplica: contabilidad financiera, contabilidad gerencial o administrativa y contabilidad de costos.

La **contabilidad financiera** se determina como un sistema de información que expresa en términos cuantitativos y monetarios las transacciones que realiza una entidad económica, así como ciertos acontecimientos económicos que le afecta, con el fin de proporcionar información útil y segura a usuarios externos en la organización. Por otro lado, informa sobre la inversión efectuada en una empresa y sobre las fuentes de financiación de la inversión, evalúa el resultado neto proveniente de las operaciones. Mide los cambios en el patrimonio de un periodo a otro, muestra los cambios en la situación financiera y presenta los flujos del efectivo. La contabilidad financiera está limitada por las normas básicas que son el conjunto de postulados y conceptos que fundamentan y circunscriben la información contable para garantizar que esta sea comprensible, útil y pertinente.

La **contabilidad gerencial o administrativa** se concentra en los dos primeros fines del sistema de contabilidad, que se refieren a proveer información para satisfacer las necesidades de los usuarios internos. La contabilidad gerencial elabora información relacionada con situaciones específicas, es decir, los informes tienen que ver con problemas, decisiones o situaciones concretas que conciernen a la administración de la empresa. Como la información que prepara la contabilidad gerencial es empleada por pocas personas, tales informes pueden ser más específicos que los estados financieros que buscan suplir necesidades de información con muchos

usuarios. Lo anterior explica por qué los informes para la gerencia son más detallados que los informes para los usuarios externos.

La contabilidad de costos no hace referencia exactamente a un proceso de presentación de información, más bien, al proceso de determinación del costo de un producto fabricado o de un servicio prestado. La información que genera a contabilidad de costos se utiliza en la preparación de informes para uso interno y externo. El costo de los productos manufacturados y vendidos en el periodo figura como un simple dato en el estado de resultados, es decir, que para propósitos externos, los datos de costos se resumen y se presentan por un valor global.

b. Proceso de la información financiera

- **Cuenta Contable:**

Zapata Pedro (2008) determina:

Cuenta es un formato con termino (nombre o denominación objetiva) usado en contabilidad para registrar, clasificar y resumir en forma ordenada los incrementos y disminuciones de naturaleza similar (originados en las transacciones comerciales) que corresponden a los diferentes rubros integrantes del activo, el pasivo, el patrimonio, las rentas, los costos y los gastos. (p 23)

- **Plan General de Cuentas:**

(Bravo, 2007), expresa que se lo denomina también catálogo de cuentas, es la enumeración de cuentas ordenadas sistemáticamente, aplicable a un negocio concreto, que proporciona los nombres y el código de cada una de las cuentas. Además, es una lista de cuentas, acompañada de una descripción del uso y operación general de cada cuenta en los libros de contabilidad, da lugar a una clasificación o manual de cuentas. . (p 22)

- **Ciclo Contable:**

Zapata Pedro (2008) expresa:

1. Reconocimiento de la Operación: Implica entrar en contacto con la documentación de sustento (facturas, recibos, notas de crédito, etc.) y efectuar el análisis que conlleve a identificar la naturaleza, el alcance de la operación y las cuentas contables afectadas.

Los documentos fuente constituyen la evidencia escrita que da origen a los registros contables y respaldan todas las transacciones que realiza la empresa. (p 35).

2. Jornalización o registro inicial: La jornalización se presenta en forma de asiento contable en uno de los libros de entrada original (existen otro, además del libro diario), aplicando el concepto de partida doble.(p 41)

3. Memorización: Acción de trasladar sistemáticamente y de manera clasificada los valores que se encuentran jornalizados, respetando la ubicación de las cifras, de tal manera que si un valor está en el Debe, pasará al Debe de la cuenta correspondiente. (p 41)

4. Comprobación: Se aconseja que mensualmente se verifique el cumplimiento del concepto de partida doble y otros relacionados con la valuación, consistencia, etc.; para esto será necesario elaborar un balance de comprobación, el mismo que se prepara con los saldos de las diferentes cuentas que constan en el Libro mayor principal.

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

5. Estados financieros: Los estados financieros son informes que se elaboran al finalizar un periodo contable, con el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa. Esta información permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencial económico de la entidad. (p 59).

c. Estados Financieros

(Bravo, 2007), concuerda que los Estados Financieros se elaboran al finalizar un periodo contable, con el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa. Esta información permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencial futuro. (p.189).

(Bravo, 2007), afirma:

Los estados financieros deben servir para:

1. Proporcionar información que sea útil para tomar decisiones de inversión y de préstamos.
2. Analizar la información financiera en temas de rentabilidad, solvencia generación de fondos y capacidad de desarrollo empresarial
3. Evaluar la gestión gerencial, la solvencia y la liquidez de la empresa así como su capacidad para generar fondos.
4. Conocer el origen y las características de sus recursos, para estimar la capacidad financiera de crecimiento (p 189)

d. Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados

El autor Zapata Pedro (2008) afirma:

Ente contable: Lo constituye la empresa que, como entidad, desarrolla la actividad económica. El campo de la contabilidad financiera es la actividad económica e la empresa

Uniformidad: Las cuentas deben ser presentadas y clasificadas en forma similar a como se hizo en el año anterior. Los métodos, las técnicas y los procedimientos deben ser aplicados uniformemente de un periodo a otro. Cuando, por circunstancias especiales, se presentan cambios, se deberá dejar constancia expresa de tal situación, e informar sobre los efectos que provoquen en la información contable futura

Empresa en marcha: Implica contabilización indicando que la empresa continua. La entidad se presume en existencia permanente, salvo especificación contraria, caso en el cual las cifras de sus estados financieros representan valores históricos, o modificaciones de ellos, sistemáticamente obtenidos.

Revelación suficiente: La información contable presentada en los estados financieros debe contener, en forma clara y comprensible, todo lo necesario para juzgar los resultados de operación y la situación financiera de la entidad. Los activos se tienen que presentar o mostrar de acuerdo con su disponibilidad, y los pasivos de acuerdo con su exigibilidad.

Esta información debe buscar la divulgación de todos los hechos de importancia; por tal motivo, utilizara notas a los estados financieros y revelara hechos subsecuentes.

Realización: El ingreso es reconocido usualmente cuando los activos se venden o se prestan los servicios.

Unidad de medida: En Ecuador, el dólar cumple las funciones de unidad de cambio, unidad monetaria, y de medida de acumulación de valores. La unidad de medida para la contabilidad financiera, en Ecuador, es el dólar de Estados Unidos de Norteamérica.

Conservatismo: La operación del sistema de información contable no es automática ni sus principios proporcionan guías que resuelvan sin duda cualquier dilema que pueda plantear su aplicación. Por esta relativa incertidumbre, es necesario utilizar un juicio profesional para operar el sistema y obtener información que, en lo posible, se apegue a los requisitos mencionados.

Causación: Los ingresos y gastos deben ser reconocidos cuando se generen u ocurran, sin importar el momento de cobro o pago.

Consistencia: Para los usos de la información contable es necesario seguir procedimientos de cuantificación que permanezcan en el tiempo.

La partida doble: Constituye el concepto de contabilidad generalmente aceptado (CCGA) más práctico, útil y conveniente para producir los estados financieros. Consiste en que cada hecho u operación que se realice afectara, por lo menos, a dos partidas o cuentas contables; por tanto, el uso de la partida doble propicia esta regla: no habrá deudor sin acreedor, y viceversa.

Este principio tiene dos enunciados:

- Toda cuenta, sin excepción, se debe considerar personificada: a una cuenta se le considerara una persona, pero en forma abstracta.
- En toda transacción mercantil no hay deudor sin acreedor. Toda transacción que se realice en la empresa será registrada en cuentas débito, cuando este aumente o disminuya; crédito en el mismo caso. (p 21).

e. Sistemas Contables Manuales

- **Conceptualización**

Un sistema de contabilidad manual requiere que el contador o tenedor de libros registre a mano las transacciones comerciales en el diario general, libro mayor y en la hoja de trabajo. Este proceso puede ser completado por cualquiera utilizando papel real y hojas de contabilidad o mediante la creación de estas hojas en un programa informático como Excel. Se considera manual, ya que cada transacción se introduce en el sistema de manera individual.

f. Sistemas Contables en Software

- **Conceptualización**

Un sistema de contabilidad computarizado se vale de computadoras para llevar a cabo los movimientos contables de las cuentas, manejándolas hasta

producir las informaciones finales. En los sistemas de contabilidad computarizados, la labor del contador es prácticamente intelectual. Éste deberá asegurarse de que la configuración y entrada de una transacción estén conectadas, el sistema hará el resto.

- **Importancia**

Los sistemas contables computarizados son importantes ya que permite generar información contable-financiera de manera más rápida y veraz mediante la utilización de software contables dentro de la organización, es por ello que el labor del contador es de manera intelectual ya que se encargaran del ingreso correcto de las transacciones generadas dentro de las operaciones diarias de la empresa y la generación de la información general será proporcionada por el software instalado en la misma.

- **Características**

Características de un software contable:

Flexibilidad:

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

Compatibilidad:

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

Fácil manejo:

- No requiere personal especializado en computación para el manejo del software

- Consulta inmediata de información contable a cualquier nivel
- Indica la mayor información relativa en una sola vista
- Desglose de la información por periodos contables

g. Sistemas Contables utilizados en el Sector Financiero

Todas las organizaciones necesitan un sistema contable. Un sistema de información contable es la combinación de personal, registros y procedimientos que utilizan las empresas para sus datos financieros. La computarización hace que la contabilización sea más rápida y fiable. El sistema consiste en agrupar transacciones similares para acelerar el proceso. Un sistema compatible es uno que funciona apropiadamente con las operaciones, personal y estructura organizacional de una empresa. (Harrison, 2003)

En el Ecuador existen varios sistemas contables utilizados en el sector público y privado, como son:

- **Sistema Contable FENIX:** es una herramienta enfocada a brindar solución inmediata a los problemas de procesamiento y obtención de resultados del área Contable, Financiera y Tributaria, vital para las empresas.
- **Sistema Contable SAFI:** ha sido creado con el propósito de permitir el control administrativo financiero contable de las empresas en forma integrada, gracias a la flexibilidad tanto en la generación de información confiable y precisa que optimiza la toma de decisiones.
- **Sistema Contable MONICA** permite realizar las facturas, controlar el inventario, realizar listas de precios, tener un archivo de clientes, proveedores, manejar las cuentas por cobrar, las cuentas corrientes, y la contabilidad básica de la empresa. Puede ser utilizado en cualquier país del

habla castellana. Es ideal para negocios dedicados a la comercialización de productos de cualquier tipo.

En conclusión se puede decir que los Sistemas Contables ayudan a una empresa a llevar un adecuado control de todas las operaciones y transacciones financieras, además otro beneficio es que obtiene y analiza la información para tomar decisiones adecuadas en base a su interpretación. Por otro lado, es una herramienta que ayuda en el procesamiento de todas las operaciones mercantiles y en ausencia de ellos, los estados financieros, jamás estarían al día.

h. Sistema Contable Generación de Empresas Organizadas G.E.O

- **Características y Especificaciones del Sistema Contable**

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

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

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

GEO cumple con todas las normas y requerimientos Legales, Contables y Financieros de nuestro País, la versatilidad es una de las principales características de este Sistema, para el manejo administrativo contable de las Empresas. (Geo, 2012)

- **Características Generales:**

- Acoplamiento a varias plataformas como son: Windows 95,98, ME,Windows NT,Windows XP,Windows 7.
- Incluye un dispositivo de seguridad confiable y eficiente para el control de acceso de usuarios a las diferentes aplicaciones del sistema.
- Control de Acceso por Usuario con clave, a los diferentes Módulos y opciones.
- Integración en línea de los Módulos
- Contabilidad Multi-moneda (5 Tipos de monedas)
- Períodos acorde a las necesidades de la empresa
- Estados Financieros en línea: Situación, Resultados, Evolución del Patrimonio, Cambios en la Situación Financiera.
- Centro de Costos para manejo de sucursales, agencias, departamentos
- Centro de Actividades para control por cada actividad de la empresa
- Estados de Cuenta, Saldos por Cobrar / Pagar, Antigüedad de Cartera Clientes / Proveedores
- Emisión de Cheques, cobros, notas débito, notas de crédito, conciliación bancaria, beneficiarios, Retenciones en la Fuente, Retenciones Iva.
- Diseños: Ingresos, Egresos, Facturas, Notas Crédito, Notas Débito, Ingresos Bodegas, Salidas Bodegas, Órdenes de Compra, Proformas, Retenciones en le Fuente, Retenciones Iva
- Auditoría de transacciones
- Informes para Gerencia: Posición Bancaria, Antigüedad Cartera Clientes / Proveedores, Existencias, Márgenes de Utilidad, Ordenes de Compras. (Geo, 2012)

- **Módulos contables**

Dentro de los módulos que maneja el Sistema Contable GEO en las cajas comunales tenemos los siguientes:

- **Módulo de Contabilidad**

El módulo de contabilidad se encarga de regularizar los procedimientos y registros de las operaciones financieras de la organización en base a principios contables para posteriormente informar sobre la situación financiera a una fecha determinada y dar resultados del período contable. (Geo, 2012)

- **Módulo de Tesorería**

El módulo de tesorería que se encarga del manejo de las cuentas con el flujo del efectivo y su disponibilidad, permitiendo llevar un control completo del movimiento del dinero existente en caja y cuentas corrientes por concepto de ingresos y egresos. (Geo, 2012)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE

Para Gutiérrez (2010), las bases epistemológicas pondrán a la mano del investigador que tipo de conocimiento adquirirá ante, durante y al culminar su trabajo, la utilidad del mismo en su relevancia e importancia, así como servir de herramienta para valorar los resultados del estudio, el porqué de ello y la aplicación del conocimiento construido.

El proceso epistémico del presente trabajo investigativo tiene un enfoque cualitativo, por lo que se utilizara técnicas y habilidades cualitativas ya que adquiere un punto de vista interno para el entendimiento de los fenómenos sociales de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén” y el énfasis se centrará en el desarrollo del proceso investigativo más que en el resultado, por otro lado, la orientación filosófica utilizada en esta investigación está basada en el paradigma critico propositivo. La investigación cualitativa ayudara a fundamentar una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de todas las personas que interactúan en la Caja Solidaria.

Otro aspecto que se puede considerar dentro de este enfoque es que la meta de investigación se basa en describir, comprender e interpretar los fenómenos, a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes, por ende esta es la relación que existe con nuestra investigación y así estará situada en cualidades únicas de los individuos.

El enfoque cualitativo está orientado al descubrimiento de hipótesis y no a la comprobación de las mismas, por ende esta es la relación que existe con nuestra investigación. Además como investigador cualitativo se utilizara técnicas para recolectar datos, como la observación estructurada,

entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales y encuestas que es lo que se va a realizar en el trabajo investigativo.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación de campo

El presente proyecto tiene como modalidad la investigación de campo porque se realizará en el lugar en el cual ocurren los hechos es decir, en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén” situada en la parroquia Pastocalle, Provincia de Cotopaxi la cual es el objeto de estudio, los mismos que darán información y su opinión acerca de la problemática, dando una mejor orientación en el trabajo investigativo.

3.2.2. Investigación bibliográfica-documental

La investigación del presente trabajo es documental o bibliográfica porque se fundamentará en la recolección de información científica consultada y en teorías obtenidos de diferentes folletos, libros, revistas, información electrónica que han servido de sustento teórico para la mejor comprensión de este fenómeno y para la realización del tema propuesto.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Investigación exploratoria

El tipo o nivel de investigación es exploratorio ya que la metodología es la más flexible, además, el presente trabajo investigativo es de carácter innovador por lo que en la actualidad la Economía Popular y Solidaria está en auge en el Ecuador y tiene mayor amplitud de dispersión, nuevas perspectivas y un estudio poco estructurado, tiene el objeto de desarrollar

nuevos métodos, crear hipótesis, buscar un problema poco investigado, además de reconocer variables de interés investigativo.

3.3.2. Investigación descriptiva

Para (Barrios, 2003) los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los aspectos importantes del fenómeno que se somete a análisis, además se orienta sus objetivos a determinar y describir, como son esos hechos, o conceptos relevantes del fenómeno investigado.

Además por el nivel de estudio se trata de una investigación de carácter descriptivo, ya que tiene como finalidad medir una serie de características en determinado momento en el trabajo de investigación, como pueden ser aspectos administrativos, financieros y contables, que se desarrollan en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, y de mas definiciones que son relevantes o de interés en la investigación.

3.3.3. Técnicas de Investigación

En el presente trabajo investigativo y para un mejor desarrollo se emplearán las siguientes técnicas de investigación las mismas que cuentan con sus respectivos instrumentos para una mejor evaluación:

Técnica	Instrumento
▪ Observación	Guía de observación
▪ Encuesta	Cuestionario
▪ Entrevista	Guía Estructurada
▪ Tabulación	Registro

- **La observación**

La observación es el método de recopilación que se da a través de la percepción visual, y que se aplica en forma natural o con el auxilio de aparatos de precisión. Para que la observación sea efectiva debe efectuarse en forma racional objetiva y sistemática, penetrando al fondo del hecho observado, sea natural o controlada de participantes o de no participantes. (García, 2014).

- **La encuesta**

Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas, sus opiniones impersonales que interesan al investigador, los instrumentos que pueden emplearse para levantar una encuesta son el cuestionario y la entrevista.

En las encuestas se recopilan testimonios escritos dirigidos a la obtención de datos como opiniones, actitudes, modos de vida que son objeto de estudio en la investigación. (Barrios, 2003).

Las técnicas e instrumentos que se van a utilizar para la obtención de datos e información en la investigación son las encuestas las mismas que aplicarán a través de un cuestionario estructurado a los socios y directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, . En este caso se ha decidido utilizar dos tipos de encuestas la primera es a todos los socios de la entidad para determinar el nivel de satisfacción e insatisfacción de los servicios financieros que brinda la misma, por otro lado, se realizará una encuesta interna a los miembros de la directiva en donde se analiza la situación actual para poder determinar si los procesos financieros, administrativos y contables existentes son los adecuados.

Además se recurrirá a la técnica de observación directa por medio de una guía de observación que contengan los procesos a analizar; de tal manera

que se pueda incluir todos los elementos necesarios, requeridos para conocer el campo de la investigación propuesta, y recopilar toda la información necesaria para el desarrollo del proyecto.

3.3.4. Método de Investigación

- **Método Deductivo**

En el presente proyecto investigativo se utilizara el método deductivo, ya que parte de un conocimiento general acerca del tema a investigar hasta llegar a lo particular del mismo, por esta razón se tomara como referencias principales las leyes o normas generales, principios, definiciones y teorías acerca de temas administrativos, financieros y contables, lo que ayudara a llegar a lo particular que son los procesos, de los cuales será posible establecer conclusiones, en función a las falencias y necesidades detectadas dentro de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”.

- **Método Inductivo**

En el proyecto a investigar se aplicara el método inductivo el cual nos ayudara a conocer los aspectos particulares para llegar a una comprensión general del objeto de estudio; por medio de este método es posible analizar los problemas detectados en los procesos administrativos, financieros y contables que son efectuados por la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén” y a partir de ellos se podrá diseñar instrumentos y herramientas como son los manuales de procesos y la implementación de un adecuado sistema contable para fortalecer los inconvenientes de la misma.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

La población o universo “Constituye todo el grupo de personas u objetos que poseen características comunes, deben situarse claramente entorno a

sus características de contenido de lugar y en el tiempo” (Hernández y Otros, 2007 p. 158).

Se tomará como referencia de investigación a todas las personas que conforman la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, la cual tiene 5 directivos y 50 socios los mismos que se han definido como unidad de análisis, como se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 3.1
Población y Muestra

Detalle	No.
Directivos	7
Socios	47
Total	54

3.4.2. Muestra

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

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.5.1. Matriz de operacionalización de Procesos Financieros

Tabla 3.2

Matriz de operacionalización de Procesos Financieros

Operacionalización de los Procesos					
Proceso Financiero					
Concepto	Dimensiones	Indicadores	ITEMS Básicos	Técnica	Instrumento
<p>Proceso Financiero Menciona Galvéz (2008), que los procesos financieros son aquellos que permiten una correcta utilización de los recursos económicos presupuestados, y brindan información acerca de los mismos, lo cual ayuda a tomar decisiones financieras o acciones correctivas dentro una organización.</p>	<p>Proceso de Crédito</p>	<p>Productivo</p>	¿Existe un procedimiento de seguimiento posterior a la otorgación del crédito productivo?	<p>Encuesta a la Directiva de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito</p>	<p>Cuestionario Estructurado</p>
		<p>Emergente</p>	¿Existe una normativa preestablecida para el otorgamiento de créditos emergentes a los socios?		
		<p>Educacional</p>	¿Se necesitan presentar requisitos adicionales para la concesión de un crédito estudiantil?		
	<p>Proceso de Cobranza</p>	<p>Eficiencia</p>	¿Existe un proceso de cobranza establecido para la recaudación de la cartera?	<p>Encuesta a la Directiva de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito</p>	<p>Cuestionario Estructurado</p>
		<p>Portafolio-Cartera</p>	¿La Caja Solidaria cuenta con registro de las cuentas por cobrar de los socios?		
		<p>Morosidad</p>	¿Existe un porcentaje de provisión para las cuentas pendientes de cobro?		

3.5.2. Matriz de operacionalización de Proceso Administrativo

Tabla 3.3

Matriz de operacionalización de Proceso Administrativo

Operacionalización de los Procesos					
Proceso Administrativo					
Concepto	Dimensiones	Indicadores	ITEMS Básicos	Técnica	Instrumento
Proceso Administrativo Para Bernal (2007) el proceso administrativo, comprende el conocimiento, las herramientas y técnicas del que hacer administrativo y hace referencia a los procesos de: planeación, organización, dirección y control.	Planeación	Planificación Estratégica	¿Se realiza una planificación estratégica para llevar a cabo los objetivos establecidos por la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito?	Encuesta a la Directiva de Ahorro y Crédito	Cuestionario Estructurado
	Organización	Estructura Organizativa	¿Existe definida una estructura organizativa en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito?		
	Dirección	Liderazgo	¿Quién es la persona encargada de la toma de decisiones?		
	Control	Evaluación del desempeño	¿Existe un seguimiento a todos los procesos ejecutados de la Caja Solidaria de Ahorro?		

3.5.3. Matriz de operacionalización de Proceso Contable

Tabla 3.4

Matriz de operacionalización de Proceso Contable

Operacionalización de los Procesos					
Proceso Contable					
Concepto	Dimensiones	Indicadores	ITEMS Básicos	Técnica	Instrumento
<p>Proceso Contable Se refiere a todas las operaciones y transacciones que registra la Contabilidad en un periodo determinado, regularmente el del año calendario o ejercicio económico, desde la apertura de los libros hasta la reparación y elaboración de estados financieros. (Bravo Mercedes, 2007, p.31)”.</p>	<p>Registro Contable</p>	<p>Documentos Fuente</p>	<p>¿Las transacciones contables se encuentran debidamente respaldadas ?</p>	<p>Encuesta dirigida a la Directiva de Ahorro y Crédito</p>	<p>Cuestionario Estructurada</p>
		<p>Libro Diario</p>	<p>¿Se registran las transacciones de forma oportuna y pertinente?</p>		
		<p>Libro Mayor</p>	<p>¿Se realizan revisiones periódicas en los saldos de las cuentas presentadas?</p>		
	<p>Elaboración de Estados Financieros</p>	<p>Balance de Comprobación</p>	<p>¿Se realiza un análisis a los Estados Financieros presentados en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito?</p>		
		<p>Estado de Resultados Integral</p>			
		<p>Estado de Situación Financiera</p>			
	<p>Presentación y toma de decisiones de los Estados Financieros</p>	<p>Inversión</p>	<p>¿La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito invierte su dinero en otro ente financiero?</p>		
		<p>Recapitalización de excedentes</p>	<p>¿Los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito acuerdan en recapitalizar los excedentes?</p>		
		<p>Evaluaciones correctivas</p>	<p>¿Se realizan controles que permitan determinar si existe datos erróneos dentro la información financiera?</p>		
	<p>Proceso Tributario</p>	<p>Obligaciones Tributarias</p>	<p>¿Cumple la entidad con las Obligaciones Tributarias oportunamente?</p>		

3.6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para (Baena, 2006) la recolección de la información cuenta con una cantidad abundante de técnicas tanto documentales como de campo que difieren en el rigor de construcción del instrumento, así como el rigor de su aplicación, que sirven para poder obtener todo lo que una investigación necesita para su desarrollo.

La recolección de la información se la efectuará mediante los instrumentos citados en la matriz de operacionalización de los procesos, con el objeto de viabilizar la investigación de campo se pasará por dos fases:


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

3.6.1. Plan para la recolección de la información

Tabla 3.5

Recolección de Información

Preguntas Básicas	Explicación
1.- ¿Para qué estudiar en forma analítica y sistemática el riesgo sistemático?	Para conocer la existencia o inexistencia de procesos administrativos, financieros y contables en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "El Belén".
2.- ¿De qué personas u objetos?	De todos los socios y directivos de la Caja Solidaria.
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Sobre los procesos administrativos, financieros y contables. Además sobre el manejo del sistema contable.
4.- ¿Quiénes?	El investigador
5.- ¿Cuándo?	Va a ser estudiado en el periodo comprendido con la información del 2014 y 2015.

CONTINÚA 

6.- ¿Dónde?	Esta investigación se realizará en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén” situada en la parroquia Pastocalle, Provincia de Cotopaxi.
8.- ¿Qué técnicas de recolección?	Observación, encuestas, entrevista.
9.- ¿Con qué?	Guía de observación, cuestionario, Guía estructurada,
10. ¿En qué situación?	En una investigación planeada.

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

El análisis de los datos es la acción esencial en la investigación, consiste en que se recibe datos no estructurados, a los cuales el investigador le proporciona una estructura. La interacción entre la recolección y el análisis nos permite mayor flexibilidad en la valoración de los datos y adaptabilidad cuando se elabora conclusiones de la investigación. (Hernandez, 2014).

La información recolectada se procesará organizadamente de acuerdo a las personas e instituciones involucradas al tema con relación a las causas y efectos del problema de investigación.

3.7.1. Plan Para el Procesamiento de la Información

A continuación se detalla algunas consideraciones:

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de la información defectuosa como en nuestra investigación son todos los procesos que se efectúan en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito el Belén”, estos procesos son financieros, administrativos y contables, por otro lado analizar el sistema contable con el que trabaja la misma.
- Filtrar información que nos ayude al correcto funcionamiento de los procesos mencionados.

- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según los procesos financieros, administrativos y contables.
- Manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente, que no influyen significativamente en los análisis).
- Estudio estadístico de los datos para presentación de resultados.

3.7.2. Análisis de la información

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

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

3.8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.8.1. Tabulación, presentación e interpretación de resultados

A continuación se realiza la presentación de los resultados obtenidos a través de la presente investigación en donde se aplicaron las técnicas para la interpretación de los datos recopilados con el fin de analizar los procesos financieros, administrativos y contables de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, además determinar el nivel de satisfacción e insatisfacción de los socios, esto se lograra a través de la ejecución de dos encuestas a los socios y los directivos que pertenecen a la Caja Solidaria, los cuales son 7 Directivos y 47 Socios.

- Encuesta a los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”

1. ¿Por qué decidió asociarse a la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”?

Tabla 3.6

Asociarse en la Caja Solidaria

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Confianza	24	44
Beneficios que ofrece	20	37
Distancia	0	0
Atención	0	0
Recomendación	10	19
Otros	0	0
TOTAL	54	100

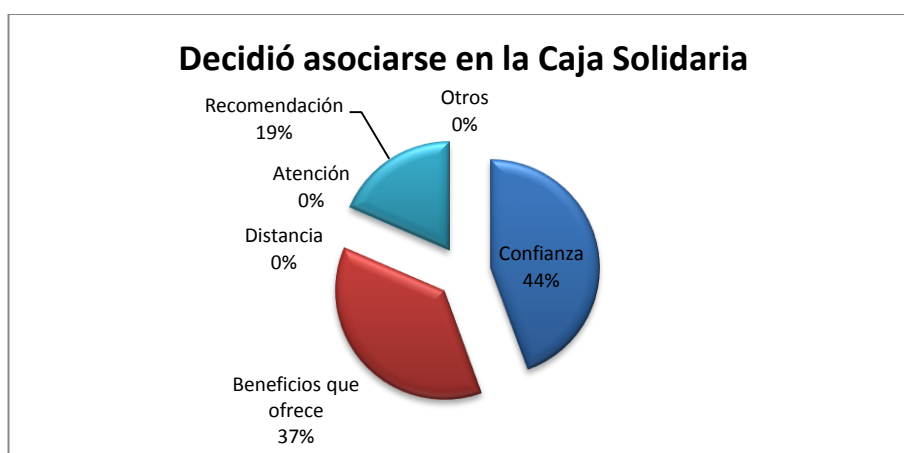


Figura 3.1 Asociarse en la Caja Solidaria

Análisis e Interpretación de Resultados

Del 100% de los socios de la Caja Solidaria que se determina 54 personas, el 44% decidió asociarse a la misma por la Confianza que ha logrado ganar en su comunidad, además el 37% se unió por los beneficios que ofrece como son el ahorro y crédito, mientras el 19% se asocio por la recomendación de las personas que ya son socias. La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, se ha manifestado en la comunidad la Libertad por brindar buenos servicios y así se ha ido desarrollando.

2. ¿Conoce todos los servicios que ofrece la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”?

Tabla 3.7

Servicio que ofrece la Caja Solidaria

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	33	61
NO	21	39
TOTAL	54	100

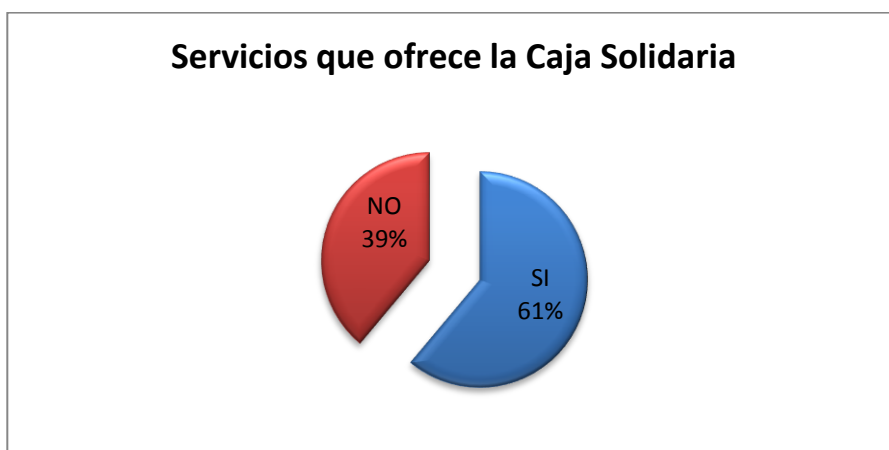


Figura 3.2 Servicios que ofrece la Caja Solidaria

Análisis e Interpretación de Resultados

Por medio de la encuesta realizada se determinó que, el 61% de los socios conoce todos los servicios que ofrece la Caja Solidaria, y así mismo el 39% tiene un desconocimiento de los servicios que brinda la misma. Es por eso que la Caja Solidaria debería socializar todos los servicios que ofrece para mantener una satisfacción de todos los miembros.

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

Tabla 3.8

Atención de la Caja Solidaria

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	16	30
Buena	23	42
Regular	15	28
Mala	0	0
TOTAL	54	100



Figura 3.3 Atención de la Caja Solidaria

Análisis e Interpretación de Resultados

Del total de los socios encuestados de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, el 30% manifestó que la atención de la misma es Excelente, también el 42% indicó que es Buena y el 28% que es Regular. Por lo cual la Caja debería analizar y trabajar todos sus problemas, para que así puedan brindar atención de calidad y ser calificada por todos los miembros de manera Excelente.

4. ¿Qué servicio utiliza con frecuencia en la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”?

Tabla 3.9

Servicio que se utiliza en la Caja Solidaria

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ahorros	17	32
Crédito	25	46
Depósitos a Plazo Fijo	0	0
Cuentas Infantiles	12	22
Otros	0	0
TOTAL	54	100

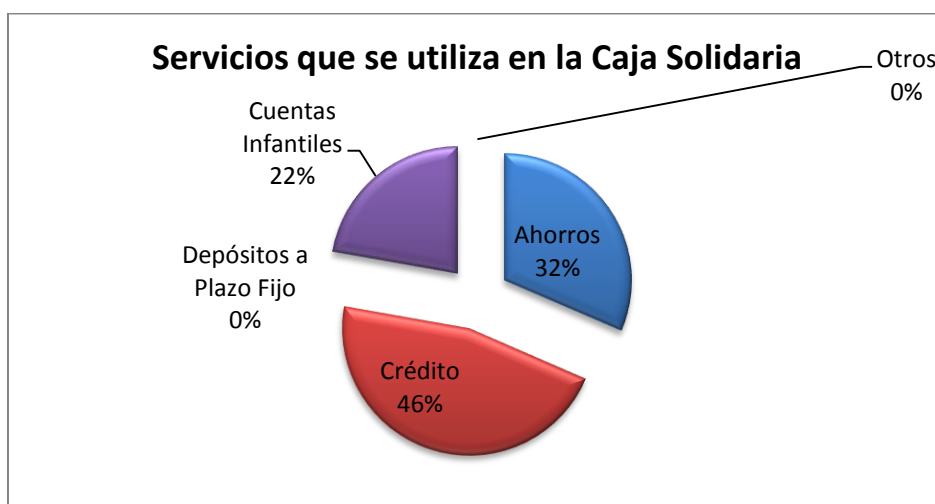


Figura 3.4 Servicios que se utiliza en la Caja Solidaria

Análisis e Interpretación de Resultados

Como se puede observar el servicio que más se utiliza en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, son los préstamos que representa el 46%, así mismo los ahorros con 32% y las cuentas infantiles con un 22%.

5. ¿Sabe usted los requisitos necesarios para la apertura de una cuenta de Ahorro en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”?

Tabla 3.10

Requisitos para la apertura de una cuenta de ahorros

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	38	70
NO	16	30
TOTAL	54	100



Figura 3.5 Requisitos para la apertura de una cuenta de ahorros

Análisis e Interpretación de Resultados

Al momento de realizar la encuesta se puede evidenciar que del total de los socios que conforma la Caja Solidaria el 70% conoce todos los requisitos para la apertura de una cuenta de ahorros y el 30% tiene un desconocimiento de los mismos, es por esto que la Caja debería mantener una adecuada comunicación con todos los socios.

6. ¿Conoce usted la tasa de interés que la Caja “El Belén” paga por sus ahorros?

Tabla 3.11

Tasa de interés por ahorros

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	41
NO	32	59
TOTAL	54	100



Figura 3.6 Tasa de interés por ahorros

Análisis e Interpretación de Resultados

Se puede evidenciar que de todos los socios que conforman la Caja Solidaria el 59% no conoce cuál es la tasa de interés que se paga por sus ahorros, además el 41% sabe cuánto está ganando por sus ahorros. Esto por esto que debería haber mayor preocupación por informar a los socios aspectos relevantes para que así la Caja pueda mantener un mejor desarrollo y crecimiento.

7. ¿Conoce usted los requisitos que se necesita para obtener un crédito en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”?

Tabla 3.12

Requisitos para obtener un crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	33	61
NO	21	39
TOTAL	54	100

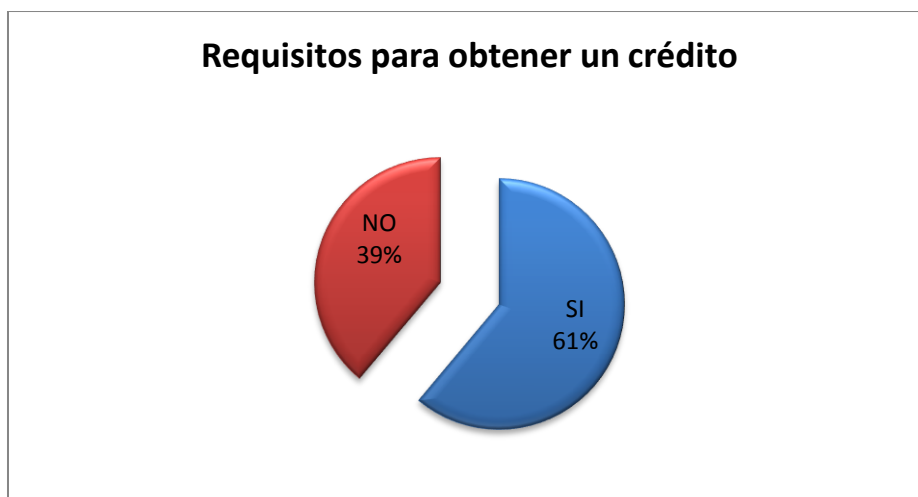


Figura 3.7 Requisitos para obtener un crédito

Análisis e Interpretación de Resultados

Del 100% de los socios de la Caja Solidaria, el 61% conoce todos los requisitos para obtener un crédito puesto que es el servicio que más se utiliza, sin embargo todavía existe un desconocimiento del 39%, por lo que se debería realizar estrategias para una mejor comunicación de la información que es importante que conozcan todos los socios y así puedan tener un mejor servicio.

8. ¿Ha solicitado un crédito en la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”?

Tabla 3.13

Solicitar un crédito en la Caja Solidaria

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	42	78
NO	12	22
TOTAL	54	100



Figura 3.8 Solicitar un crédito en la Caja Solidaria

Análisis e Interpretación de Resultados

Se puede analizar que el 78% que representa la mayoría de los socios han accedido a un crédito en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén” y el 22% aún no han accedido a este servicio.

9. ¿Qué tipo de crédito ha solicitado en la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”?

Tabla 3.14

Tipo de crédito solicitado en la Caja Solidaria

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ordinario	0	0
Emergente	9	21
Estudiantil	0	0
Microcrédito	33	79
Otros	0	0
TOTAL	42	100

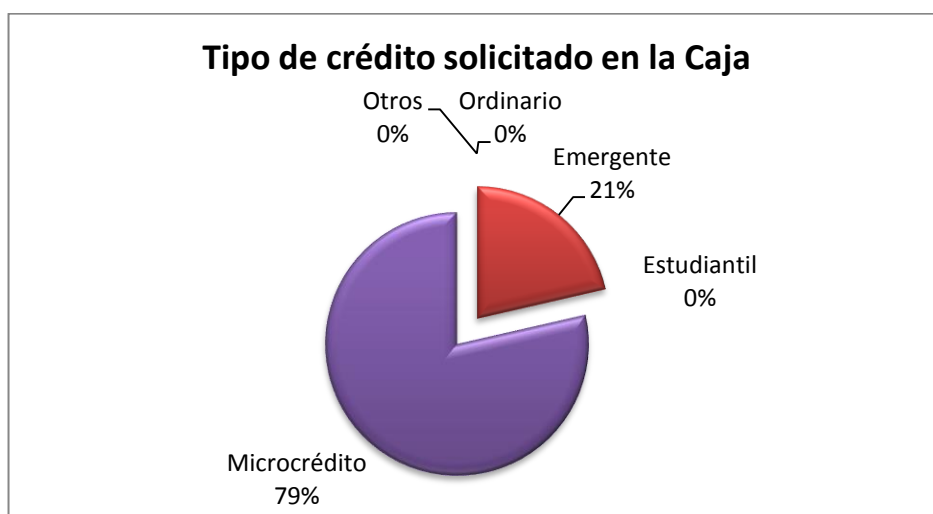


Figura 3.9 Solicitar un crédito en la Caja Solidaria

Análisis e Interpretación de Resultados

Del total de los socios encuestados de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, el 79% ha podido acceder a un Microcrédito y el 21% ha obtenido un crédito emergente. Esto significa que debería analizar la posibilidad de brindar todos los créditos que una Caja mantiene para mejorar los servicios a todos sus socios.

10. ¿Con que finalidad ha solicitado un crédito en la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”?

Tabla 3.15

Finalidad para solicitar un crédito en la Caja Solidaria

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Agricultura y Ganadería	21	50
Comercio	2	5
Compra de Bienes	3	7
Compra de Vehículos	0	0
Adquisición o mejora de vivienda	7	17
Adquisición de electrodomésticos	0	0
Enfermedad	4	9
Estudios	5	12
Viajes	0	0
Otros	0	0
TOTAL	42	100

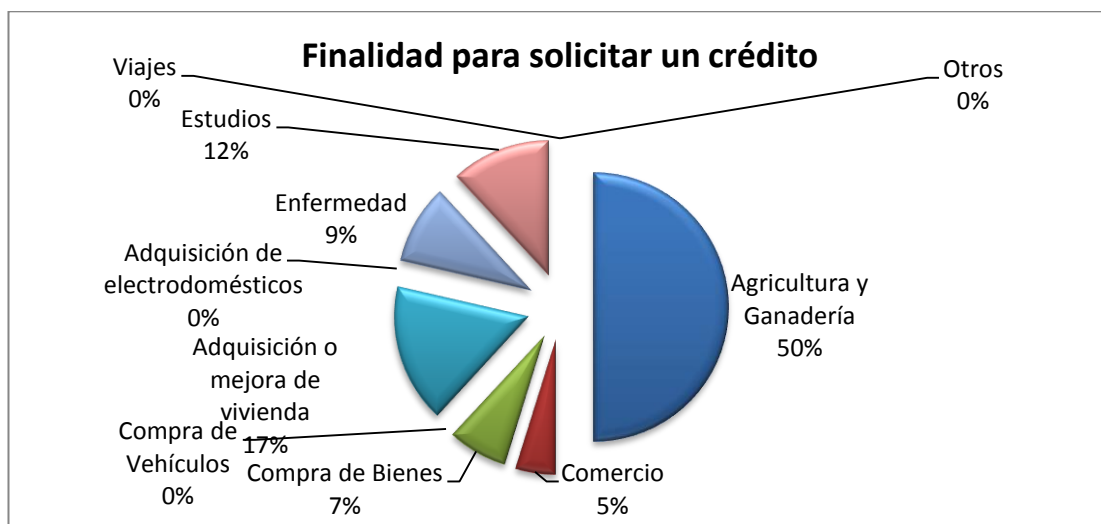


Figura 3.10 Solicitar un crédito en la Caja Solidaria

Análisis e Interpretación de Resultados

Al momento de realizar la encuesta se puede evidenciar que del total de los socios que conforma la Caja Solidaria la mayoría que representa un 50% accede a un crédito para utilizarlo en la ganadería y agricultura, un 17% lo adquiere para mejorar su vivienda, un 12% lo ha pedido para estudios, también representa un 9% que lo han utilizado para enfermedad, el 7% para la compra de bienes y un 5% para comercio. Se puede analizar que los socios acceden a los créditos para poder lograr superarse.

11. ¿Con que Frecuencia requiere usted un crédito?

Tabla 3.16

Frecuencia de requerir un crédito en la Caja Solidaria

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanalmente	0	0
Mensualmente	0	0
Semestralmente	13	31
Anualmente	29	69
Otros	0	0
TOTAL	42	100

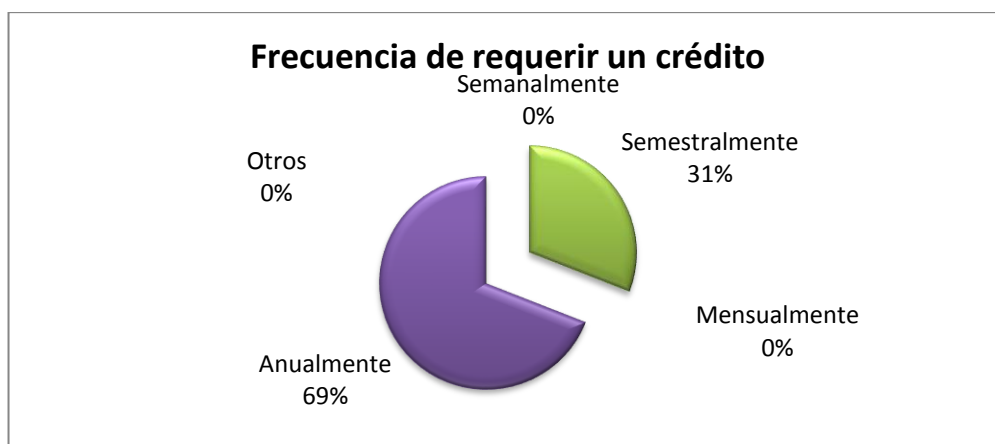


Figura 3.11 Solicitar un crédito en la Caja Solidaria

Análisis e Interpretación de Resultados

Al realizar la encuesta se puede observar que los socios solicitan un crédito a la Caja Solidaria Anualmente esto representa un 69%, de la misma manera un 31% necesita un crédito con una frecuencia semestral.

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

Tabla 3.17

Monto requerido para un crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De USD 1-100	0	0
De USD 101-500	0	0
De USD 501 – 1000	15	36
De USD 1001 – 5000	27	64
Otros	0	0
TOTAL	42	100

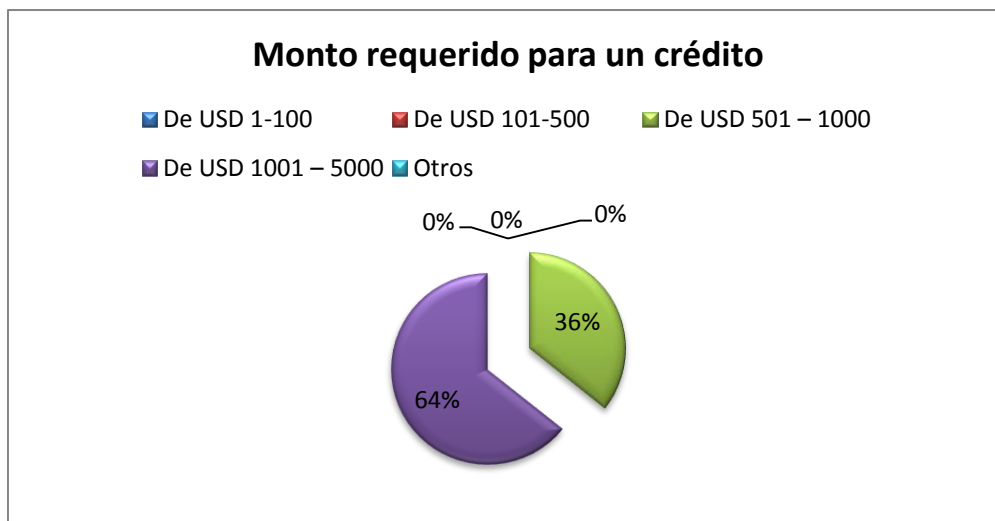


Figura 3.12 Solicitar un crédito en la Caja Solidaria

Análisis e Interpretación de Resultados

De acuerdo a la pregunta del monto que requerirían de crédito se puede concluir que un 64% necesitan un monto de crédito de USD 1001 – 5000 dólares, el 36% necesita un monto de USD 501 – 1000 dólares. Lo que nos permite determinar que el mayor porcentaje solicitaría un crédito de 1001 – 5000 dólares.

13. ¿Conoce que tasa de interés paga por su crédito?

Tabla 3.18

Tasa de interés que se paga por un crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	62
NO	16	38
TOTAL	42	100

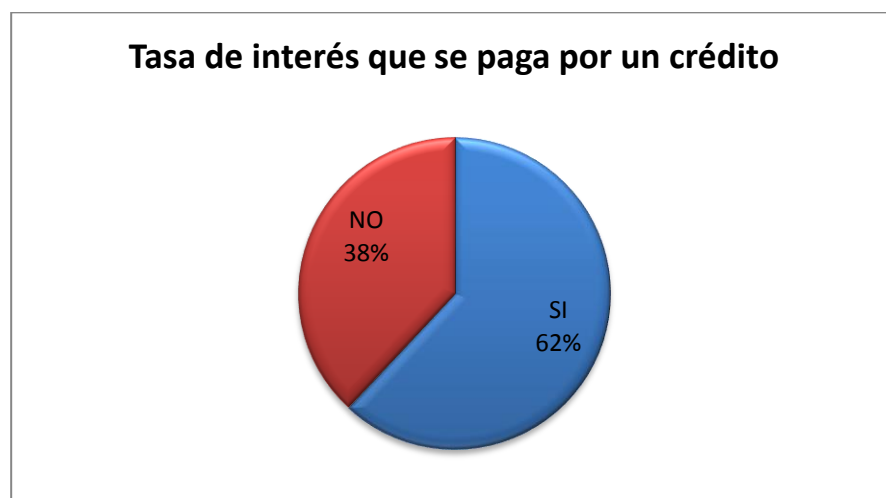


Figura 3.13 Solicitar un crédito en la Caja Solidaria

Análisis e Interpretación de Resultados

De acuerdo a la pregunta se puede concluir que el 62% conoce la tasa de interés que paga por haber accedido a un crédito en la Caja Solidaria y el 38% no conoce cuanto de interés paga por su crédito. Esto determina que la Caja debería mantener accesible toda la información antes de otorgar un crédito a los socios.

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

Tabla 3.19

Dificultad al solicitar un crédito en la Caja Solidaria

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	33
NO	28	67
TOTAL	42	100



Figura 3.14 Dificultad al solicitar un crédito en la Caja Solidaria

Análisis e Interpretación de Resultados

Al haber realizado la encuesta a todos los socios que conforman la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, respecto a si han tenido alguna dificultad al momento de solicitar un crédito el 67% mantuvo que no y el 33% que si lo ha tenido.

- Encuesta a los Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”

PROCESO FINANCIERO

CRÉDITO Y COBRANZA

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

Tabla 3.20

Manual de procedimientos de crédito y cobranza

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

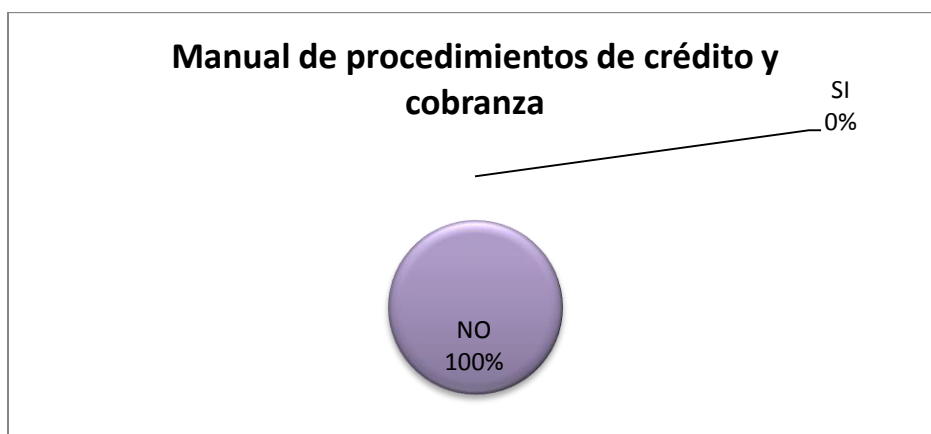


Figura 3.15 Manual de procedimientos de crédito y cobranza

Análisis e Interpretación de Resultados

Al analizar la pregunta número 1, podemos determinar que tenemos un 100% en la respuesta NO, esto quiere decir que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén” no cuenta con un manual de procedimientos de crédito y cobranza. Considerando la importancia de contar con un manual de crédito y cobranzas, por lo que norma políticas y procedimientos técnicos, requisitos, garantías, mecanismos y niveles de aprobación para el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera.

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

Tabla 3.21

Control de los cobros a los socios de la Caja Solidaria

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

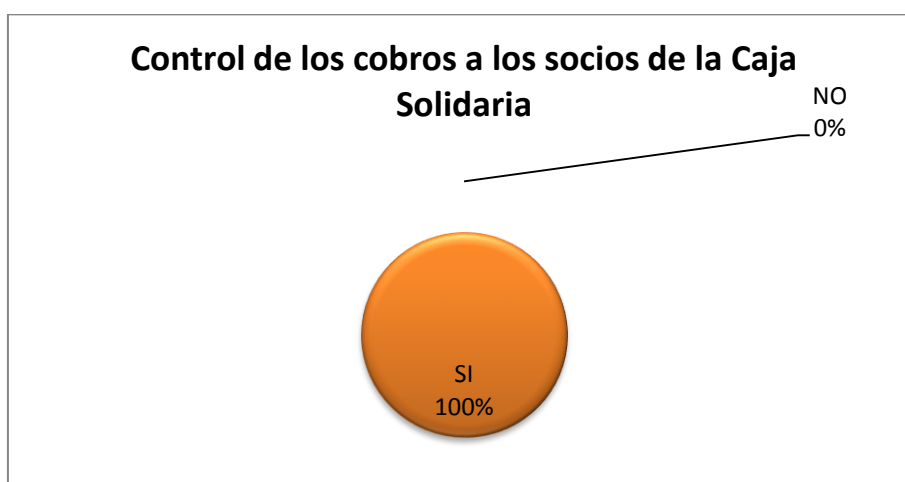


Figura 3.16 Control de los cobros a los socios de la Caja Solidaria

Análisis e Interpretación de Resultados

Al analizar el resultado podemos notar que, el 100% de los directivos conocen que SI se realiza un control mensual de los cobros de los socios. Sin embargo, se pudo observar que se realiza de manera empírica.

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

Tabla 3.22

Notificación a los socios en mora de la Caja Solidaria

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



Figura 3.17 Notificación a los socios en mora de la Caja Solidaria

Análisis e Interpretación de Resultados

Claramente podemos identificar que el total de directivos encuestados, el 100% respondió que si se realiza notificaciones a los socios que presentan mora en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, estas notificaciones solo se realizan de manera verbal. Es necesario examinar de forma oportuna la morosidad de los socios y establecer varias acciones de notificación para la recuperación del crédito.

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

Tabla 3.23

Gestiones de cobro fuera de la Caja Solidaria

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

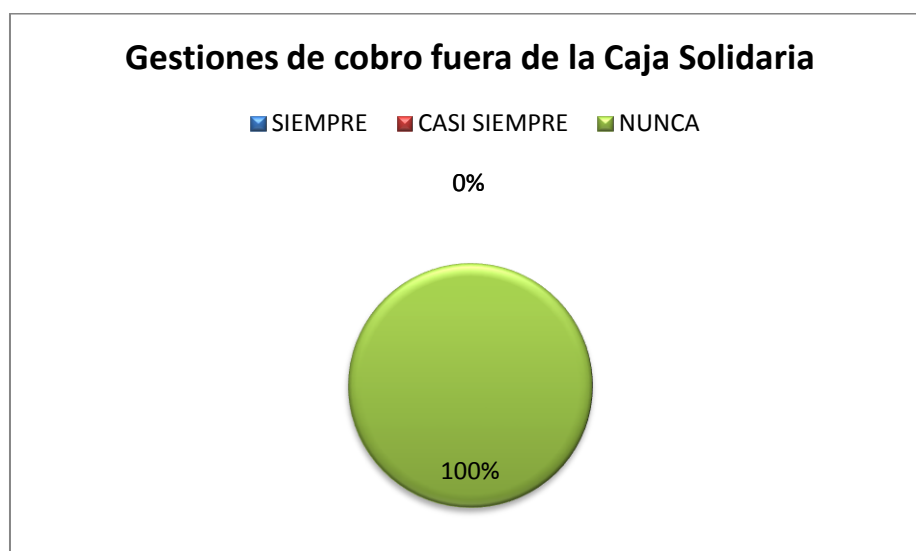


Figura 3.18 Gestiones de cobro fuera de la Caja Solidaria

Análisis e Interpretación de Resultados

Presentando un porcentaje del 100% de los directivos se puede analizar que la Caja Solidaria no realiza gestiones de cobro fuera de la misma, ya que los socios se acercan a cancelar sus cuotas en los días que brinda atención.

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

Tabla 3.24

Revisión de saldos mensualmente de los socios de la Caja Solidaria

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

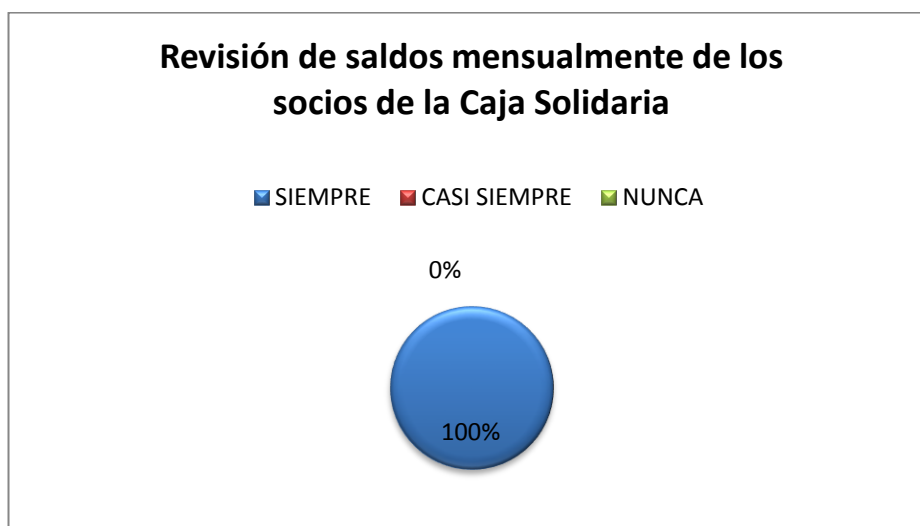


Figura 3.19 Revisión de saldos mensuales de los socios de la Caja Solidaria

Análisis e Interpretación de Resultados

Por el 100% de afirmación de la directiva se puede concluir que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén” mantiene una revisión mensual de los saldos de los socios, esto se logra por medio del Sistema Contable. Con la finalidad de mantener una buena calidad de cartera es necesario realizar un estricto seguimiento al saldo que presentan los socios.

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

Tabla 3.26

Cierres de caja en la Caja Solidaria

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



Figura 3.21 Cierres de caja en la Caja Solidaria

Análisis e Interpretación de Resultados

Del total de los directivos, el 100% señalaron que siempre se realiza un cierre de caja al final del día, se observa que se cumple de manera empírica. Un adecuado cierre de caja sirve para constatar el dinero recaudado en todos los movimientos que se realiza durante el día y para proteger a la entidad de inconsistencias.

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

Tabla 3.27

Faltante de caja en la Caja Solidaria

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

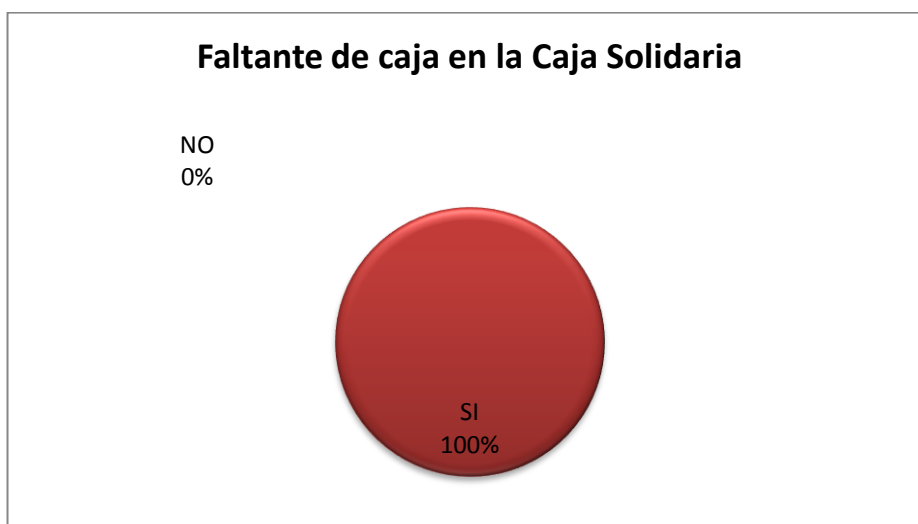


Figura 3.22 Faltante de caja en la Caja Solidaria

Análisis e Interpretación de Resultados

Con respecto a la pregunta de si se realiza un descuento al haber un faltante de caja, el 100% de la directiva respondió de forma afirmativa. Es siempre necesario que la persona encargada de caja cumpla con la responsabilidad de salvaguardar el efectivo de la Caja Solidaria y controlar el desempeño eficiente del personal.

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

Tabla 3.28

Tabla de amortización del préstamo

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

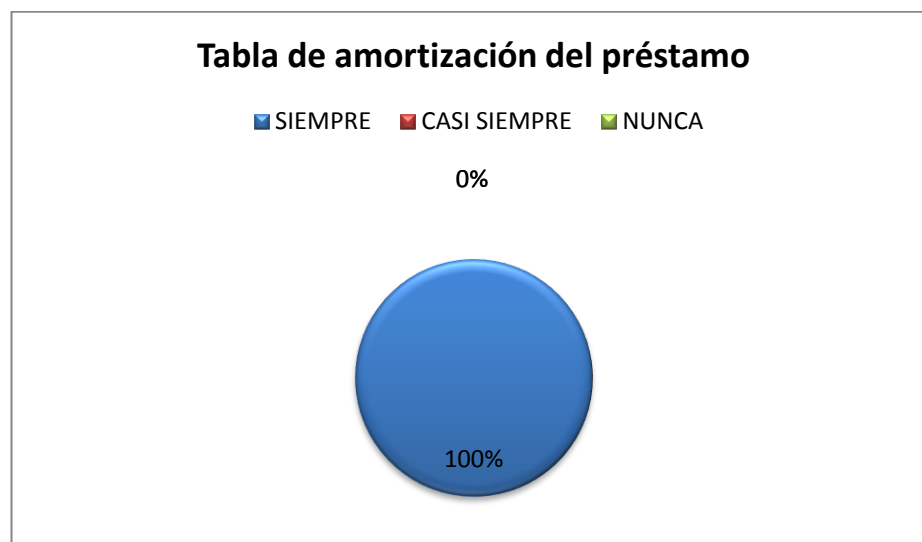


Figura 3.23 Tabla de amortización del préstamo

Análisis e Interpretación de Resultados

Del total de directivos encuestados de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, el 100% respondió que SI se entrega una tabla de amortización al momento de aprobación de un crédito, la misma que es calculada por el sistema informático que utiliza la misma. Es necesario entender que una tabla de amortización tiene cada uno de los pagos a realizar a lo largo de la vigencia de la deuda hasta su saldo definitivo, así el socio de la Caja Solidaria podrá conocer todo acerca de su préstamo.

10. ¿Existe una persona encargada en el cobro de cartera vencida?

Tabla 3.29

Personal encargado de cartera vencida

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

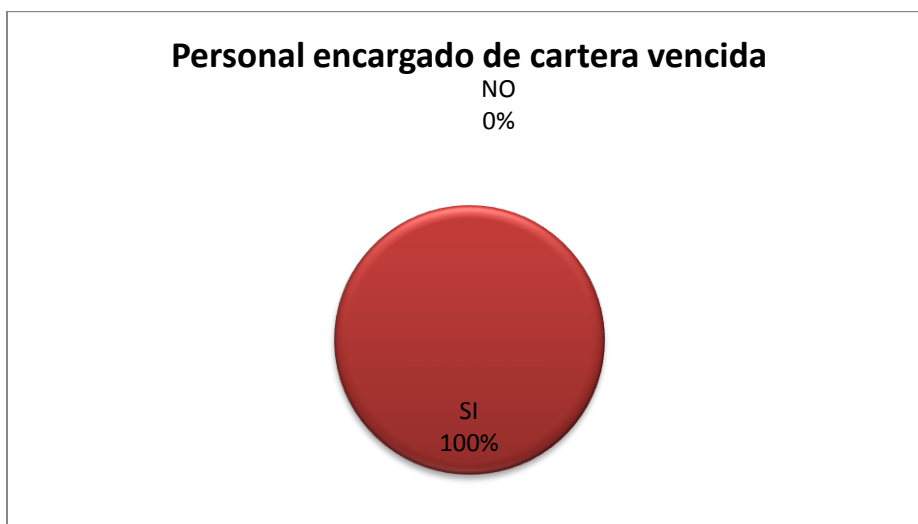


Figura 3.24 Personal encargado de cartera vencida

Análisis e Interpretación de Resultados

De acuerdo a si existe un personal encargado de cartera vencida en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, el 100% de los directivos señalaron una respuesta afirmativa, sin embargo la única persona encargada es el cajero que labora en la misma. Un personal encargado de cartera debe tener una adecuada orientación al socio, para poder convenir en el pago y así se pueda regularizar su deuda atrasada.

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

Tabla 3.30

Análisis crediticio

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



Figura 3.25 Análisis crediticio

Análisis e Interpretación de Resultados

Del total de los directivos encuestados, afirmaron el 100% que siempre se realiza un análisis crediticio antes de otorgar un crédito, sin embargo el análisis que realiza la Caja Solidaria es revisar los ahorros del solicitante. Un adecuado análisis crediticio es revisar los ingresos, garantías, comportamiento histórico de pagos, volumen de negocio, esto ayudara a mantener una adecuada gestión del riesgo en la Caja Solidaria.

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

Tabla 3.31

Comité de Crédito en la Caja de Ahorro y Crédito

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



Figura 3.26 Comité de Crédito en la Caja de Ahorro y Crédito

Análisis e Interpretación de Resultados

Como se puede observar el 100% de los directivos establece que SI existe un Comité de Crédito en la Caja Solidaria, cabe recalcar que fue creado hace aproximadamente dos meses. Se debe tomar en cuenta que un Comité de Crédito es una instancia ejecutiva que evalúa, aprueba o rechaza una solicitud de crédito, esto se realiza a base de normas y políticas de crédito.

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

Tabla 3.33

Personal encargado en el seguimiento de los créditos

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



Figura 3.28 Personal encargado en el seguimiento de los créditos

Análisis e Interpretación de Resultados

Se puede evidenciar que el 100% de los directivos afirmaron que NO existe un personal encargado en el seguimiento de los créditos otorgados, la finalidad de un seguimiento es mantener un bajo nivel de morosidad y no se vea afectada la rentabilidad de la cartera de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”.

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

Tabla 3.34

Límites de crédito para los socios

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

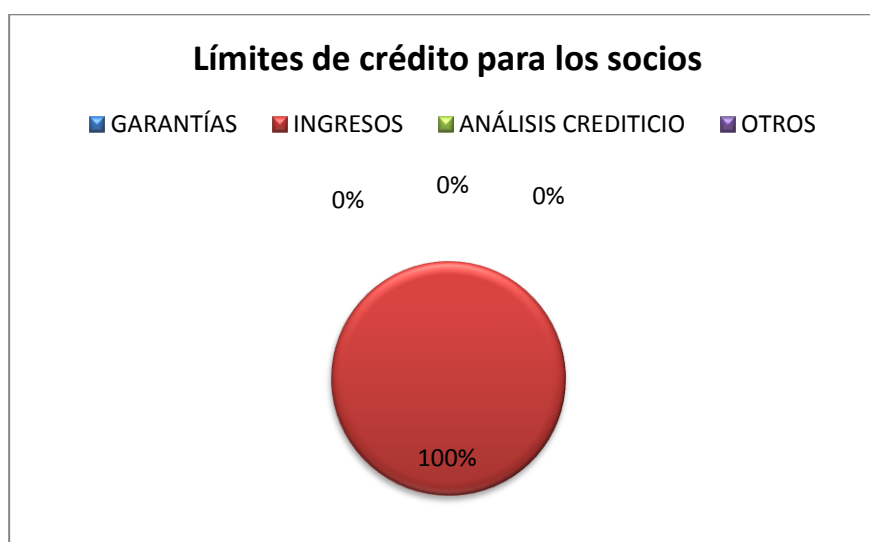


Figura 3.29 Límites de crédito para los socios

Análisis e Interpretación de Resultados

Mediante la encuesta realizada se puede determinar que el 100% de los directivos afirman que el límite de crédito para los socios de la Caja Solidaria se refleja a partir de sus ingresos. Así mismo, se analiza que los ingresos lo determinan por el número de sembríos o animales, es decir se lleva de manera empírica.

16. ¿Qué tipos de garantías acepta la Caja?

Tabla 3.35

Garantías que acepta la Caja Solidaria

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

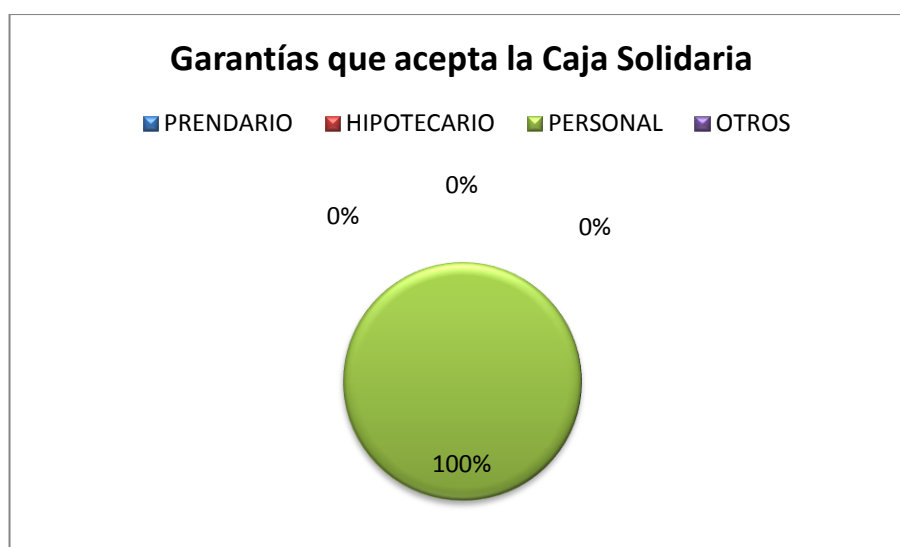


Figura 3.30 Garantías que acepta la Caja Solidaria

Análisis e Interpretación de Resultados

Las garantías que acepta la Caja Solidaria son personales, es decir, debe ser un socio de la misma Caja. Esto se afirma por la respuesta del 100% de los directivos. Además, se puede manifestar que existen otro tipo de garantías que podrían utilizar para proteger a la caja de riesgos de incumplimiento de pago.

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

Tabla 3.36

Tipos de créditos

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

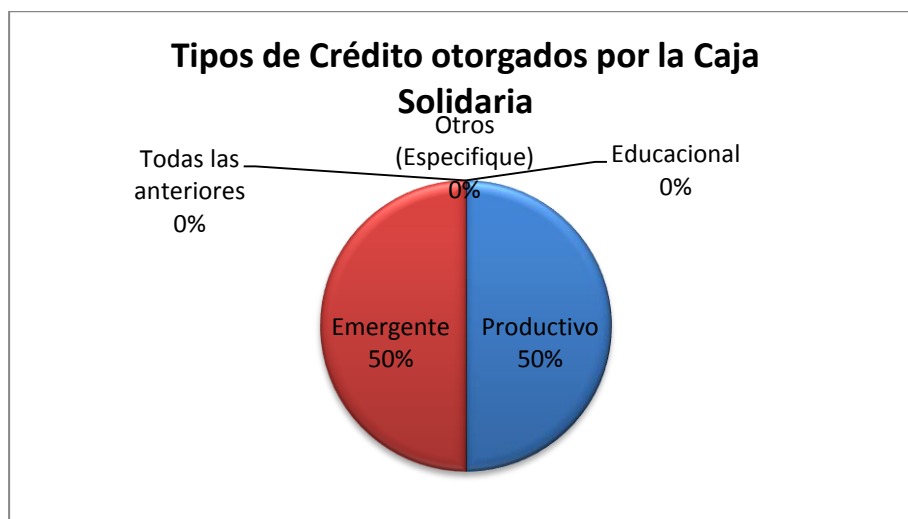


Figura 3.31 Tipos de créditos

Análisis e Interpretación de Resultados

De un total de 7 directivos que corresponden al 100%, podemos concluir que la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”, brinda servicios de créditos productivos y emergentes para todos los socios de la misma.

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

Tabla 3.37

Requisitos para otorgar un crédito

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

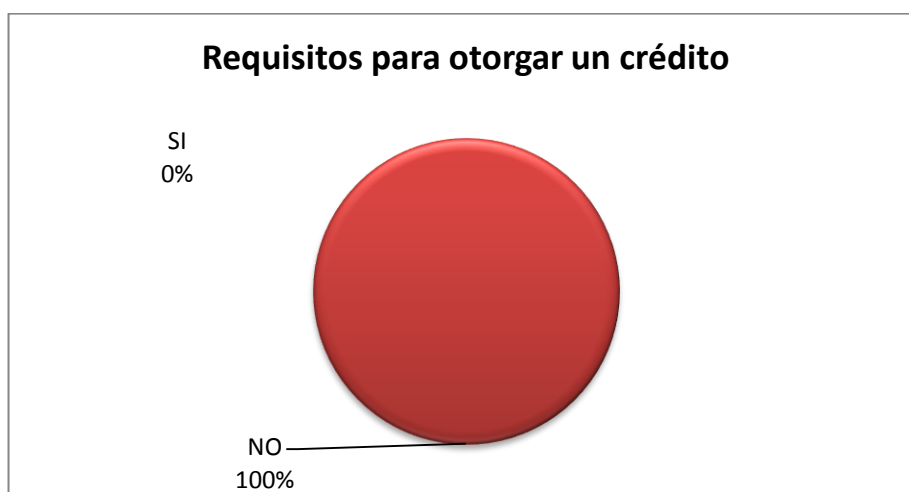


Figura 3.32 Requisitos para otorgar un crédito

Análisis e Interpretación de Resultados

Mediante la encuesta realizada, se puede afirmar que el 100% de los directivos manifiestan que la Caja Solidaria no cuenta con requisitos establecidos para otorgar un crédito, la información que se pide es la cedula de identidad del deudor y del garante. Es de vital importancia que para el otorgamiento de un crédito se establezca requisitos los cuales se deben cumplir estrictamente con la finalidad de mantener garantías y respaldos en el cobro del crédito.

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

Tabla 3.38

Ingreso de solicitudes de crédito

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



Figura 3.33 Ingreso de solicitudes de crédito

Análisis e Interpretación de Resultados

De acuerdo a la pregunta de si se ingresan las solicitudes de crédito el mismo día que son receptadas, la respuesta es de NUNCA que afirma el 100% de los directivos. Mediante el hecho que la Caja Solidaria brinda sus servicios tres días al mes se deberían ingresar las solicitudes el mismo día para mantener una información eficaz y oportuna, además de brindar un excelente servicio a los socios de la misma.

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

Tabla 3.39

Documento sustentable del pago de cuota

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

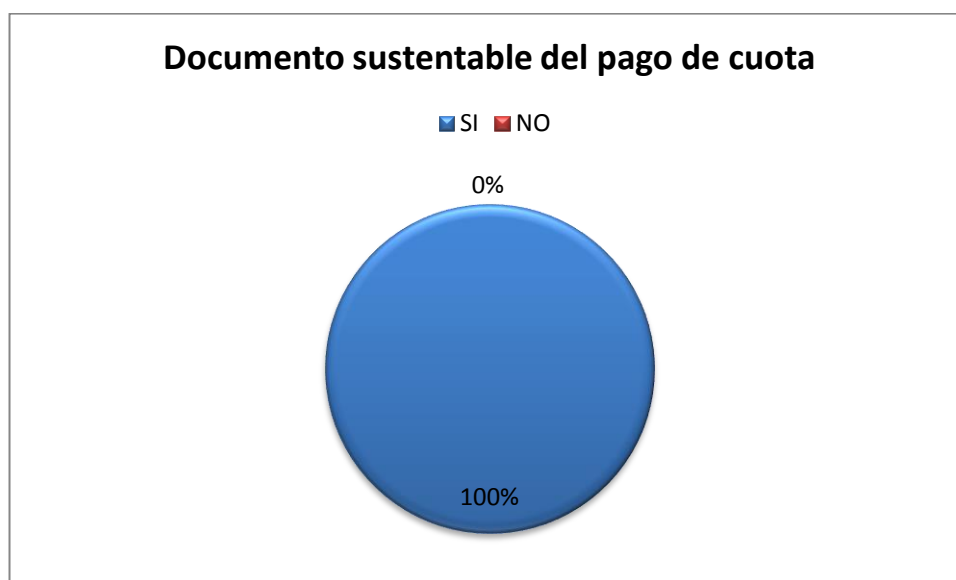


Figura 3.34 Documento sustentable del pago de cuota

Análisis e Interpretación de Resultados

Se puede observar que existe un 100% que manifiesta que SI existe un documento que sustente el pago de las cuotas de los créditos en la Caja Solidaria. Siempre es importante que la Caja solidaria mantenga documentos que sustenten cualquier pago con el fin de mantener documentos que respalden las transacciones realizadas en la Caja Solidaria.

PROCESO ADMINISTRATIVO

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

Tabla 3.40

Manual de procedimientos administrativos

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

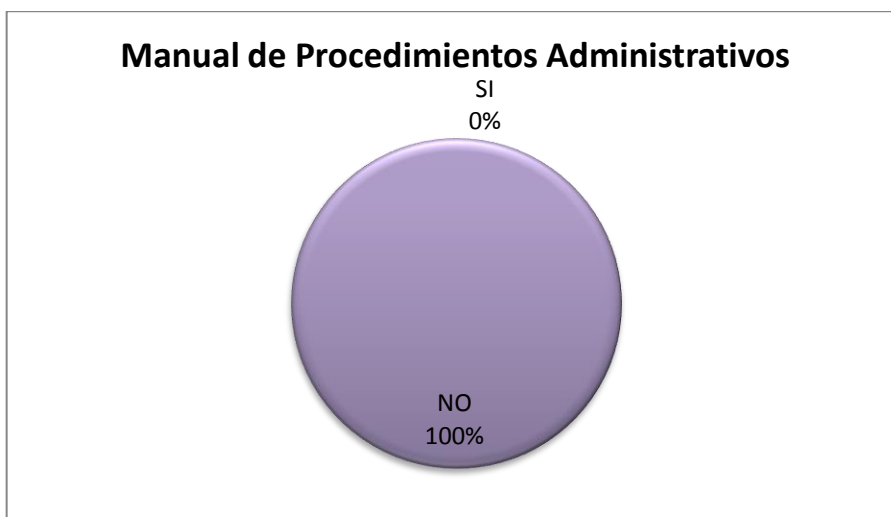


Figura 3.35 Manual de procedimientos administrativos

Análisis e Interpretación de Resultados

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

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

Tabla 3.41

Organigrama actualizado

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



Figura 3.36 Organigrama actualizado

Análisis e Interpretación de Resultados

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

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

Tabla 3.42

Decisiones de acuerdo a la estructura organizativa

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

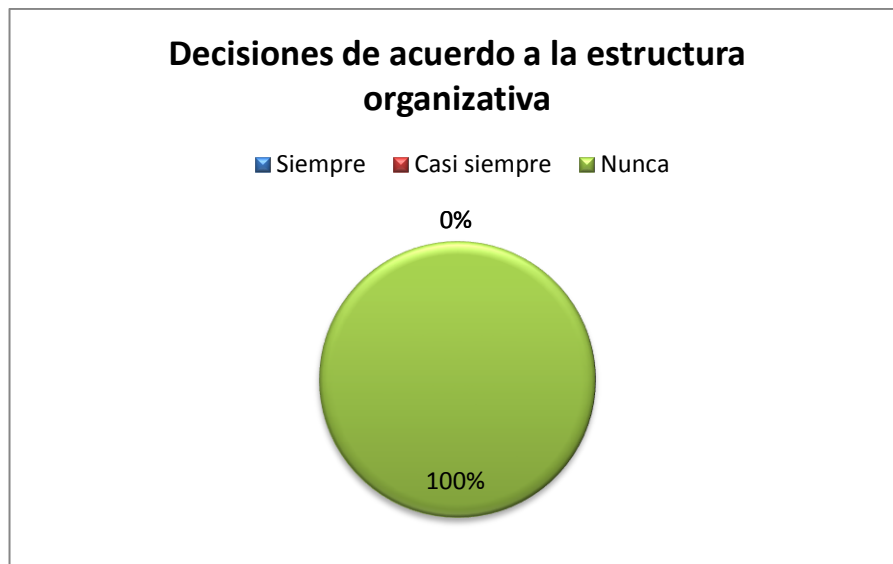


Figura 3.37 Decisiones de acuerdo a la estructura organizativa

Análisis e Interpretación de Resultados

Mediante a que no existe una estructura organizativa, que es afirmado mediante el 100% de los directivos encuestados. Las personas que toman las decisiones son la Directiva de la Caja de Ahorro y Crédito "El Belén", que representan de forma informal. Una estructura organizativa manifestara la forma como se va a gestionar la Caja y una adecuada toma de decisiones.

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

Tabla 3.43

Planificación estratégica para actividades

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



Figura 3.38 Planificación estratégica para actividades

Análisis e Interpretación de Resultados

El 100% del total de los directivos, representa a que NO se realiza una planificación estratégica en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, una planificación estratégica mantendrá un proceso sistemático para poder alcanzar los objetivos y metas que se haya propuesto la Caja Solidaria, y mantener un desarrollo sostenible y sustentable.

25. ¿Con que frecuencia se realizan estas planificaciones?

Tabla 3.44

Frecuencia de las planificaciones

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



Figura 3.39 Frecuencia de las planificaciones

Análisis e Interpretación de Resultados

Respecto a la encuesta realizada, se puede determinar que como no existen planificaciones estratégicas en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, no existe ninguna frecuencia esto se afirma con el 100% de respuesta de los directivos.

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

Tabla 3.45

Plan operativo anual

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



Figura 3.40 Plan operativo anual

Análisis e Interpretación de Resultados

Del total de directivos encuestados, se puede analizar que no existe la realización de un plan operativo anual en la Caja Solidaria, esto se afirma con el 100% de las respuestas. Así mismo, un plan operativo anual es donde la Caja Solidaria establece objetivos que desean cumplir con pasos a seguir.

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

Tabla 3.46

Plan operativo anual ejecutado en su totalidad

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



Figura 3.41 Plan operativo anual ejecutado en su totalidad

Análisis e Interpretación de Resultados

Al observar que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, no cuenta con un plan operativo anual, la respuesta afirma con un 100% que no existe ninguna frecuencia.

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

Tabla 3.47

Correcta designación de funciones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	29
NO	5	71
TOTAL	7	100



Figura 3.42 Correcta designación de funciones

Análisis e Interpretación de Resultados

De todos los directivos encuestados, el 71% estableció que no existe una correcta designación de funciones en la Caja Solidaria, mientras que el 29% decidió a que si existe. Sin embargo, se puede observar que existe una persona que realiza y está al corriente de todas las actividades que se realiza. Una correcta designación de funciones lograra que la Caja Solidaria pueda desarrollarse de manera eficiente, eficaz y no tener problemas funciones no realizadas

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

Tabla 3.48

Frecuencia de asambleas entre socios

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

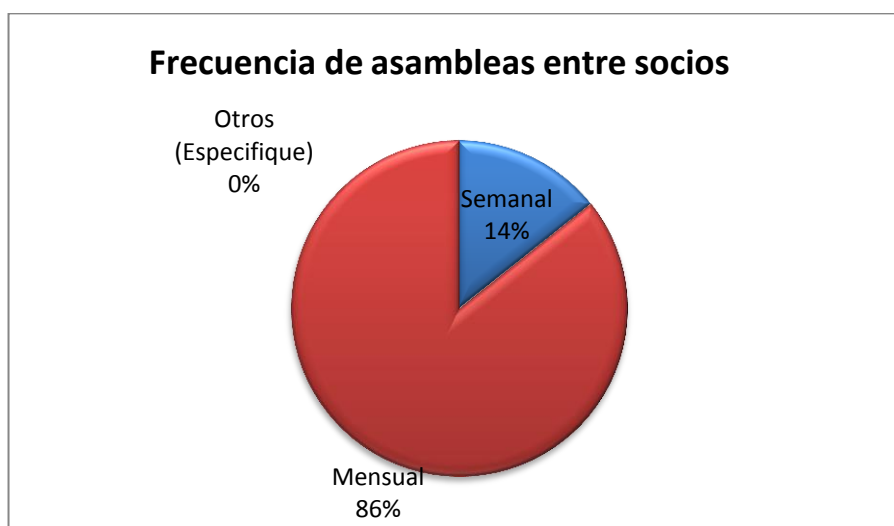


Figura 3.43 Frecuencia de asambleas entre socios

Análisis e Interpretación de Resultados

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

- PROCESO CONTABLE

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

Tabla 3.49

Manual de procedimientos contables

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

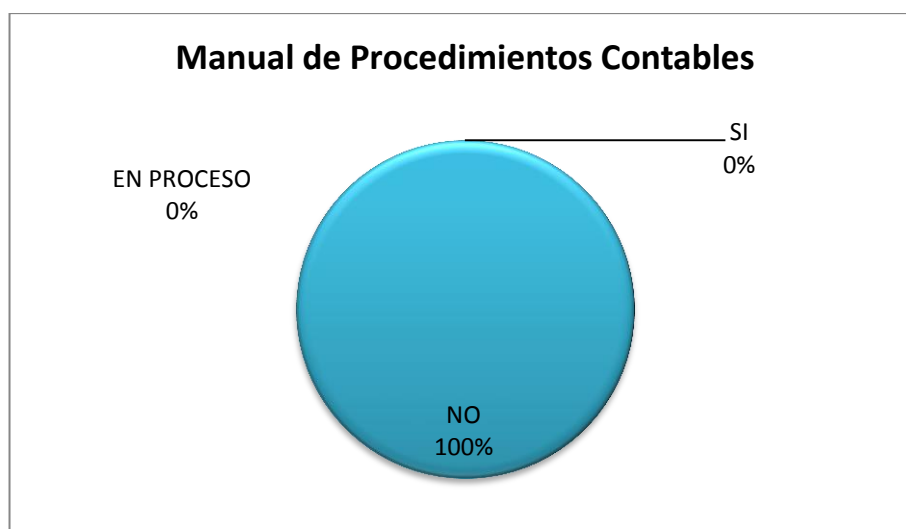


Figura 3.44 Manual de procedimientos contables

Análisis e Interpretación de Resultados

Del 100% de los encuestados, que representan 7 personas, manifestaron que no cuenta con manual de procedimientos contables en la Caja Solidaria. Un manual contable sería una herramienta normativa para la Caja Solidaria, cuya finalidad será generar información que refleje adecuadamente la situación económica-financiera de la misma.

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

Tabla 3.50

Personal encargado en realizar la Contabilidad

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



Figura 3.45 Personal encargado en realizar la Contabilidad

Análisis e Interpretación de Resultados

Al realizar la encuesta a los directivos, se puede determinar por un 100% que SI existe una persona encargada en realizar la Contabilidad de la Caja solidaria. La persona encarga debe contar con todos los conocimientos contables, legales para poder realizar el informe económico- financiero de la Caja Solidaria.

32. El contador de la Caja Solidaria es:

Tabla 3.51

Contador de la Caja Solidaria

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



Figura 3.46 Personal encargado en realizar la Contabilidad

Análisis e Interpretación de Resultados

Por medio de la encuesta realizada, se puede observar que la persona que realiza la Contabilidad de la Caja Solidaria es una persona externa, es decir, un Contador Externo. Esto se afirma la respuesta del 100% de los directivos.

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

Tabla 3.52

Plan de Cuentas en la Caja Solidaria

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

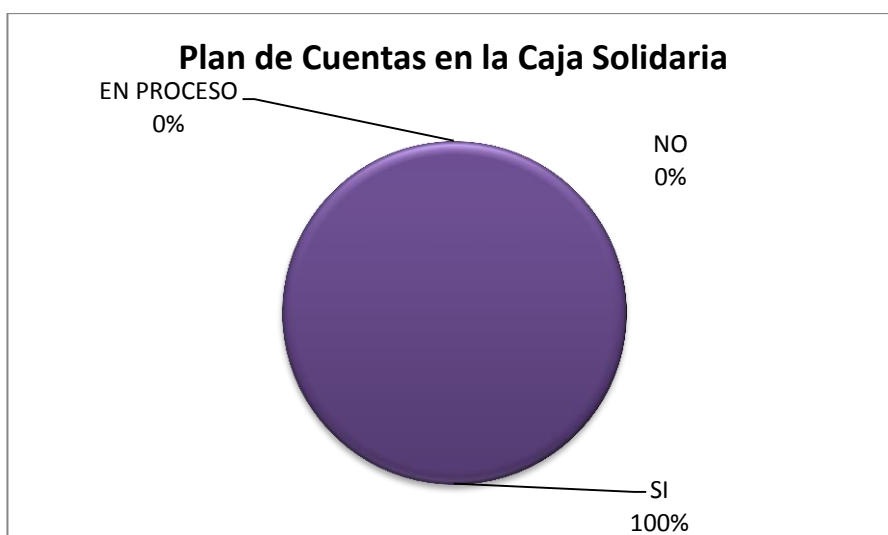


Figura 3.47 Plan de Cuentas en la Caja Solidaria

Análisis e Interpretación de Resultados

De un total de 7 directivos, el 100% respondió que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, si cuenta con un plan de cuentas, el mismo que refleja el sistema de información que poseen. Se debe tomar en cuenta que es necesario contar con un adecuado plan de cuentas ya que permite llevar un orden y control eficiente de la Contabilidad.

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

Tabla 3.53

Archivo para los socios

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



Figura 3.48 Archivo para los socios

Análisis e Interpretación de Resultados

En el caso de la pregunta, de si existe un archivo para cada uno de los socios, la respuesta determino con el 100%, que si cuenta con un archivo para cada socio de la Caja Solidaria.

35. ¿Qué informes financieros preparan? Múltiple Respuesta

Tabla 3.54

Informes Financieros de la Caja Solidaria

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

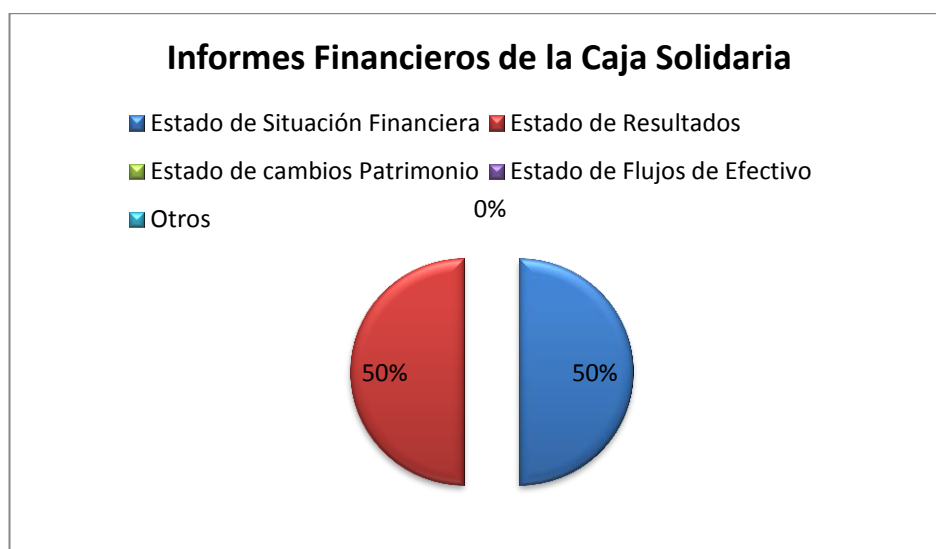


Figura 3.49 Informes Financieros de la Caja Solidaria

Análisis e Interpretación de Resultados

Se puede determinar que los informes financieros que maneja la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén” son, el Estado de Resultados y el Estado de Situación Financiera. Sin embargo, estos informes son realizados por el Contador Externo y no existe una persona interna que pueda controlar, analizar y evaluar los mismos.

36. ¿Con que frecuencia realizan estos informes?

Tabla 3.55

Frecuencia de los Informes

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

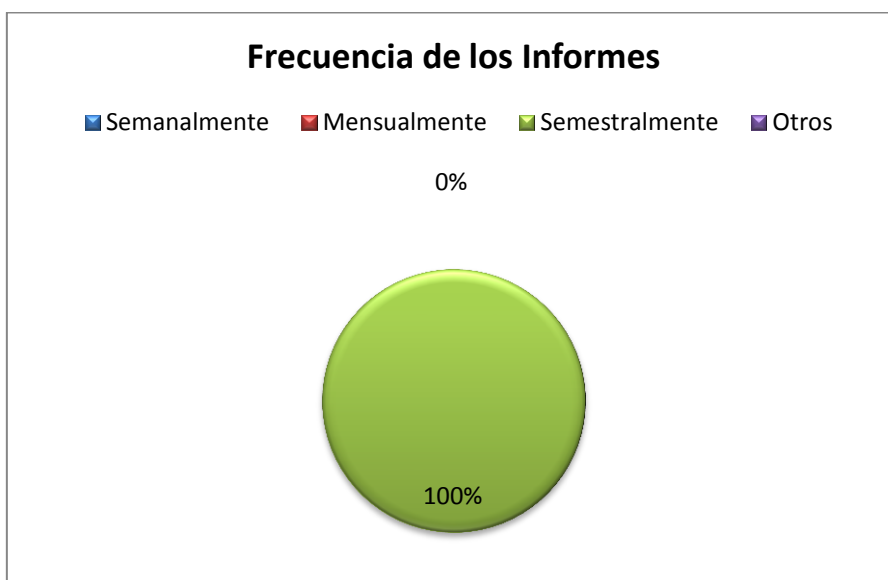


Figura 3.50 Frecuencia de los Informes

Análisis e Interpretación de Resultados

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

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

Tabla 3.56

Estados Contables y Análisis

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

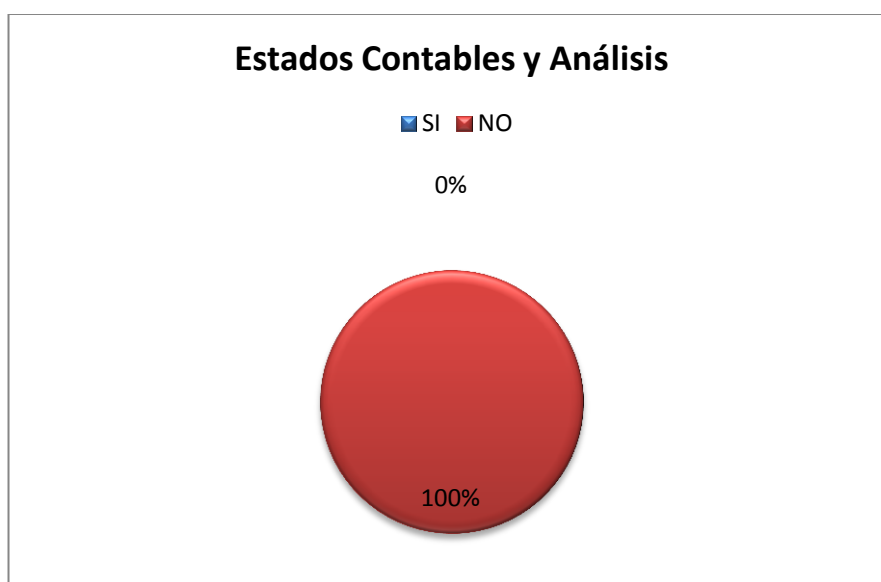


Figura 3.51 Estados Contables y Análisis

Análisis e Interpretación de Resultados

Mediante la respuesta del 100% de los directivos, establecen que no se entregan a los mismos los Estados Financieros acompañados de análisis y comentarios para que puedan entender y comprender la situación económica- financiera actual de la Caja Solidaria. Los Estados Financieros deben poseer un análisis para ser presentado a los directivos, con la finalidad de ser útil para una adecuada toma de decisiones.

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

Tabla 3.57

Control de los costos y gastos

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



Figura 3.52 Control de costos y gastos

Análisis e Interpretación de Resultados

Se puede evidenciar que de todos los directivos que conforman la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, el 100% manifiesta que NO existe un control de costos y gastos, es decir, no se realiza un presupuesto. Cabe recalcar que la elaboración de un presupuesto ayuda a mantener un control anticipado de los ingresos y gastos para un mejor desarrollo de la Entidad.

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

Tabla 3.58
Obligaciones Tributarias

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

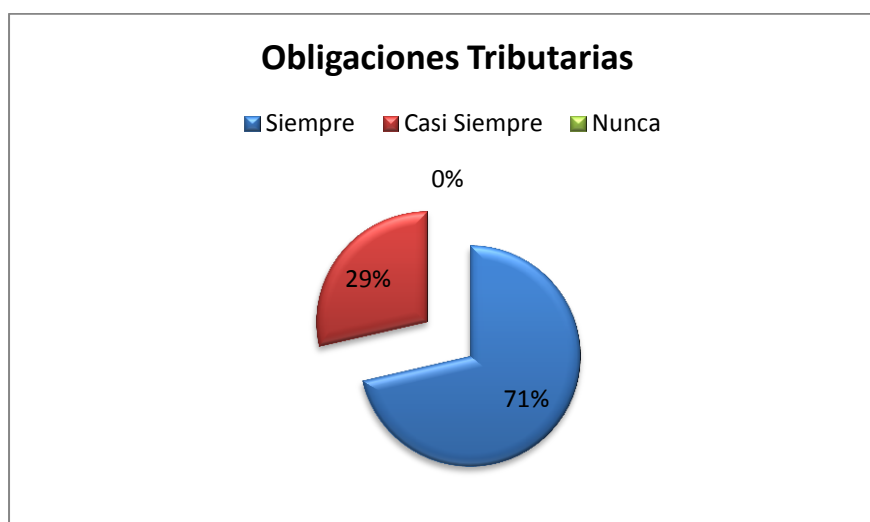


Figura 3.53 Obligaciones Tributarias

Análisis e Interpretación de Resultados

Al analizar el resultado de la encuesta se puede determinar que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "El Belén", mantiene un 71% que se cumple con las obligaciones tributarias oportunamente y 29% que no cumple. Sin embargo, se manifiesta que el que realiza y tiene toda la potestad para ejecutar esta actividad es el Contador Externo, persona que debería estar completamente capacitada para realizar las obligaciones tributarias y tener el conocimiento adecuado de cómo debe cumplir estas obligaciones una Caja Solidaria.

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

Tabla 3.59

Incumplimiento de Obligaciones Tributarias

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

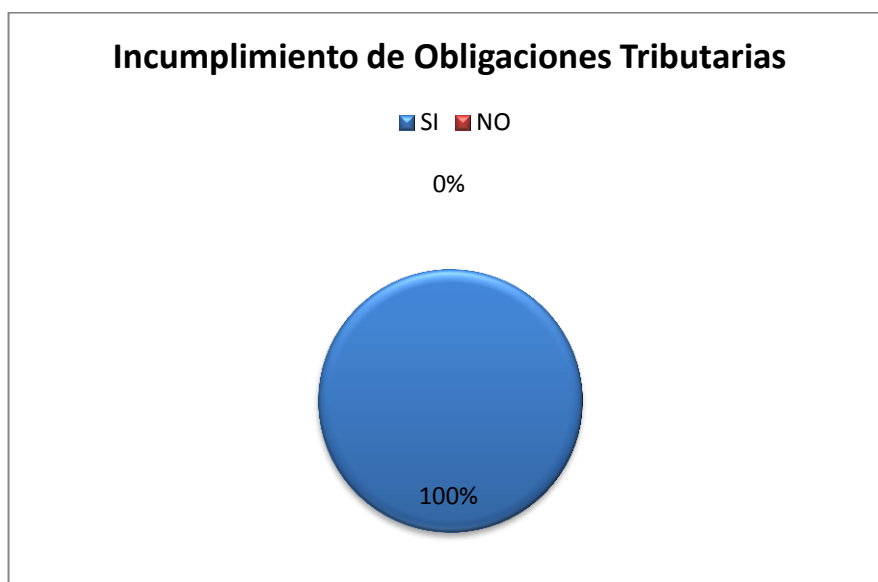


Figura 3.54 Incumplimiento de Obligaciones Tributarias

Análisis e Interpretación de Resultados

Del total de los directivos encuestados se puede evidenciar que el 100% concluye que la Caja Solidaria si ha tenido problemas por incumplimiento de obligaciones tributarias. Esto se debe, por la falta de capacitación del personal encargado. El fallo a las obligaciones tributarias puede repercutir a multas y sanciones.

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

Tabla 3.60

Registro de la Información Contable en la Caja Solidaria

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Manual	7	50
Procesamiento Electrónico de Datos	7	50
Otros	0	0
TOTAL	7	100

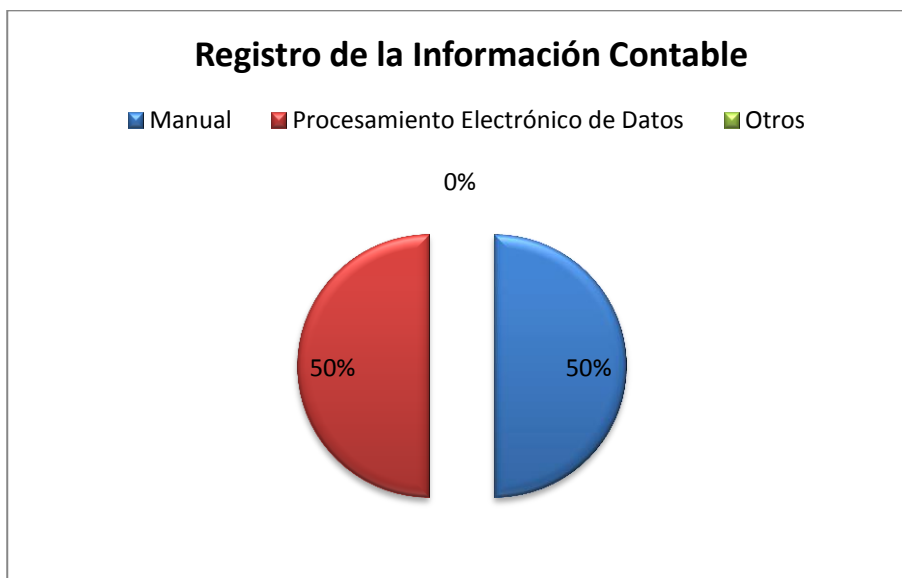


Figura 3.55 Registro de la Información Contable en la Caja Solidaria

Análisis e Interpretación de Resultados

Con la afirmación del 100% de los directivos encuestado, se puede concluir que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, registra la información contable de forma manual y por medio de un Sistema Contable. El Sistema Contable que utiliza la Caja Solidaria es el S.A.C.

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

Tabla 3.61

Personal encargado del Sistema Contable

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

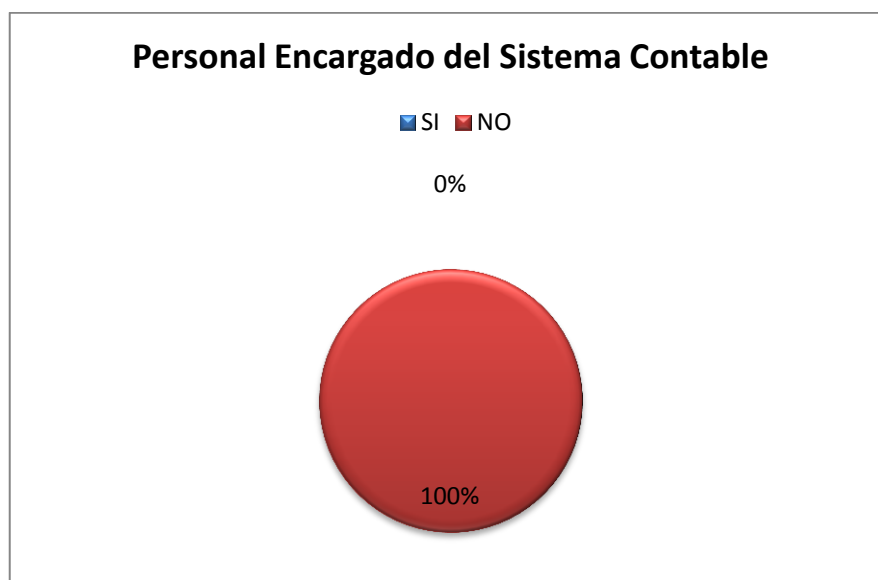


Figura 3.56 Personal Encargado del Sistema Contable

Análisis e Interpretación de Resultados

Mediante el análisis de la pregunta de si existió una capacitación al personal encargado sobre el Sistema Contable, los directivos manifestaron en un 100% que NO contaron con una capacitación. El adecuado manejo de un Sistema Contable mantendrá información eficaz, veraz y oportuna de la Caja Solidaria.

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

Tabla 3.62

Sistema Contable es adecuado

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

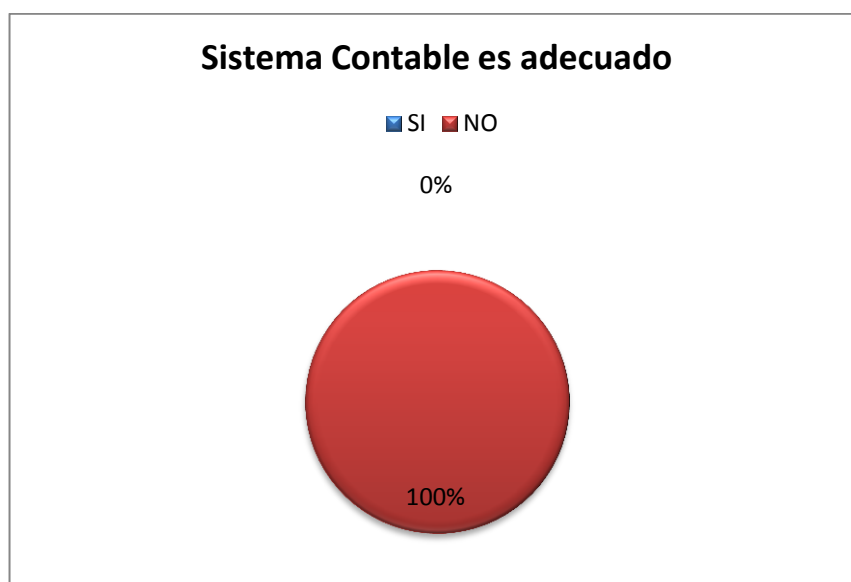


Figura 3.57 Sistema Contable es adecuado

Análisis e Interpretación de Resultados

Del total de los directivos encuestados, el 100% afirmó que el Sistema Contable no es adecuado, por lo que se evidencia que necesitan una capacitación y fortalecimiento del mismo. De esta manera la Caja Solidaria podrá contar con un registro y procesamiento de información que se ajuste a sus necesidades, con la finalidad de conocer la situación económica financiera actual.

CAPÍTULO IV

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

4.1. LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

En el siguiente capítulo se va a conocer y detallar todos los procesos financieros, administrativos y contables que realiza la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, se efectúa mediante la aplicación de guías de observación de cada proceso.

Para el levantamiento de la información en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén” se efectuaron visitas a las instalaciones de la Caja Solidaria; las mismas que fueron establecidas conjuntamente con el representante de la Caja, con el objetivo de obtener la información pertinente para la realización del presente proyecto, se obtuvo información proporcionada tanto por los directivos y socios de la misma. Para la realización de la Guía de Observación los directivos y el personal que trabaja en la Caja nos proporcionaron información, documentos respecto a los procesos financieros, administrativos y contables.


4.2. LEVANTAMIENTO DE PROCESOS FINANCIEROS

Los procesos financieros son los retos del entorno económico que requieren una optimización para mantener la liquidez y procurar la rentabilidad de la Entidad, esto se sustenta con información financiera y procesos que orienten a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén” a tomar decisiones inteligentes a fin de lograr un mejor desempeño, los procesos financieros que realiza la Caja son procesos de crédito y procesos de cobranza.


4.2.1. Proceso de Crédito

Los Procesos de Crédito que efectúa la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "El Belén" se detalla en la siguiente guía de observación.

N.	ITEMS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
1	¿Existe un manual de políticas y procedimientos para crédito y cobranza?	SI () NO (x) EN PROCESO	La Caja Solidaria "El Belén" no posee un manual de políticas y procedimientos para crédito y cobranza, es por esto que surge la necesidad de la elaboración de un manual que ayude a la Caja Solidaria a tener un instrumento esencial para la ejecución de todas las actividades crediticias que realice la Entidad y así mantener procedimientos correctos en esta área.
2	¿El manual de crédito es de conocimiento general para el personal que trabaja en el área?	SI () NO (x)	
3	¿La Caja cuenta con un Comité de Crédito?	SI (x) NO ()	La Caja Solidaria "El Belén" el día 18 de Enero del 2015 conforma un Comité de Crédito donde se encuentra el Presidente de la Caja, Tesorero y por votación por parte de todos los socios eligen a la Señora Lucia Germán para que forme parte del mismo ganando con 17 votos a favor y queda así conformado el Comité de Crédito para la evaluación de las solicitudes y aprobaciones de crédito. Para constancia se registra en el libro de Actas de la Caja Solidaria "El Belén".

CONTINÚA 

4	¿El Comité de Crédito actúa de forma?	FORMAL () INFORMAL (x) OTROS ()	El Comité de Crédito de la Caja Solidaria, actúa de forma informal y tiene el registro de las personas que lo conforman en el libro de Actas de la misma.
5	¿Quiénes son las personas encargadas para el otorgamiento de crédito?	PRESIDENTE () COMITÉ DE CRÉDITO (x) OTROS ()	Desde el 18 de Enero del 2015 las personas que conforman el Comité de Crédito, han sido aquellas que se encargan de otorgar los créditos. Cabe recalcar que antes de la conformación del Comité de Crédito el personal que se encargaba de la evaluación y aprobación era el Comité de Vigilancia de la Caja Solidaria "El Belén".
6	¿El proceso de otorgación de crédito es adecuado?	SI (x) NO ()	Los Directivos que conforman la Caja Solidaria "El Belén", indican que si tienen un proceso adecuado en la otorgación de créditos. Sin embargo se puede observar que no llevan un proceso adecuado ya que realizan sus actividades de manera empírica.
7	¿Qué tipos de crédito otorga la Caja Solidaria?	PRODUCTIVO (x) EMERGENTE (x) ESTUDIANTIL () OTROS ()	La Caja Solidaria a más de otorgar crédito emergente y estudiantil, también tiene a servicio de sus socios el crédito ordinario o microcrédito.
8	¿Cuál es la documentación necesaria para otorgar un crédito?	Productivo: Emergente: Estudiantil: Otros:	La documentación necesaria para poder acceder a un crédito en la Caja Solidaria "El Belén", es la misma para un crédito productivo como para un crédito emergente y es la siguiente: Copia de la cédula y papeleta de votación del Deudor y Garante, llenar la respectiva solicitud de crédito, copia de la libreta de ahorros donde verifican que tengan iguales los ahorros.

CONTINÚA 

9	¿Se mantiene un archivo organizado de los créditos otorgados y rechazados?	SI (x) NO ()	La Caja Solidaria "El Belén", mantiene un archivo ordenado de todos los créditos que han sido aprobados, con la respectiva documentación. Sin embargo se puede observar que no tienen archivadas las solicitudes de crédito que han sido rechazadas.
10	¿La Caja Solidaria verifica el cumplimiento total de los requisitos para un crédito?	SI (x) NO ()	Las personas encargadas de revisar todos los documentos para la aprobación de un crédito es el Comité de Crédito y para mayor afirmación también revisa la Directiva de la Caja Solidaria "El Belén".
11	¿Se realiza seguimientos a los créditos otorgados?	SI (x) NO ()	
12	¿Cuáles son los montos mínimos y máximos que se otorgan en cada uno de los créditos?	PRODUCTIVO EMERGENTE STUDIANTIL OTROS	En la Caja Solidaria "El Belén" se otorga dos tipos de créditos que son el Productivo y Emergente y los límites son: Productivo de 500 a 3000 dólares. Emergente solo 300 dólares. Y deben poseer 300 dólares en su cuenta de ahorros para poder solicitar cualquier crédito.
13	¿Cuál es el plazo de pago correspondiente a cada uno	PRODUCTIVO	El plazo correspondiente a cada uno de los créditos depende del monto

	de los créditos?	EMERGENTE ESTUDIANTIL	solicitado: PRODUCTIVO 500 a 6 meses 1000 a 10 meses 1500 a 12 meses 2000 a 18 meses 2500 a 18 meses 3000 a 24 meses EMERGENTE 300 a 4 meses
14	¿La tasa de interés se ajusta a la normativa del Banco Central?	SI (x) NO ()	
15	¿La Caja Solidaria tiene un día específico para recepción de solicitudes de un crédito?	SI () NO (x)	Los socios de la Caja Solidaria "El Belén", pueden acercarse a llenar una solicitud de crédito solo los días que labora la Entidad que son el 5, 10 y 22 de cada mes.
16	¿Se otorgan créditos a personas que no sean socias de la Caja Solidaria?	SI () NO (x)	
17	¿Existe una base de datos con la información de los	SI (x)	La Caja Solidaria "El Belén", mantiene una base de datos de los créditos,

	socios que han accedido a un crédito?	NO ()	de acuerdo a las solicitudes de crédito que son ingresadas al Sistema Contable.
18	¿Cada qué tiempo es actualizada la base de datos?	SEMANAL () MENSUAL () OTROS ()	Los Directivos de la Caja Solidaria "El Belén", indican que no se actualiza la información de los socios que se les ha otorgado un crédito.
19	¿Se califica los créditos basados en información de la Central de Riesgos?	SI () NO (x)	
20	¿Se analizan las 5c de crédito para la entrega de créditos?	Colateral SI (x) NO () Carácter SI () NO (x) Capacidad SI () NO (x)	Respecto al análisis de la 5C del crédito se puede observar que la Caja Solidaria "El Belén" cumple con tres. COLATERAL porque mantienen una garantía personal, es decir, el garante es un socio de la Caja Solidaria. También analizan la parte de CAPACIDAD, porque evalúan los ingresos que tiene el deudor, aunque lo analizan de forma empírica, ya que detallan la cantidad de animales y bienes que posee, y por último analizan el CAPITAL, determinan el monto que está pidiendo el socio y mediante este análisis lo aprueban o no.

		Capital SI (x) NO () Condiciones SI () NO (x)	
21	¿Cuáles son las garantías que acepta la Caja previos al otorgamiento de crédito?	PRENDARIA () HIPOTECARIA () PERSONAL (x) OTROS ()	Las garantías que acepta la Caja Solidaria, es la personal, ya que el garante es un mismo socio de la Caja.
22	¿La Caja cuenta con un SCORING DE CRÉDITO para el otorgamiento de crédito a los socios?	SI () NO (x)	Detallar Elementos
23	¿Se elaboran informes de los créditos aprobados en la Caja Solidaria?	SEMANTAL () MENSUAL () ANUAL () OTROS (x)	En la Caja Solidaria "El Belén", no se realizan informes de los créditos aprobados las únicas personas que tienen el conocimiento son las del Comité de Crédito y la Directiva.
24	¿La Caja Solidaria cuenta con un sistema en software ajustado a las necesidades de crédito y cobranza?	SI () NO (x)	Los Directivos que conforman la Caja Solidaria "El Belén", indican que el Sistema Contable cuenta con varias falencias en los módulos de crédito y cobranza, es por esto, que registran la información de manera manual para poder mantener documentos de soporte.

25	¿El sistema informático tiene las herramientas necesarias de cálculos matemáticos y financieros involucrados en el proceso de otorgar un crédito?	SI () NO (x)	
26	¿Cuáles son los pasos para el otorgamiento de un crédito?		<p>El proceso para el otorgamiento de un crédito en la Caja Solidaria "El Belén" es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El socio se acerca a la Caja Solidaria y le informa a la Señora cajera que necesita adquirir un crédito. 2. La Cajera le manifiesta de forma verbal los requisitos que necesita para poder acceder a un crédito y le solicita al socio que regrese con todos los requisitos para que ahí pueda llenar la solicitud. 3. El socio se acerca otro día que labore la Caja Solidaria con todos los requisitos, llena la solicitud del crédito y entrega con todos los requisitos a la cajera. 4. Esperan al final del día y realizan una reunión con el Comité de Crédito que evalúa y aprueba o no el crédito.. 5. Al siguiente día la Directiva se reúne a confirmar los requisitos del crédito y si todo está bien afirman al Comité de Crédito su aprobación. 6. Después el Comité de Crédito llama al socio para avisarle que su crédito ha sido aprobado y que se acerque a la Caja Solidaria los días que labora que son el 5, 10 y 22 de cada mes, para poder entregarle.. 7. El socio se acerca a la Caja Solidaria con el garante, firman el pagaré el deudor y garante y se le entrega información de su crédito, es decir, la tabla de amortización donde la cajera le informa las cuotas y las fechas que se debe acercar a pagar.


			8. Finalmente le entregan el dinero que debe contar en presencia de la cajera y verifica la cantidad.
27	¿Cuáles son los pasos para la apertura de una cuenta de ahorro?		<p>Los pasos para que una persona pueda apertura una cuenta de ahorros en la Caja Solidaria "El Belén" son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Debe acercarse con la copia de cédula, papeleta de votación y 40 dólares. Además el requisito más importante es que pertenezca a la comunidad, y que pueda ahorrar cada mes de 5 dólares. 2. La Cajera verifica que sea de la comunidad e ingresa los datos al Sistema. 3. La cajera pide el dinero de ingreso, lo registra y entrega al nuevo socio una libreta de ahorros. 4. La cajera archiva los documentos del nuevo socio.
28	¿Cómo se mide la liquidez de la Caja Solidaria?		Respecto a la medición de la liquidez de la Caja Solidaria "El Belén", lo realizan de manera empírica ya que verifican si cuentan con dinero para los gastos necesarios y puedan seguir laborando en su actividad financiera.
29	¿Cómo se determina la Rentabilidad en la Caja Solidaria?		Los Directivos de la Caja Solidaria "El Belén", determina su rentabilidad mediante el balance que realiza el contador externo, y evalúan los excedentes que han tenido, que en el año 2014 fueron de 7000 dólares aproximadamente.
30	¿Realiza la Caja un análisis sobre los factores de riesgo?	SI () NO (x)	
31	¿La Caja Solidaria realiza una evaluación del riesgo crediticio?	SI () NO (x) EN PROCESO	

32	¿La Caja Solidaria aplica estrategias para enfrentar los riesgos de crédito?	SI () NO (x) EN PROCESO	Los Directivos que conforman la Caja Solidaria "El Belén, indican que no aplican ninguna estrategia para enfrentar los riesgos de crédito, pero manifiestan que están buscando una aseguradora que les ayude a poseer el seguro de desgravamen.
----	--	----------------------------------	---

4.2.2. Proceso de Cobranza

Los Procesos de Cobranza que realiza la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "El Belén" se detalla en la siguiente guía de observación.

N.	ITEMS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
1	¿Existe una normativa vigente para los socios que tienen morosidad en el pago de sus cuotas?	SI () NO (x)	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "El Belén", no cuenta con ninguna normativa para los socios que puedan morosidad en el pago de sus cuotas.
2	¿Cuenta la Caja con un personal encargado para el proceso de cobranza?	SI (x) NO ()	La Caja Solidaria cuenta con tres personas que se encargan del proceso de cobranza, tienen una persona fija que es la cajera y dos personas más que son socios de la Caja Solidaria, las dos personas van de manera rotativa, es decir en orden alfabético. Está estipulado en las actas que se realizan en las asambleas.
3	¿El personal encargado conoce la normativa de cobranza?	SI () NO (x)	
4	¿La Caja cuenta con objetivos estratégicos para disminuir la cartera en mora?	SI () NO (x) EN PROCESO	

CONTINÚA 

5	¿Existe documentos de soporte en el área de cobranzas?	SI (x) NO () EN PROCESO	La Caja Solidaria "El Belén", cuenta con dos documentos de soporte en el área de cobranza, el primero es el Pagaré el cual es una garantía para poder cobrar el valor de un crédito otorgado, y por otro lado existe un comprobante de pago que es un aval en el pago de cada cuota de un crédito por parte de los socios.
6	¿La Caja realiza un control acerca de los cobros realizados?	SEMANAL () MENSUAL (x) ANUAL () OTROS ()	La Caja Solidaria realiza un control mensual de todos los cobros efectuados, esto lo realiza de manera manual y lo ratifican con un informe de pagos que realiza el Sistema Contable.
7	¿Se notifica a los socios que caen en mora los valores a cancelar?	SI (x) NO ()	La Caja Solidaria notifica de manera verbal a los socios que caen en mora de sus valores a cancelar.
8	¿De qué manera la Caja Solidaria realiza las notificaciones?	VISITA (x) LLAMADA () OTROS ()	Se realiza sus notificaciones en visitas a los domicilios de los socios que han caído en mora de las cuotas a pagar, las personas encargadas de estas visitas es la Directiva de la Caja Solidaria.
9	¿Se mantiene un archivo ordenado y clasificado de las notificaciones enviadas?	SI () NO (x)	No mantienen ningún archivo de notificaciones enviadas, puesto que solo lo realizan de manera verbal sin ningún documento.

10	¿Son revisados los saldos de los socios que cancelan sus cuotas?	SI (x) NO ()	El personal que labora en la Caja Solidaria "El Belén", se encarga de revisar los saldos de los socios que cancelan sus cuotas, esto lo realizan mediante una comparación entre la tabla de amortización y el comprobante de pago. Se efectúa de manera manual.
11	¿Con que frecuencia son revisados los saldos de los socios?	DIARIO () SEMANAL () MENSUAL (x) OTROS ()	La única manera que realiza la revisión de los saldos de los socios, es si el Sistema manda una notificación de las personas que están en mora. Y revisan cuando la Caja Solidaria atiende que es tres días al mes.
12	¿Se registra los cobros realizados en la contabilidad?	DIARIO () SEMANAL () MENSUAL () OTROS (x)	Los cobros se realizan de manera directa en el Sistema Contable que utiliza la Caja Solidaria.
13	¿Se realizan cierres de caja al final del día?	SI (x) NO ()	Los cierres de caja se realizan mediante una conciliación entre un informe que detalla el Sistema Contable y un registro de forma manual. Se efectúa en presencia de las tres personas que laboran en el día y una persona de la Directiva.
14	¿Se ha determinado incentivos a los pagos puntuales de los socios?	SI () NO (x)	

15	¿Se lleva un control de los créditos anteriores de los socios con la finalidad de mantener estadísticas de los pagos?	SI () NO (x)	
16	¿Se entrega una tabla de amortización del préstamo a los socios, al momento de confirmar su aprobación?	SI (x) NO ()	Si se entrega una tabla de amortización a los socios al momento que se le aprueba el crédito, la tabla de amortización es emitida por el Sistema Contable.
17	¿El sistema cumple con los requerimientos para facilitar la gestión de cobranza?	SI (x) NO ()	Los Directivos de la Caja Solidaria "El Belén", afirmaron que si cumple con todos los requerimientos que faciliten una gestión de cobranza, porque emite el pagaré de un crédito que se otorga y un documento de soporte a los socios en la confirmación de su pago que es el comprobante de pago. Pero además manifiestan que necesitan una capacitación para el manejo del mismo ya que solo puedo utilizarlo la cajera que trabaja en la Entidad.
18	¿El sistema reporta de manera diaria los socios que se encuentran en mora?	SI (x) NO ()	El Sistema Contable que utiliza la Caja Solidaria "El Belén", si emite notificaciones de manera diaria a los socios que se encuentran en mora.
19	¿Se calcula índices de morosidad en la Caja?	SI () NO (x)	La Caja Solidaria "El Belén", no calcula ningún índice de morosidad, pero cuentan con un porcentaje de morosidad que es emitido por el Sistema Contable. La notificación de

			este porcentaje es de manera mensual. Además se puede observar que la Directiva afirma que no cuentan con conocimientos suficientes para poder interpretar dicho porcentaje.
20	¿Cuenta la caja con medidas decisivas para el cobro de cuotas vencidas?	SI () NO (x)	Para los Directivos que conforman la Caja Solidaria "El Belén", las maneras decisivas que utilizan son: la visita al domicilio del socio que está en mora lo notifican de manera verbal, y si sigue sin pagar las cuotas van a incautar los bienes de dicho socio, como por ejemplo sus animales. Sin embargo, al realizar estas medidas pueden llegar a una renegociación del crédito.
21	¿Existe un procedimiento para la cartera por vencer y vencida?	SI () NO (x)	
22	¿La Caja Solidaria conoce y comprende los riesgos inherentes a la actividad financiera?	SI () NO (x)	Las personas que conforman la Caja Solidaria "El Belén", no tienen conocimiento de los riesgos inherentes a la actividad financiera que se dedican, lo que afirman es que no sabrían tomar medidas en el caso del fallecimiento de un socio que le hayan otorgado un crédito o el incumplimiento de las cuotas.

23	¿Aplica indicadores para evaluar la liquidez de la Caja Solidaria?	SI () NO (x)	
24	¿Existe controles para prevenir y anticipar el riesgo de liquidez?	SI () NO (x)	La Directiva que constituye la Caja Solidaria "El Belén", indica que el único fondo que tienen de dinero es de 500 dólares y no cuenta con controles para prevenir un riesgo de liquidez.
25	¿La Caja Solidaria aplica estrategias para frenar los riesgos de liquidez?	SI () NO (x)	
26	¿Cuáles son los pasos para cobrar los créditos?		<p>El proceso de cobranza que realiza la Caja Solidaria "El Belén" es el siguiente: al momento de que un crédito es entregado al socio se le proporciona una tabla de amortización donde cuenta con la información de cuando debe empezar a pagar por el crédito y la fecha.</p> <p>Cuando el socio se acerca a cancelar en la Caja Solidaria la Señora cajera realiza el cobro de la cuota, recibe el dinero verifica que este la cantidad correcta y registra de manera inmediata al Sistema Contable, se le emite un comprobante de pago al socio donde se refleja el saldo que tiene que cancelar el otro mes y la fecha.</p> <p>Proceso de Cobranza de créditos atrasados: La Directiva</p>

			<p>concuenda que cuando el Sistema Contable emite una notificación de las personas que se encuentran en mora, la Directiva va a buscar al socio en su domicilio o lugar de trabajo para avisarle que no ha cancelado su respectiva cuota y que tiene que acercarse a cancelar de manera urgente. A si mismo afirman que de todo el tiempo que la Caja Solidaria está trabajando no ha existido ningún socio que no haya pagado de un crédito.</p>
--	--	--	---

4.2.3. Análisis Proceso Financiero

Mediante la realización de la guía de observación de los procesos financieros de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, pudimos observar:

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, no cuenta con un manual de políticas y procedimientos para crédito y cobranza, es por esto que surge la necesidad de la elaboración de un manual que contenga normas ,políticas, procedimientos técnicos, requisitos garantías, mecanismos y niveles de aprobación para el otorgamiento de créditos y cobranza, alcanzando su aplicación a todos los directivos, funcionarios de la Caja Solidaria que tengan participación y responsabilidad en el otorgamiento y recuperación de créditos, esto ayudara a contar con información adecuada para una mejor toma de decisiones.

Además se puede dar a conocer que la Caja cuenta con un Comité de Crédito que fue conformado el día 18 de Enero del 2015 por medio de votación, el Comité actúa de forma informal, las personas que lo conforman han sido aquellas que se encargan de otorgar los créditos.

Se puede observar que el proceso de crédito y cobranza que realiza la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, se la realiza de manera empírica, puesto que para poder acceder a un crédito se necesita escasa documentación, se puede acceder a un crédito solo los días que la Caja presta atención que son los días 5,10 y 22 de cada mes, las garantías son personales, es decir es un mismo socio de la Entidad, los ingresos son en base a los bienes que tenga cada persona como por ejemplo un animal.

Con relación a los créditos, que se ponen a disposición de los socios son los siguientes montos y plazos:

Microcrédito

- \$500 a 6 meses
- \$1000 a 10 meses
- \$1500 a 12 meses
- \$2000 a 18 meses
- \$2500 a 18 meses
- \$3000 a 24 meses

Emergente

- \$300 a 4 meses

Las tasas de interés que se manejan en la Caja lo establecen la Asamblea General de Socios la misma que no puede ser superior a lo que establece el Banco Central.

Se puede decir que en el proceso de concesión de créditos que se otorga a los socios de la Caja, no existe un análisis de las 5c de crédito, y tampoco se utiliza la central de riesgo para la misma, ya que se conoce que el funcionamiento de la caja en general es de manera ambigua.

Los Directivos que conforman la Caja Solidaria "El Belén", indican que el Sistema Contable cuenta con varias falencias en los módulos de crédito y cobranza, es por esto, que registran la información de manera manual para poder mantener documentos de soporte.

Por último, el proceso de cobranza que realiza la Caja Solidaria "El Belén" es el siguiente: al momento de que un crédito es entregado al socio se le proporciona una tabla de amortización donde cuenta con la información de cuándo debe empezar a pagar por el crédito y la fecha, cuándo el socio se acerca a cancelar en la Caja Solidaria la Señora cajera realiza el cobro de la cuota, recibe el dinero verifica que este la cantidad correcta y registra de manera inmediata al Sistema Contable, se le emite un comprobante de pago al socio donde se refleja el saldo que tiene que cancelar el otro mes y la


fecha, respecto al proceso se puede manifestar que se realiza de manera correcta pero todo lo que realizan es de manera empírica.

4.3. LEVANTAMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Un Proceso Administrativo está formado por 4 funciones fundamentales que son: planeación, organización, dirección y control las cuales hemos tomado en cuenta para la realización de la guía de observación realizada a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, la cual se detalla a continuación:

4.3.1. Planeación

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	¿Existen manuales de funciones y procedimientos para el área administrativa de la caja solidaria?	SI () NO (x)	La Caja Solidaria "El Belén", no posee un manual de funciones y procedimientos administrativos, es por esto que surge la necesidad de la elaboración e implementación para lograr una adecuada coordinación y comunicación de actividades que permita registrar de forma ordenada y sistemática todos los procesos.
2	¿Este manual se ha socializado entre los directivos de la caja solidaria?	SI () NO (x)	
3	¿Este manual se encuentra actualizado?	SI () NO (x)	
4	¿Se definen los objetivos, misión y visión de la Caja Solidaria en dicho manual?	SI (x) NO ()	La Caja Solidaria "El Belén", no tiene establecida la misión y visión. Pero se puede observar que tiene definido los objetivos en los estatutos de la Entidad.

CONTINÚA 


5	Estos objetivos, misión y visión son:	CLAROS (x) MEDIBLES () REALIZABLES () COMPLETOS ()	Se puede manifestar que los objetivos que se plantea en el estatuto de la Caja Solidaria que son claros de acuerdo a la actividad financiera que realizan.
6	¿Los procedimientos establecidos están elaborados en forma lógica que faciliten el trabajo?	SI (x) NO ()	En la Caja Solidaria "El Belén", indican que cuenta con procedimientos establecidos, que lo designan de forma verbal, es decir, las personas que laboran en la Caja tienen conocimiento de sus funciones, pero no existe ningún registro de las mismas.
7	Estos procedimientos son:	ORDENADOS () DESORDENADOS () COHERENTES (x) INCOHERENTES ()	Los Directivos de la Caja Solidaria "El Belén", manifiestan que sus procedimientos son coherentes a las funciones que debe desempeñar una Caja Solidaria.
8	Están claramente definidas las funciones que debe realizar cada Cargo?	SI () NO (x)	Las funciones que desempeñan cada persona que labora en la Caja Solidaria, se encuentran descritas de forma verbal. Sin embargo, se puede observar que se realiza duplicidad de funciones.
9	¿Existe en la Caja Solidaria un plan estratégico?	SI () NO (x)	

10	¿Se ha elaborado en la caja solidaria un reglamento interno?	SI () NO (x)	
11	¿Este reglamento se ha socializado entre los funcionarios de la caja solidaria?	SI () NO (x)	Para la elaboración de reglamentos dentro de la caja solidaria siempre es socializado y elaborado de manera conjunta con la asamblea general de socios
12	¿Se ha elaborado la programación operativa anual (POA) dentro de la caja?	SI () NO (x)	
13	¿Se cumple con los objetivos de ésta programación (POA)?	SI () NO (x)	
14	¿La caja ha elaborado programas de capacitación para los funcionarios y socios de la comunidad?	SI (x) NO ()	La Caja Solidaria "El Belén" ha realizado gestiones para poder tener capacitaciones sobre el Sistema Contable, el cual, ha sido dictado solo a los Directivos de la Caja Solidaria.

15	¿Se establecen planes alternativos para superar dificultades?	SI ()	
		NO (x)	

4.3.2. Organización

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	¿Existe un organigrama o gráfico de la organización actualizado?	SI () NO (x)	La Caja Solidaria "El Belén", no posee un organigrama. Pero mantiene una jerarquía informal, estipulada en el libro de Actas de la Entidad.
2	Este organigrama es:	ESTRUCTURAL () FUNCIONAL () OTROS (x)	En la Caja Solidaria "El Belén" se estipula una jerarquía, la cual es la Directiva de la Entidad, y se encarga de coordinar, comunicar y designar las funciones de la misma.
3	¿Esta estructura organizacional es adecuada para el tamaño y las actividades de sus operaciones?	SI () NO (x)	

CONTINÚA 

4	¿Están claramente definidas las funciones que deben realizar cada Unidad o Departamento?	SI () NO (x)	Las funciones que realizan las personas que laboran en la Caja Solidaria, están establecidas únicamente para la cajera y existe dos personas que acompañan a la misma a realizar actividades extras, estas personas son socios de la Caja y realizan turnos mediante un orden alfabético.
5	¿Las funciones que cumple o debe cumplir cada miembro en la caja solidaria son notificadas a los respectivos responsables de dichas funciones?	SI (x) NO ()	Mediante la designación de la cajera que es socia de la Caja Solidaria, se notifica las funciones que debe realizar. Y las personas que acompañan se les notifica de forma verbal cada semana por parte de la Directiva.
6	¿Existen políticas y procedimientos apropiados para la autorización y aprobación por parte del nivel jerárquico sobre las operaciones y actividades que desarrolla la Caja?	SI () NO (x)	
7	Estas políticas y procedimientos son:	CLAROS () COHERENTES () ADECUADOS () INADECUADOS ()	
8	¿Existe una rotación de cargos y funciones entre los funcionarios de la caja solidaria?	SI (x) NO ()	Si existe una rotación de cargos en la Directiva y en las personas que laboran en la Caja Solidaria, que son dos personas y se realiza esta rotación en un orden alfabético, se les notifica de manera verbal.

9	¿Con qué frecuencia se realiza esta rotación?	TRIMESTRAL () SEMESTRAL () ANUAL ()	La rotación de las funciones se realizan de forma mensual en el caso de las personas que laboran en la Caja Solidaria, la cajera mantiene su puesto fijo.
10	¿Se respetan los niveles jerárquicos en la caja solidaria?	SI (x) NO ()	En la Caja Solidaria "El Belén", manifiestan que si se respeta los niveles jerárquicos, ya que se aceptan las decisiones que toma la Directiva, y para cualquier actividad que se realiza fuera de sus funciones debe pedir una autorización.
11	Las condiciones de las instalaciones de la caja solidaria para la prestación de sus servicios son:	BUENAS (x) MUY BUENAS () EXCELENTES ()	Se puede observar que las instalaciones de la Caja Solidaria "El Belén", no mantiene una adecuada designación de lugares para la prestación de servicios a cómo debería mantener una Caja Solidaria, además debe mantener una adecuada limpieza para una buena presentación a los socios de la misma.
12	¿La distribución de los equipos y herramientas facilita el flujo del trabajo?	SI (x) NO ()	
13	¿Dispone de materiales y el equipo necesario para realizar su trabajo?	SI (x) NO ()	

14	Las condiciones de los mismos son:	BUENAS (x) MUY BUENAS () EXCELENTES ()	
15	¿Los sistemas de información son computarizados y se encuentran actualizados?	SI (x) NO ()	
16	¿La documentación de la caja solidaria se encuentra archivada y ordenada adecuadamente?	SI (x) NO ()	
17	¿Cómo se realiza el proceso de organización para la toma de decisiones por parte de los socios y directivos de la caja solidaria?	Describir proceso	El proceso para la toma de decisiones en la Caja Solidaria "El Belén" se realiza de la siguiente manera: 1. Se realiza una reunión con los Directivos se expone el tema que van a tratar, se toma una decisión unánime. 2. El secretario realiza el acta de reunión con todos los temas tratados y las decisiones que se han tomado. 3. Después realizan una asamblea con todos los socios exponen el tema que se ha tratado y las decisiones que se van a tomar si todos están de acuerdo, se aprueba, pero si hay personas que se oponen se realizan las decisiones mediante decisiones unánimes.

4.3.3. Dirección


N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	El estilo de dirección de la caja solidaria se enmarca en un modelo:	HORIZONTAL () VERTICAL (x)	El estilo de dirección de la caja solidaria se indica en un modelo vertical, es decir, se respetan las decisiones de la Directiva en donde se enmarca El Presidente como máxima autoridad de la Caja Solidaria.
2	¿La información necesaria para realizar funciones en los respectivos cargos es recibida con oportunidad?	SIEMPRE () A VECES (x) NUNCA ()	Las funciones de las personas que laboran en la Caja Solidaria "El Belén", son notificadas de manera oportuna, y se realizan de forma verbal, estas notificaciones están a cargo de la secretaria de la Entidad.
3	¿La dirección promueve el trabajo en equipo?	SI (x) NO ()	
4	¿Los funcionarios actúan acorde a la integridad y valores éticos propiciados por la Caja?	SI (x) NO ()	Los funcionarios que laboran en la Caja Solidaria "El Belén", actúan mediante la integridad y valores éticos que han sido manifestados de forma verbal. Además la Directiva afirma que han sido designados sus funciones por la honorabilidad que han tenido en el paso del tiempo que han sido socios de la misma.

5	¿Quién o quienes están a cargo de la toma de decisiones dentro de la caja solidaria?	TODOS LOS DIRECTIVOS (x)	La toma de decisiones está a cargo del personal que conforma la Directiva de la Caja Solidaria "El Belén". Sin embargo, estas decisiones son expuestas en una Asamblea de socios para poder afirmar una adecuada toma de decisiones con todos los miembros de la Entidad.
		SOLO EL/LA PRESIDENTE ()	
		SOLO EL CONTADOR	
		OTROS ()	
6	¿Se permite la participación de los socios principales en la toma de decisiones?	SI (x) NO ()	En la Caja Solidaria "El Belén", si se permite la participación de los socios en la toma de decisiones. Se especifica que pueden participar cuando se realiza la asamblea entre todos los socios.
7	¿Se utilizan estrategias para motivar al personal?	SI () NO (x)	
8	¿Se les informa a todos los niveles involucrados sobre las decisiones tomadas en la organización?	SI (x) NO ()	Al momento de tomar decisiones en la Caja Solidaria "El Belén", siempre se realiza una asamblea donde se expone las decisiones a tomar a todos los socios y personal que labora en la misma.

9	¿El compromiso de servicio, fiabilidad y calidad está basado en la cualidad de ofrecer un servicio adecuado a las necesidades de los socios?	SI (x) NO ()	La Directiva que conforma la Caja Solidaria "El Belén", manifiestan que siempre mantienen el compromiso de poder ofrecer los mejores servicios a sus socios. Para así poder mantener un adecuado desarrollo y fiabilidad de la misma.
----------	--	------------------------------------	---

4.3.4. Control

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	¿Se realizan procedimientos de control interno en la caja solidaria?	SI () NO (x)	
2	¿Los resultados de control interno tienen su debido seguimiento?	SI () NO (x)	
3	¿La entidad evalúa el desempeño de funcionarios?	SI (x) NO ()	Los Directivos de la Caja Solidaria "El Belén", realiza cada año una evaluación de los funcionarios de la Caja, para determinar si han cumplido de manera correcta sus actividades designadas.

 CONTINÚA 

4	Ésta evaluación se realiza de forma:	TRIMESTRAL () SEMESTRAL () ANUAL (x)	
5	¿Se aplica al menos una vez al año encuestas sobre el ambiente laboral?	SI () NO (x)	
6	En base a estos resultados: ¿Se emprenden acciones para el mejoramiento del ambiente laboral?	SIEMPRE () A VECES () NUNCA (x)	
7	¿Los funcionarios se desenvuelven eficaz y eficientemente en las funciones asignadas?	SI (x) NO ()	Se puede observar que la persona que realiza las funciones de cajera en la Caja Solidaria, se desenvuelve de manera eficaz y oportuna.
8	¿Existe en la caja solidaria un Consejo de Vigilancia que controle sus operaciones internas?	SI (x) NO ()	La Caja Solidaria "El Belén", posee un Comité de Vigilancia el cual cuenta con un Presidente, Secretario y dos vocales que son socios de la Entidad. Y se encargaban de vigilar las funciones de la cajera y el otorgamiento de créditos.

9	Este consejo que operaciones supervisa:	FINANCIERAS ()	El Consejo de Vigilancia supervisa las actividades Administrativas, Contables y Financieras de la Caja Solidaria "El Belén", lo registra de manera manual y toman acciones correctivas con la Directiva de la Entidad.
		ADMINISTRATIVAS()	
		CONTABLES ()	
		TODAS LAS ANTERIORES (x)	
10	¿Se informa el resultado de la supervisión para que se tomen las acciones correctivas correspondientes?	SI (x) NO ()	La supervisión que realiza el Consejo de Vigilancia es manifestada con la Directiva donde se abaliza los temas y se toma acciones correctivas.
11	¿Se corrigen oportunamente las deficiencias detectadas mediante la supervisión?	SIEMPRE () A VECES () NUNCA (x)	Las correcciones se realizan mediante el tiempo en que se demore las notificaciones a las asambleas, y por los días que habré la Caja Solidaria que son el 5, 10 y 22 de cada mes.
12	¿El consejo de vigilancia efectúa revisiones y análisis de los estados financieros de la caja solidaria?	SI () NO (x)	
13	¿Verifica el cumplimiento de cronogramas y presupuesto de la caja solidaria?	SI () NO (x)	

14	¿Son evaluados y calificados los socios y clientes de la caja solidaria?	SI (x) NO ()	Las personas encargadas de la evaluación de los socios de la Caja Solidaria es la Directiva, quienes analizan que el socio pertenezca a la comunidad, mantenga ingresos y pueda poseer bienes.
15	¿Se realizan controles referentes a la calidad del servicio que presta la entidad consultando a sus socios?	SI () NO (x)	
16	¿Existe control de la documentación y formatos internos que utiliza la entidad en sus operaciones?	SIEMPRE () A VECES () NUNCA (x)	
17	¿Se verifica que estos documentos contengan las firmas de responsabilidad respectiva?	SI (x) NO ()	La Directiva que conforma la Caja Solidaria "El Belén", manifiesta que todos los documentos mantienen todas las firmas de responsabilidad.

4.3.5. Análisis Proceso Administrativo

Por medio de la aplicación de la guía de observación del proceso administrativo se puede determinar:

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "El Belén", no posee un manual de funciones y procedimientos administrativos, es por esto que surge la necesidad de la elaboración e implementación ya que ayudara a la Caja a tener documentos escritos que concentren en forma sistemática elementos administrativos, con el fin de informar y orientar la conducta de los funcionarios de la Entidad, así se podrá unificar el desempeño para poder cumplir con todos los objetivos propuestos.

Como no existe un manual de funciones y procedimientos no se encuentra establecido una misión y visión, pero existen objetivos a seguir que se encuentran en el Estatuto de la Caja.

Además se puede analizar que las funciones que desempeñan cada persona que labora en la Caja Solidaria, se encuentran descritas de forma verbal. Sin embargo, se puede observar que se realiza duplicidad de funciones.

Respecto a la organización de la Caja Solidaria, se puede decir que no cuenta con un organigrama, pero mantiene una jerarquía informal la cual se encarga de coordinar, informar y coordinar las funciones, está estipulada en el libro de Actas de la Entidad.

Se puede observar que las instalaciones de la Caja Solidaria "El Belén", no mantiene una adecuada designación de lugares para la prestación de servicios a cómo debería mantener una Caja Solidaria. Una adecuada organización de funciones en la Caja Solidaria facilitara definir las funciones y responsabilidades de cada unidad administrativa, también asegura y facilita al personal la información necesaria para realizar las labores que les

han sido encomendadas y lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo.

Al analizar la Dirección de la Caja Solidaria, se puede encontrar que el estilo de dirección se indica en un modelo vertical, esto quiere decir que se respetan las decisiones de la Directiva en donde se enmarca El Presidente como máxima autoridad de la Caja Solidaria.

La toma de decisiones está a cargo del personal que conforma la Directiva de la Caja Solidaria "El Belén". Sin embargo, estas decisiones son expuestas en una Asamblea de socios para poder afirmar una adecuada toma de decisiones con todos los miembros de la Entidad.

La Caja Solidaria posee un Consejo de Vigilancia que supervisa las actividades Administrativas, Contables y Financieras de la Caja Solidaria "El Belén", lo registra de manera manual y toman acciones correctivas con la Directiva de la Entidad.

Mantener procesos administrativos adecuados ayudara a la Caja Solidaria, el ahorro de tiempos y esfuerzos de los funcionarios, evitando funciones de control y supervisión innecesarias, y podrá constituir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas y procedimientos de la Entidad.

4.4. LEVANTAMIENTO DE PROCESOS CONTABLES

Respecto a los procesos contables que realiza la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "El Belén", se ha considerado en dos procesos los que son Contable y Tributario los cuales se detallan a continuación:


4.4.1. Proceso Contable

N.	ITEMS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
1	Existe un manual contable dentro de la Caja Solidaria	SI () NO (x)	La Caja Solidaria "El Belén", no cuenta con un manual contable. Por lo que surge la necesidad de la creación de un manual de procesos contables, cuya finalidad es generar información que refleje adecuadamente la situación económica-financiera y los resultados de la gestión de la Entidad.
2	Los empleados del área contable conocen el contenido de este manual	SI () NO (x)	
3	Existen políticas contables	SI () NO (x)	
4	Estas políticas contables se encuentran en un lugar de fácil visualización	SI () NO (x)	

5	La Caja Solidaria cuenta con software contable	SI (x) NO ()	La Caja Solidaria "El Belén", posee un Sistema Contable, llamado SAC, el cual lo obtuvieron por la venta del Contador Externo de la Caja.
6	Se ha realizado capacitación sobre el manejo del sistema contable	SI (x) NO ()	Se realizó una capacitación del Sistema Contable, al momento de la compra a los Directivos que conforman la Caja Solidaria y a la cajera que labora en la Entidad.
7	El sistema contable permite obtener estados financieros	SI (x) NO ()	El Sistema Contable SAC, si emite todos los Estados Financieros. Pero cabe recalcar que, la única persona que realiza estos informes financieros es el Contador Externo y ninguna persona de la Caja puede emitirlos ni analizarlos.
8	Se manejan claves de acceso para cada uno de los usuarios	SI (x) NO ()	La Cajera y el Contador Externo son las personas que mantienen claves en el Sistema Contable.
9	Se emite algún documento de respaldo al realizar un deposito	SI (x) NO ()	Al momento de realizar un depósito se registra la transacción, en una papeleta de depósito que sería el documento de soporte para la Caja y la impresión del saldo en la libreta de ahorros será un aval para el socio.

10	Se entregan comprobantes de retiro de crédito al realizar esta operación	SI () NO (x)	
11	Se emiten algún documento de respaldo al realizar un pago de cuota	Detalle._	La Caja Solidaria "El Belén", entrega un comprobante de pago al momento de realizar un pago de cuota de un socio, donde se detalla el valor pagado, el saldo y la fecha próxima de pago.
12	Los documentos contienen firmas de respaldo y responsabilidad de manera que sustenten la transacción	SI (x) NO ()	Todos los documentos mantienen firmas de responsabilidad donde sea necesario.
13	Existe una cuenta contable para cada uno de los solicitantes de préstamos o depósitos?	SI (x) NO ()	
14	Existe un registro diario de las transacciones	SI (x) NO ()	
15	Las transacciones cumplen con la partida doble	SIEMPRE (x) A VECES () NUNCA ()	


16	Toda transacción que se registra es respaldada por algún documento sustento	SIEMPRE (x) A VECES () NUNCA ()	
17	Se realizan arqueos diarios de caja	SI (x) NO ()	Las personas que laboran en la Caja Solidaria "El Belén", realizan arqueos de caja los días que labora la Caja Solidaria en presencia de la cajera y el presidente de la Entidad.
18	Se realiza un informe escrito de cuadro de caja	SIEMPRE (x) A VECES () NUNCA ()	El cuadro de caja lo realizan de forma manual.
19	Este informe contiene firmas de responsabilidad	SI () NO (x)	
20	Se actualiza los saldos de cada socio	SIEMPRE (x) A VECES () NUNCA ()	El saldo de cada socio es actualizado de manera inmediata en el Sistema Contable. Y se verifican cada mes por parte de la cajera de la Entidad.

21	¿Se realiza de manera mensual un cuadro de las cuentas de balance?	SI () NO (x)	Los cuadros de las cuentas de balance las realiza el Contador Externo cada seis meses.
22	¿Cuándo se recibe dinero por pago de cuotas se procede al conteo físico para verificar que la cantidad sea la correcta?	SIEMPRE (x) A VECES () NUNCA ()	
23	¿Con que frecuencia se realizan reuniones para analizar la situación de la caja solidaria?	MENSUAL (x) TRIMESTRAL () ANUAL ()	Se realiza asambleas cada seis meses para analizar la situación financiera de la empresa. La realizan mediante la explicación previa del Contador Externo.
24	son presentados los Estados financieros a la Junta General respectiva para su aprobación	SI (x) NO ()	Se presenta cada seis meses.
25	Se elaboran roles de pago para el pago de sueldos	SI () NO (x)	Ninguna de las personas que labora en la Caja Solidaria esta asegura al Instituto de Seguridad social.
26	Los roles de pagos tienen firmas de cada uno de los empleados y de las personas responsables de autorizar este pago	SIEMPRE (x) A VECES () NUNCA ()	<div data-bbox="1861 1339 2051 1377" style="text-align: right;">CONTINÚA </div>

27	Existe un documento que justifique el pago de sueldo	SI (x) NO ()	El documento de soporte que utilizan es de manera empírica y se realiza de forma manual.
28	Detalle el proceso contable que se realiza en la caja solidaria	Detalle._	El Proceso Contable que realiza la Caja Solidaria "El Belén" la realizan en forma empírica y es la siguiente: 1. La Cajera registra cada mes los cobros de crédito y ahorros de la Caja Solidaria. 2. Registra documentos de soporte como para los ingresos y gastos. 3. Cada seis meses el Contador externo registra todos los documentos de soporte, verifica todas las transacciones y emite los Estados Financieros. 4. El Contador realiza un informe sobre la situación económica-financiera de la Entidad e informa a la Directiva de la Caja Solidaria. 5. La Directiva informa a la asamblea sobre los resultados y gestiones de la Caja y toman decisiones.

4.4.2. Proceso Tributario

N.	ITEMS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
1	Existe un manual contable para realizar las declaraciones	SI () NO (x)	
2	Este manual esta al acceso de todos	SI () NO (x)	
3	¿La responsable del manejo tributario ha recibido capacitación sobre las normativas tributarias?	SIEMPRE () A VECES () NUNCA (x)	La persona responsable del manejo tributario es el Contador Externo de la Caja Solidaria y las personas que laboran y los socios no tienen conocimiento de las actividades tributarias que debe realizar una Caja Solidaria.
4	¿El personal contable de la caja Solidaria conoce las obligaciones tributarias que tiene que cumplir? Si la respuesta es SI responda la siguiente pregunta	SI () NO (x)	
5	¿La Caja solidaria posee Registro Único de contribuyentes RUC	SI (x) NO ()	

6	¿La caja solidaria presenta declaraciones?	SEMANTAL () SEMESTRAL () ANUAL (x)	La Caja Solidaria "El Belén", presenta declaraciones del Iva y del Impuesto a la Renta.
7	¿La caja solidaria presenta declaraciones?	CON VALOR A PAGAR (x) SIN VALOR A PAGAR ()	
8	Existe un archivo de las declaraciones presentadas	SI () NO (x)	
9	¿La caja solidaria alguna vez ha tenido que recurrir a asesoría para cumplir con sus obligaciones tributarias?	SI (x) NO ()	La Caja Solidaria "El Belén", por motivo de manejo tributario recurre a la asesoría del Contador Externo de la Entidad.
10	¿Se realizan las respectivas declaraciones sobre los resultados obtenidos en la caja?	SI (x) NO ()	
11	¿Las declaraciones realizadas cuentan con la autorización correcta de sus directivos?	SI (x) NO ()	<div data-bbox="1861 1337 2056 1374" style="text-align: right;">CONTINÚA </div>

12	¿Las declaraciones realizadas cuentan con las firmas de autorización adecuadas?	SI () NO (x)	Las declaraciones de la caja solidaria son realizadas por el contador de la misma, de forma electrónica.
13	Detalle el proceso tributario que se realiza en la caja solidaria		Detalle._ 1. Entrega de los estados financieros obtenidos por el sistema contable al contador. 2. Entrega de documentos que sustentan los ingresos y egresos que se manejaron en la caja. 3. declaración electrónica a cargo del contador.

4.4.3. Análisis Procesos Contables

De acuerdo a la aplicación de la guía de observación de los procesos contables y tributarios que realiza la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "El Belén" se puede manifestar:

La Caja Solidaria no posee un manual contable, por lo que surge la necesidad de la creación de un manual de procesos contables, cuya finalidad es uniformar el registro contable de las operaciones, obtener estados financieros que reflejen de manera transparente la exacta situación económica-financiera de la Caja Solidaria y permitir que la información financiera represente un instrumento útil para el análisis y su autocontrol.

Se puede observar que la Caja Solidaria "El Belén", posee un Sistema Contable, llamado SAC, el cual lo obtuvieron por la venta del Contador Externo de la Caja, cabe recalcar que la cajera y el Contador Externo son las personas que mantienen claves en el Sistema Contable. Además El Sistema Contable SAC, si emite todos los Estados Financieros. Pero, la única persona que realiza estos informes financieros es el Contador Externo y ninguna persona de la Caja puede emitirlos ni analizarlos. Estos informes financieros se realizan cada seis meses.

Los procesos contables que se realiza en la Caja Solidaria son efectuados de manera ambigua, puesto que se realizan de modo manual y son entregados al Contador para que realice las transacciones en el Sistema Contable, las únicas cuentas que no se realiza de manera son los cobros de los créditos y los depósitos de los socios que son registrados de manera inmediata por parte de la cajera de la Entidad.

Respecto a los procesos tributarios se puede mencionar que la persona responsable del manejo tributario es el Contador Externo de la Caja Solidaria y las personas que laboran y los socios no tienen conocimiento de las actividades tributarias que debe realizar una Caja Solidaria, las declaraciones que presenta son el Impuesto a la Renta y el Impuesto al

Valor agregado. Se puede analizar que las Cajas Solidarias deben declarar en cero por ser instituciones sin fines de lucro, pero sin embargo, el contador lo realiza con un valor alto.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

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

- Del total de 54 socios el 44% manifestaron, que decidió asociarse a la Caja Solidaria por la Confianza que ha logrado ganar en su comunidad, además el 37% se unió por los beneficios que ofrece como son el ahorro y crédito, mientras el 19% se asoció por la recomendación de las personas que ya son socios.
- Así mismo se determinó que, el 61% de los socios conoce todos los servicios que ofrece la Caja Solidaria, mientras el 39% tiene un desconocimiento de los servicios que brinda la misma.
- Del total de los 54 socios encuestados de la Caja Solidaria el 30% manifestó que la atención de la misma es Excelente, también el 42% indicó que es Buena y el 28% que es Regular.
- Del 100% de los socios de la Caja Solidaria, el 61% conoce todos los requisitos para obtener un crédito puesto que es el servicio que más se utiliza, sin embargo todavía existe un desconocimiento del 39%, por lo que se debería realizar estrategias para una mejor comunicación de la información que es importante que conozcan todos los socios y así puedan tener un mejor servicio.
- Al haber realizado la encuesta a todos los socios que conforman la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, respecto a si han tenido alguna dificultad al momento de solicitar un crédito el 67% mantuvo que no y el 33% que si lo ha tenido.

En lo referente a los Directivos se concluyó que:

- Podemos determinar que el 100% afirmó que la Caja Solidaria, no cuenta con un manual de procedimientos de crédito y cobranza. Considerando la importancia de contar con un manual de crédito y cobranzas, puesto que norma políticas y procedimientos técnicos,

requisitos, garantías, mecanismos y niveles de aprobación para el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera.

- Se puede analizar que el 100% de los directivos conocen que SI se realiza un control mensual de los cobros de los socios. Sin embargo, se pudo observar que se realiza de manera empírica.
- Por el 100% de afirmación de la directiva se puede concluir que la Caja Solidaria, mantiene una revisión mensual de los saldos de los socios, esto se logra por medio del Sistema Contable. Con la finalidad de mantener una buena calidad de cartera es necesario realizar un estricto seguimiento al saldo que presentan los socios.
- Se pudo observar que el 100% de los directivos señalaron que siempre se realiza un cierre de caja al final del día, se observa que se cumple de manera empírica. Un adecuado cierre de caja sirve para constatar el dinero recaudado en todos los movimientos que se realiza durante el día y para proteger a la entidad de inconsistencias.
- Referente a si se realiza un análisis crediticio, afirmaron el 100% que siempre se realiza un análisis crediticio antes de otorgar un crédito, sin embargo el análisis que realiza la Caja Solidaria es revisar los ahorros del solicitante. Un adecuado análisis crediticio es revisar los ingresos, garantías, comportamiento histórico de pagos, volumen de negocio, esto ayudara a mantener una adecuada gestión del riesgo en la Caja Solidaria.
- Del 100% de los encuestados que representan 7 directivos, todos afirmaron que no existe un manual de procedimientos administrativos en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”. Un manual administrativo servirá a la Caja como un medio de comunicación y coordinación que permite registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática toda la información de la misma.
- Los directivos coincidieron que la Caja Solidaria no cuenta con manual de procedimientos contables. Un manual contable sería una herramienta normativa para la Caja Solidaria, cuya finalidad será generar información que refleje adecuadamente la situación económica-financiera de la misma.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se debe dar a conocer los beneficios y servicios que tienen los socios mediante socializaciones conjuntas, además de material publicitario que contribuya al conocimiento de dichos beneficios y servicios.
- Se recomienda establecer políticas y procedimientos donde se determine los requisitos que deben cumplir los socios para aperturar una cuenta de ahorros, los mismos que se deben considerar lo básico para evitar dificultades en la apertura de las cuentas de ahorro.
- Se recomienda que se realice un manual de procedimientos para el proceso de crédito y cobranza ya que este facilitaría dichos procedimientos.
- En la incorporación de dicho manual se debe considerar los controles que se deben realizar en los cobros que se realizan a los socios.
- Los directivos deberían revisar las cuotas que han sido canceladas de forma periódica, si es posible mensualmente, las mismas que estén alineadas a un manual de procedimientos que permita la organización sistemática y ordenada de las mismas.
- Se recomienda realizar cierres de caja ocasionalmente de forma planificada y no planificada para mejorar el control de Caja, esto debe estar alineada en un manual o procedimiento previo.
- Debe existir un procedimiento en lo referente al análisis de la concesión de créditos en función a las normativas estatales establecidas por la SEPS, así como por las políticas propias e internas de la Caja.
- Se recomienda la elaboración y ejecución de un manual integra de procedimientos según la normativa dada por las Entidades de control en el manejo y administración de la Caja.
- De la misma manera se recomienda el diseño de un manual en los procedimientos contables, que considere la elaboración y aprobación de los estados financieros más relevantes así como el registro de todas las actividades contables.

CAPÍTULO VI PROPUESTA

MANUAL Y REGLAMENTO OPERATIVO DE CRÉDITO “MROC” DE LA “CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “EL BELÉN” DE LA PARROQUIA PASTOCALLE, PROVINCIA DE COTOPAXI”

Generalidades

Este manual y reglamento operativo de crédito es propiedad exclusiva de la CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “EL BELÉN” de la parroquia Pastocalle, Provincia de Cotopaxi, el mismo que fue elaborado en base al análisis de la situación real de los socios, todo basado en el marco de la ley ecuatoriana vigente a la fecha suscrita.

Misión 2014- 2017

Contribuir al desarrollo socioeconómico de la población rural y urbano marginal de la sierra centro del Ecuador, mediante la prestación de servicios financieros, conservando nuestra identidad cultural.

Visión 2014- 2017

En el año 2017 ser una institución de microfinanzas, competitiva, reconocida y referente en atención a los sectores rurales y urbanos marginales de la sierra centro del Ecuador.

Principios Corporativos

- **Transparencia**

Caja de Ahorro y Crédito “El Belén” presenta informes a los organismos de control, sobre su crecimiento y desarrollo en cada periodo designado.

- **Responsabilidad Social**

Apoyamos el desarrollo socioeconómico sostenible. Nuestro objetivo es mejorar la calidad de vida.

- **Integridad**

Buscamos servir sin perjudicar a nuestros socios su crecimiento es nuestra labor.

- **Honestidad**

Demostramos honestidad, al cliente interno y externo ya que son nuestra mayor fortaleza y razón de ser.

- **Justicia**

Actuamos conforme la ley nos designa, somos justos con cada acción realizada, todo en bienestar de la colectividad y quienes formamos Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”

Valores Institucionales

- **Compromiso**

Somos un equipo que va más allá de cumplir sus obligaciones, no basta con estar involucrado, es estar siempre dispuesto al bienestar común.

- **Solidaridad**

Fomentamos el crecimiento y desarrollo de nuestros socios, pensamos en sus necesidades.

- **Respeto**

Difundimos las buenas costumbres, con el fin de generar un ambiente laboral sano y ameno.

- **Pasión**

Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén” amamos y disfrutamos lo que hacemos, lo hacemos para ayudar a crecer.

MANUAL Y REGLAMENTO OPERATIVO DE CRÉDITO		Versión: 1.1
Descripción: MANUAL Y REGLAMENTO OPERATIVO DE CRÉDITO DE LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “EL BELÉN”		
Resumen: Contiene Leyes, Reglamentos, Normativas, Derechos, Deberes, Políticas, Directrices y Guías para la correcta gestión en el riesgo crediticio.		
Responsable:		
División/Área Responsable:		
Productos y/o Servicios que genera:	Créditos Microempresa, Consumo Urbano Marginal y Rural	
Fecha de Actualización:		
Fecha de Aprobación:		
Aprobado por:	Consejo de Administración	
En conocimiento de:		

**LOCALIZACIÓN DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO
“EL BELÉN”**

MAPA GOOGLE



PROVINCIA: COTOPAXI

CANTÓN: LATACUNGA

PARROQUIA: PASTOCALLE

DIRECCIÓN:

BARRIO LA LIBERTAD

ÍNDICE DE REFERENCIAS

1. El presente Manual y Reglamento de Crédito se desarrolló en concordancia con las disposiciones incluidas en:
 - Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidaria;
 - La Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo de Crédito;
 - La Ley General de Instituciones del Sistema Financiero;
 - Demás normas de prudencia financiera relacionadas con el tema.
2. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario
3. De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario
4. Se han referenciado para la realización del presente reglamento y manual de crédito, en Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidario y del Sector Financiero, Codificación de resoluciones de la Junta Bancaria; y otras leyes vinculadas como la del CONSEP.
5. La Ley Organiza de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario fue publicada en el registro oficial N° 444 del 10 de mayo de 2011. A septiembre del 2011 no se ha emitido el Reglamento de la Ley Organiza de Economía Popular y Solidario y del Sector financiero Popular y Solidario.
6. Ley Organiza de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario Art. 86 y Ley 2002-57 Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Título VII, Artículo 72.
7. Por lo menos una vez al año, según el procedimiento expuesto para revisión y actualización del manual que consta en este mismo documento.
8. Unidad especializada de riesgos se entra a ejercer las funciones el 01 de enero del 2014.
9. Interno; que será el responsable de controlar el cumplimiento de las normas establecidas para la administración y gestión del riesgo de crédito.

10. Según La Ley Organiza de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario en el Art. 86 señala sobre cupos de créditos.
11. LEY COSTO MÁXIMO EFECTIVO DE CRÉDITO: Art. 12
“Art. ...(1) Para todos los efectos, el costo del crédito estará expresado únicamente en la tasa de interés efectiva, más los correspondientes impuestos de ley, debiendo entenderse por tasa efectiva aquella que añade a la tasa nominal y la forma de pago del crédito.
El Directorio del Banco Central del Ecuador establecerá de modo generalmente obligatorio la metodología para calcular la tasa de interés efectiva por segmentos de crédito.
La resolución que para lo dispuesto en el presente artículo dicte el Directorio del Banco Central del Ecuador, será igualmente de aplicación obligatoria para todas las personas naturales y jurídicas que, en el giro de su negocio, otorguen crédito.
12. Una vez que la COAC se encuentre bajo el control especializado de la SEPS²⁵, deberá contratarse un evaluador certificado el cual se registrará a un contrato aprobado por el Consejo de Administración.
13. Son dos reuniones evaluadoras, que se realizarán, sin perjuicio de otras reuniones que la Jefatura de Negocios pueda solicitar en el transcurso del año de operaciones, con todo el personal o parte de él.
14. Las metas específicas por oficina, deberán constar en la planificación operativa y presupuestaria de la institución: Su seguimiento deberá realizarse mensualmente. Le corresponderá al departamento de contabilidad realizar el reporte de avance y cumplimiento según los formatos establecidos para cada caso.
15. El Oficial de Riesgos; será el responsable de controlar el cumplimiento de las normas establecidas para la gestión del crédito.
16. Los procesos por cada línea de crédito constan en el Anexo 10- 15 del presente manual y reglamento de crédito.
17. Ley Organiza de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario Art. 68 De cupos de créditos.

18. Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén” no cuenta con abogados de planta, éstos trabajan como externos. Será responsabilidad del gerente facilitar el acceso a estos documentos, garantizando las medidas respectivas de seguridad para su manipulación.
19. Reporte electrónico generado por el sistema FINANCIAL y que aplica el criterio de semaforización para aplicar la herramienta de análisis.
20. Una vez que cuente con la calificación de la SEPS, se requiere que el perito esté calificado y que cuente con un contrato específico por parte de la COAC.
21. Corto plazo máximo 12 meses y largo plazo hasta 60 meses.
22. Requisito indispensable que debe actualizarse una vez terminado el año calendario.
23. La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, procurará en el mediano plazo incorporar las políticas de avalúos, con el fin de garantizar estas antes de contar con la calificación de la SEPS.
24. Los vocales del Consejo de Administración, Gerente General, Auditor Interno y los funcionarios de la COAC y de las personas vinculadas a ellos.
25. Más información en el índice de Abreviaturas.
26. Manual de cobranza.
27. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.
Art. 86: Cupo de créditos.- Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.
28. **In situ:** Es una expresión latina que significa «en el sitio» o «en el lugar», y que es generalmente utilizada para designar un fenómeno observado en el lugar, o una manipulación realizada en el lugar.

29. **Curso de Cooperativismo:** Vigencia de un año a partir de la fecha recibida, y debe actualizarse para cada operación si se encuentra fuera de la fecha de vigencia.

ÍNDICE DE ABREVIATURAS & SIGNIFICADOS

Tabla 1

Índice de Abreviaturas & Significados

N°	Abreviatura	Significado
1	AC	Asesor de Crédito
2	BG	Balance General
3	BCE	Banco Central del Ecuador
4	CA	Consejo de Administración
5	CAUD	Comité de Auditoría
6	CCREA	Comité de Crédito Ampliado
7	CCRED	Comité de Crédito
8	CFN	Corporación Financiera Nacional
9	Check - List	Formato de Check – List
10	COAC	Cooperativa de Ahorro y Crédito
11	CONSEP	Consejo Nacional de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas
12	CREES	Crédito Reestructurado
13	CG	Comité Gerencial
14	CV	Consejo de Vigilancia
15	DPF	Depósito a Plazo Fijo
16	EPG	Estado de Pérdidas y Ganancias
17	FC	Flujo de Caja
18	GCO	Grupo de Cuentas de Orden
19	GG	Gerencia General
20	IESS	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
21	IVA	Impuesto al Valor Agregado
22	JA	Jefe de Agencia
23	JB	Junta Bancaria
24	JN	Jefe de Negocios
25	LC	Ley de Cooperativas
26	LOEPS	Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario
27	LGISF	Ley General de Instituciones del Sistema Financiero
28	MROC	Manual y Reglamento Operativo de Crédito
29	PE	Plan Estratégico
30	POA	Plan Operativo Anual
31	PP	Plan Presupuestario
32	PTC	Patrimonio Técnico Calculado
33	RLOEPS	Reglamento de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario
34	RR.HH.	Recursos Humanos
35	RUC	Registro Único de Contribuyente
36	SEPS	Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria
37	UAF	Unidad de Análisis Financiero

Tabla 2
Histórico de Cambios

HISTÓRICO DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO					
N°	Fecha	Versión	Modificado por	Aprobado por	Descripción del cambio
0	06/2015	1.0	Investigador ESPE-L	Asamblea General	Versión Original
1					Actualización
2					Actualización
3					Actualización

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las atribuciones y deberes de la Caja Solidaria de Ahorro de contar con el MROC, que facilite el cumplimiento de las funciones del talento humano involucrado en las diferentes áreas del servicio crediticio y que permita otorgar los servicios de crédito en forma eficiente, eficaz y oportuna; es aportar a la institución una herramienta que apoye al desarrollo, expansión y participación en mercado de servicios financiero.

Este documento constituye un instrumento de información y aplicación obligatoria, en el que se consignan, en forma metódica, los movimientos y operaciones que deben seguirse para la realización de los procesos de crédito. Describe además; los diferentes puestos que intervienen en los procedimientos y se precisa su responsabilidad y participación.

Este manual y reglamento debe considerarse como un cuerpo sistemático y orden jerárquico que precisa las actividades que deben ser cumplidas por todos los miembros de La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, que se encuentran involucrados en el proceso de crédito, con el fin es garantizar el apoyo requerido por parte de este recurso físico hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se deja constancia que se han especificado los requerimientos actuales del área; conjuntamente con aquellas necesidades potenciales en el corto y mediano plazo, esto le permitirá a La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, orientar de mejor manera la planificación presente y futura de la actividad operativa más importante de la institución, permitiéndole garantizar una gestión prudente y apropiada en el cumplimiento de los objetivos institucionales, y;

Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, en sus unidades económicas productivas para alcanzar el **SUMAK KAUSAY**.

MANUAL Y REGLAMENTO OPERATIVO DE CRÉDITO. RESOLUCIONES ESPECÍFICAS

FUNDAMENTO:

Las prácticas generales de crédito, sustentadas en las bases legales ecuatorianas vigentes a la fecha inscrita hacen referencia para la realización del presente MROC, en La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidario y del Sector Financiero y su Reglamento, Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria; y otras leyes vinculadas como la del CONSEP. y la UAF.

CAPITULO I DE LOS PRINCIPIOS GENERALES

1.1. BASE LEGAL.

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, es una entidad que realiza actividades de intermediación financiera, puesto que sus principales actividades son la captación y colocación de recursos económicos para satisfacer las necesidades de sus socios en la zona de influencia de la parroquia Pastocalle, Provincia de Cotopaxi.

Este manual se rige bajo las normas y disposiciones legales vigentes, derivadas de las disposiciones de los organismos de control que regulan las actividades del sector popular financiero en el Ecuador, y en general de las normas de sana gestión financiera, sin contrariar lineamientos de otros organismos de sistemas que puedan surgir a posterior.

Toda la normativa referida, fue revisada con el fin de consolidar un documento técnico, que le permita a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, operar con una herramienta actualizada y coherente con su mercado y las operaciones que realiza.

1.2. OBJETIVO GENERAL DEL MROC

Establecer y proporcionar herramientas que permitan realizar una gestión integral y eficiente en la colocación de productos financieros transparentes, conforme dicte las políticas internas y la ley ecuatoriana vigente a la fecha.

1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MROC

El MROC fue analizado y desarrollado con el fin de cumplir los siguientes objetivos:

- a)** Asegurar el cumplimiento óptimo de los Objetivos Institucionales, los mismos que se guían en base a la misión, visión, principios corporativos y valores institucionales, políticas, entre otros aspectos que posee la institución.
- b)** Analizar, regular y gestionar las actividades en los procesos de otorgamiento y concesión de créditos que realiza la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén” en favor de todos sus socios y/o clientes;
- c)** Agilizar y dinamizar la concesión de crédito(s), a través del establecimiento de políticas, procesos y procedimientos en base a las necesidades del mercado y objetivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”
- d)** Aplicar medidas de autorregulación que permitan prevenir y/o corregir acciones de riesgo en los diferentes procesos y procedimientos crediticios;
- e)** Estandarizar y ajustar la metodología de análisis, evaluación, concesión y recuperación de la cartera de crédito;
- f)** Estandarizar las labores del personal de crédito, en cada una de las dependencias de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”.
- g)** Desarrollar y aplicar estrategias específicas en cada uno de las actividades operativas de crédito;
- h)** Capacitar al personal encargado de la gestión crediticia, interna y/o externamente;
- i)** Administrar y gestionar el riesgo crediticio, rigiéndose a las políticas de crédito las mismas que permitirán mitigar y controlar el riesgo de crédito

al cual puede estar expuesto Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”.

1.4. DEL USO DEL MROC:

Restricción de uso.

- a) La utilización del MROC es de reserva únicamente del personal de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, para lo cual la entidad entregara mediante un acta de confidencialidad, donde se especificará su manejo y custodia con responsabilidad, el cual debe ser restituido a la Caja mediante acta entrega recepción al Presidente del consejo de Administración, en el caso en que su relación laboral ha cumplido su ciclo o a su vez haya sido promovido o a un cargo diferente.

Del conocimiento del MROC

- a) El conocimiento y aplicación de la normativa y disposiciones legales vigentes interna y externa en materia crediticia descrita en el MROC, es parte de los deberes y responsabilidades del personal que interviene en el proceso crediticio, así como de los directivos, personal administrativo que toman decisiones.
- b) La falta de cumplimiento de la aplicación de las normas, leyes, políticas, procesos y procedimientos u otros implícitos en este MROC, así como su desconocimiento o desinterés, serán sujetos a sanciones de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, las previstas por el organismo de control y leyes ecuatorianas vigentes.

1.5. ALCANCE Y RESPONSABILIDADES DEL MROC

La implementación y aplicación del MROC es de carácter obligatorio en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén” sin importar su ubicación o zona geográfica.

Las acciones u omisiones por parte del personal vinculado de créditos por su desconocimiento no los eximen o exonera de las responsabilidades y sanciones establecidas en la normativa y disposiciones legales vigentes interna o externas.

1.6. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

- a) Establecer parámetros técnicos y legales de aplicación que regulen las políticas, procesos y procedimientos crediticios que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, presta a sus socios de acuerdo a las normas, políticas, procesos y procedimientos que dicte la legislación ecuatoriana vigente a la fecha suscrita.
- b) Evaluar en base al sistema de control interno de la entidad, el cumplimiento efectivo de las funciones asignadas al personal de crédito.
- c) Evitar sanciones establecidas dentro del marco legal vigente ecuatoriano, organismo de control hacia la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén” sus administradores y/o empleados.
- d) La socialización es de carácter obligatorio para todo el personal que participe del proceso crediticio, en todas las agencias y/o oficinas de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”.

1.7. CATEGORIZACIÓN DE SOCIOS

Para el efecto la entidad considerara lo dispuesto por la LOEPS en sus:

Artículo 21.- Sector Cooperativo.- *Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.*

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Artículo 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.-Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

Bajo el criterio: “*unir voluntariamente*”, que mantienen la y las Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, de ahorro y crédito, cualquier persona natural o jurídica podrá acceder a la condición de socio de la entidad, para lo cual se debe cumplir los siguientes requisitos y condiciones:

- a) Tener capacidad civil para contratar y obligarse;
- b) Presentar los documentos requeridos y necesarios para efectuar el trámite de apertura de cuenta;
- c) Cubrir íntegramente los valores especificados como aportes en certificados de aportación, ahorro mínimo, fondo mortuario, cuota de ingreso, etc.; determinados para la asociación. **Anexo 1**
- e) No incurrir en ningún impedimento establecido en la normativa interna y externa y demás políticas, procesos y procedimientos que dicte la legislación ecuatoriana vigente a la fecha suscrita.

1.8. CÓDIGO DE CONDUCTA PARA ACTIVIDADES DE CRÉDITO.

Los directivos, administradores y empleados de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, tendrán como fundamento de sus actuaciones el fiel cumplimiento de las leyes y normativas aplicables en este documento, para ello deberán alinearse a lo siguiente:

- a) Ningún directivo, administrador o empleado, puede proponer, aceptar propuestas o ejecutar acciones que se contrapongan a las políticas, procesos y procedimientos establecidos en el presente MROC.
- b) Se dará irrestricto cumplimiento a lo descrito en el **Art. 86** de la LOEPS:
- c) Su incumplimiento constituirá en una falta grave de acuerdo a la normativa y leyes ecuatorianas vigentes a la suscripción.

- d) Todos los empleados que tengan relación directa o indirecta con los socios, en los diferentes procesos y procedimientos crediticios, se responsabilizarán de cumplir estrictamente el siguiente código moral.

1.8.1. Obligaciones del personal del área de crédito:

- a) Desarrollar destrezas y actuar con eficacia, rectitud, honorabilidad y honradez, el desempeño de sus funciones y responsabilidades con profesionalismo;
- b) Evitar acciones que pudieran exponer en riesgo los objetivos, estrategias, el patrimonio y la imagen institucional de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”.
- c) Efectuar los procesos y procedimientos crediticios sin presiones de carácter político, económico, familiares o de cualquier otra índole, sean estas internas o externas;
- d) Efectuar correctamente los procesos y procedimientos de selección, calificación y análisis técnico de los sujetos de crédito, de acuerdo al MROC;
- e) Respetar y cumplir las decisiones tomadas en los diferentes niveles de aprobación de créditos, según lo determinado en el MROC, sobre las operaciones crediticias de los directivos, administradores y empleados de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”.
- f) Toda inobservancia o presión en sentido contrario, se convertirá en responsable solidario de los créditos que incurran en mora, que haya intervenido directa o indirectamente para su aprobación;
- g) Expresar respeto, amabilidad, cordialidad y educación, a los solicitantes, sujetos de crédito y público en general; y aceptar las críticas del público, manejando un grado de tolerancia concomitante a la imagen institucional.
- h) Utilizar y conservar los bienes y equipos asignados para el desempeño de sus funciones y responsabilidades; evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento;
- i) Denunciar con la debida reserva, ante las instancias respectivas, cualquier falta de ética que podría causar perjuicio a la institución y que puedan constituirse en un delito o violación a cualquiera de las disposiciones contenidas en el presente MROC.

1.9. PRÁCTICAS GENERALES DE CRÉDITO

BASES LEGALES VIGENTES

Será obligación del personal involucrado en las operaciones crediticias, conocer y aplicar las disposiciones legales vigentes en los diferentes procesos y procedimientos crediticios, así como la administración, manejo, control, custodia y endoso de garantías de la entidad.

1.9.1. De la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario:

a. Título II “De la Economía Popular y Solidaria” Sección 3 “De la Organización del sector Cooperativo”

*i. **Artículo 32.- Estructura Interna.-** Las cooperativas contarán con una Asamblea General de socios o de Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en esta Ley, constarán en su Reglamento y en el estatuto social de la cooperativa. En la designación de los miembros de estas instancias se cuidará de no incurrir en conflictos de intereses.*

*ii. **Artículo 38.- Consejo de Administración.-** Es el órgano directivo y de fijación de políticas de la cooperativa, estará integrado por un mínimo de tres y máximo nueve vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley.*

Los vocales permanecerán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez.

*iii. **Artículo 40.- Consejo de Vigilancia.-** Es el órgano de control interno de las actividades económicas que, sin injerencia e*

independiente de la administración, responde a la Asamblea General; estará integrado por un mínimo de tres y máximo cinco vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

Los vocales durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez.

b. Título III “Del Sector Financiero Popular y Solidario”:

*i. **Artículo 79.- Tasas de interés.-** Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por el Banco Central del Ecuador.*

*ii. **Artículo 85.- Solvencia y prudencia financiera.-** Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.*

Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:

- a) Solvencia patrimonial;*
- b) Prudencia Financiera;*
- c) Índices de gestión financiera y administrativa;*
- d) Mínimos de Liquidez;*
- e) Desempeño Social; y,*
- f) Transparencia.*

*iii. **Artículo 86.- Cupo de créditos.-** Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al*

cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración.

No aplicarán los criterios de vinculación por administración para las Cajas Centrales.

iv. Artículo 91.- Redención de certificados.- *Ninguna cooperativa podrá redimir el capital social, en caso de retiro de socios, por sumas que excedan en su totalidad el cinco por ciento (5%) del capital social pagado de la cooperativa, calculado al cierre del ejercicio económico anterior.*

La redención del capital, en caso de fallecimiento del socio, será total y no se computará dentro del cinco por ciento (5%) establecido en el inciso anterior; la devolución se realizará conforme a las disposiciones del Código Civil.

La compensación de certificados de aportación con deudas a la cooperativa será permitida solo en caso de retiro del socio, siempre dentro del límite del cinco por ciento (5%).

No se podrá redimir capital social si de ello resultare infracción a la normativa referente al patrimonio técnico y relación de solvencia o si la cooperativa se encontrare sujeta a

regularización en los términos establecidos por la Superintendencia.

c. Título VII “De las Obligaciones, Infracciones y Sanciones”:

- i. Artículo 168.- Prohibiciones.-** *Son prohibiciones para las personas y organizaciones sujetas a ésta Ley:*
- a)** *Conceder preferencias o privilegios a los integrantes de la organización en particular, ni aún a título de fundadores, directivos, funcionarios y empleados;*
 - b)** *Exigir a los nuevos integrantes de la organización que suscriban un mayor número de aportes, cuotas o aportaciones de los que hayan adquirido los fundadores desde que ingresaron a la organización, o que contraigan con la entidad cualquier obligación económica extraordinaria, que no la hayan contraído dichos integrantes;*
 - c)** *Financiar los aportes, cuotas o aportaciones de sus integrantes, para con la organización;*
 - d)** *Los directivos de las organizaciones quedan prohibidos de utilizar su condición y los recursos de la entidad para establecer relaciones contractuales, profesionales, laborales o de servicios personales directa o indirectamente con otras personas u organizaciones;*
 - e)** *Establecer acuerdos, convenios o contratos con personas naturales o jurídicas, ajenas a la organización, que les permita participar directa o indirectamente de los beneficios derivados de las medidas de fomento, promoción e incentivos que conceden esta Ley;*
 - f)** *Lucrarse o favorecerse fraudulentamente de los beneficios que otorga esta Ley;*
 - g)** *Favorecerse con recursos y beneficios adicionales a los previstos en la ley;*

h) Ocultar, alterar fraudulentamente o suprimir en cualquier informe de operación, datos o hechos respecto de los cuales la Superintendencia y el público tengan derecho a estar informados; y las demás establecidas en la Ley y su reglamento.

ii. Artículo 170.- Infracciones en el Sector Financiero Popular y Solidario.-

a) Ejercer actividades no autorizadas por la Superintendencia y/o entes de control;

b) No entregar la información sobre la situación económica y de gestión de la organización;

*c) Incumplir las normas de solvencia y prudencia financiera señaladas en el **artículo 85** de la presente Ley;*

d) Reestructurar créditos otorgados a los gerentes, vocales de los consejos, representantes, empleados o trabajadores de la cooperativa y su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida;

e) Incumplir con los aportes al Fondo de Liquidez y Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario;

f) Ocultar, alterar fraudulentamente o suprimir en cualquier informe de operación, datos o hechos respecto de los cuales la Superintendencia y el público tengan derecho a estar informados y,

g) Obstaculizar la supervisión, la intervención y el control de la SEPS o a sus representantes debidamente autorizados u ocultar la verdadera situación de la organización;

iii. Artículo 178.- Responsabilidad.- Los directores, gerentes, administradores, interventores, liquidadores, auditores, funcionarios, empleados de las organizaciones, que contravengan las disposiciones de las leyes, reglamentos o regulaciones o que, intencionalmente, por sus actos u omisiones, causen perjuicios a la entidad o a terceros,

incurrirán en responsabilidad administrativa, civil o penal por los daños y perjuicios que hubiesen ocasionado.

DEFINICIÓN DE PERSONAS VINCULADAS

Se consideran vinculados los cónyuges, parientes dentro del segundo grado de consanguinidad (padres, hijos, hermanos, abuelos, nietos) y dentro del primer grado de afinidad (suegros, yernos y nueras), de los representantes legales, administradores directos y funcionarios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, de acuerdo a lo establecido en el **Artículo 86** de la LOEPS

El análisis y aprobación de las solicitudes de crédito de las personas vinculadas serán analizados y aprobados por el CA.

Personas vinculadas dentro de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”:

Directivos y Administradores

- ✓ Vocales del Consejo de Administración principales y suplentes.
- ✓ Vocales del Consejo de Vigilancia principales y suplentes.
- ✓ Gerente

Funcionarios

1. Asesores de Crédito
2. Jefe de Operaciones
3. Director Financiero
4. Oficial Cumplimiento
5. Oficial de Riesgos
6. Tesorero
7. Contador
8. Auditor
9. Miembros del CCRED

Entre otros empleados o directivos asociados con los procesos de análisis, contabilización y aprobación de crédito.

Para operatividad de esta política, es necesario establecer un formato llamado “Declaración de Créditos Vinculados” **Anexo 2**, el cual debe ser llenado por los empleados y directivos de la institución.

POLÍTICAS GENERALES DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO

- a) Los créditos se otorgarán a personas naturales o jurídicas socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”,
- b) **Extracto** MANUAL DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, Área de Crédito, literal c._De los Formularios:
Los liquidadores de los créditos serán responsables de requerir que el socio firme el formulario (Anexo No.2) de comprometimiento de licitud de fondos, cuando el valor sea mayor o superior al umbral (\$ 5.000,00) establecido por el organismo de control (UAF), en el cual se manifiesta que los fondo que reciben de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, no serán destinados a la realización o financiamiento de ninguna actividad ilícita.
- c) En la administración de la cartera, se tomará en consideración, la no concentración de créditos, en personas, familias, en una sola actividad económica, sector de producción y zonas vulnerables de alto riesgo.
- d) La entidad canalizará recursos provenientes de organismos de desarrollo que beneficien a los socios de la institución;
- e) Se efectuará periódicamente cuando el caso lo amerita la actualización y mejoramiento
- f) continúo de los procesos y procedimientos crediticios, conforme a los requerimientos del mercado y la normativa legal vigente.
- g) Se dará prioridad en la evaluación del crédito, la capacidad de pago del socio o la generación de flujos de efectivo que permitan recuperar el capital y los intereses en el plazo acordado, y no en base a las garantías;

- h) Se considerará para el análisis, evaluación y calificación de los sujetos de crédito (Anexos **18.0 - 18.3**) las cinco “**C**” de crédito.
- i) El socio podrá acceder a un crédito en Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, siempre y cuando no exceda un número de tres operaciones crediticias vigentes en IFIS, siendo con Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, una cuarta operación.

CINCO “C” del Crédito

i. Carácter – Querer Pagar:

Es el grado de compromiso que el socio siente ante la obligación moral y ética para pagar sus deudas; además de ello se mide por los antecedentes históricos del comportamiento de pagos de los créditos que ha realizado, con el propósito de identificar el deseo de pagar del socio, es decir, la **voluntad de pago**.

Voluntad de Pago:

Para identificar adecuadamente la **Voluntad de Pago** de un **deudor** es indispensable considerar los siguientes aspectos:

- a) Identificar la capacidad moral para pagar, es decir, su honestidad y responsabilidad.
- b) Que muestre buena voluntad para brindar información.
- c) Una persona que sostiene a la familia normalmente es responsable por que dependen de él/ella sus hijos.
- d) Es importante identificar que el socio al que se otorga el crédito sea quien lo va a utilizar, entonces, identificamos la voluntad de pago de quien toma decisiones acerca del uso del dinero.
- e) Experiencia e historial crediticio anterior en el sistema financiero a través de fuentes de información de créditos.
- f) Referencias personales y verbales de los vecinos, proveedores y amigos del socio que nos puedan brindar información sobre él.
- g) Restringir la concesión y otorgamiento de créditos a personas que en su historial crediticio han reportado mora como deudor o garante,

como mínimo 12 meses anteriores a la fecha de la solicitud de crédito, considerando las políticas descritas en el MROC.

ii. Capacidad de Pago – Poder Pagar:

La Capacidad de pago es el excedente con el que el socio cuenta luego de haber cubierto todos sus egresos y gastos, tanto del negocio como de la familia, es decir, es tener el dinero suficiente para pagar la cuota del crédito.

Constituye además una determinación que hace el prestamista o entidad basándose en un análisis de reportes de créditos e informes del solicitante del préstamo, identificando y evaluando la solvencia del negocio, trayectoria y experiencia; es decir, se debe evaluar la capacidad que tiene una persona – negocio para generar ingresos; lo que permite identificar la primera fuente de repago del crédito.

iii. Capital – Respaldo Patrimonial:

El Capital de Trabajo de un negocio en términos financieros, se calcula:

Activos corrientes totales **menos** pasivos corrientes totales.

Las entidades consideran que las personas tengan pocas deudas (pasivos) a tener pocos bienes (activos), lo que indica estabilidad financiera, esto permite evaluar el respaldo patrimonial, la capacidad real de endeudamiento y la habilidad para “soportar pérdidas”, en función del préstamo solicitado.

Es importante considerar lo siguiente:

- a) Asegurarse que el solicitante tenga una cantidad razonable de dinero invertido en su negocio, esto asegura que cuando se combine el dinero que pide prestado, con el dinero del negocio pueda operar sobre bases firmes y generar más ingresos sólidos.
- b) Efectuar un examen minucioso del nivel de endeudamiento para verificar cuánto de su activo es financiado con deudas.

- c) Determinar la liquidez mínima al que puede estar expuesta el negocio, es decir a susceptibles pérdidas y riesgo de incumplir el compromiso de pago del crédito.
- d) Analizar si los ingresos esperados son variables y/o constantes.

iv. Colateral – Garantías Adecuadas:

Es un activo que es propiedad del deudor, que lo promete al prestamista si no paga el préstamo, la cantidad avaluada varía de un prestamista al otro, cuanto más se acerque el valor de la garantía al monto del préstamo, más seguro se sentirá el prestamista de que se le pagará.

En un determinado momento la garantía constituye una fuente alternativa de recuperación del crédito solicitado.

La decisión de otorgar un crédito debe basarse en la capacidad y voluntad de pago, ***más nunca centrar esperanzas en las garantías para recuperar un crédito.***

v. Condiciones – Del Entorno y del Crédito:

Es la evaluación de los riesgos asociados a las personas, empresas o negocios; que influyen en la generación de ingresos y flujos de efectivo.

Es importante considerar factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales, laborales y de mercado; visto que estos podrían afectar al negocio en el plazo del préstamo, también es indispensable considerar las condiciones de repago del préstamo (plazo, tabla de amortización - pagos, frecuencia de pago, costos, etc.).

En resumen: Socio o cliente exitoso inspira confianza en el prestamista (Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”), al satisfacer todas las inquietudes con respecto a la buena reputación, capacidad de pago, capital, colateral, condiciones de su negocio y su entorno.

Una solicitud de crédito transmite el mensaje de que la micro empresa se maneja adecuadamente, que tiene buena reputación, antecedentes de crédito y que sus indicadores financieros y económicos son razonables, es decir, el negocios muestra estabilidad, sostenibilidad y crecimiento.

1.10. SUJETOS CALIFICADOS PARA ACCEDER AL CRÉDITO.

- a)** Son sujetos de crédito, las personas naturales o jurídicas mayores de edad y con capacidad legal para contratar y obligarse, los propietarios o representantes legales acreditados de organizaciones, compañías, micro y pequeñas empresas, constituidas según las leyes del país y los que cumplan las normas que imparta la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”.
- b)** La Unidad de Riesgos o quien efectúe sus funciones será el responsable de realizar el análisis de los diferentes sectores económicos y financieros, en el que participa la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, a efectos de mitigar los diversos riesgos y establecer límites de crédito para cada sector, a través de la presentación de un informe mensual al Jefe de Negocios o al Consejo de Vigilancia;
- c)** Se otorgará créditos a los socios que tengan como límite hasta 65 años de edad, por un monto máximo de \$3.000,00 dólares americanos de conformidad a los requisitos y garantías establecidos por la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, y de acuerdo a los procesos y procedimientos de crédito.
- d)** En relación al literal anterior, se exceptuarán únicamente aquellos créditos garantizados el 100% por un certificado de depósito a plazo fijo, por el mismo monto y plazo del crédito solicitado.
- e)** No serán calificados como sujetos de crédito las personas naturales o jurídicas, que mantuvieren créditos en mora o créditos castigados sea en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, o en las instituciones del sistema financiero público y privado, como deudor principal o garante, información que deberá ser recabada en el reporte del buró de crédito.

1.11. **NORMAS SOBRE LA APROBACIÓN DE POLÍTICAS DE CRÉDITO**

- a. Las políticas de crédito, se emitirán o reformarán en todo tiempo, considerando parámetros técnicos que prevean fundamentalmente la subsistencia institucional y la satisfacción de los socios que se califiquen como sujetos de crédito;
- b. La política crediticia de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, se alineará de acuerdo a lo determinado en la normativa y disposiciones legales vigentes contenidos en el presente MROC;
- c. Las políticas crediticias dictadas en el presente MROC contendrán los siguientes aspectos:

Criterios o características básicas:

Sujetos de crédito; garantías; constitución de provisiones específicas y genéricas; niveles de concentración de la cartera por destino del crédito (microempresa, consumo); límites de tolerancia de cartera vencida para cada tipo de producto; calificación de la cartera; recuperaciones; tratamiento de castigos de cartera; reestructuraciones; y, revelación de información sobre los niveles de riesgo del portafolio de crédito a nivel externo e interno.

Características de los productos de crédito:

Determinación de montos por tipo de crédito, plazo, tasa de interés, constitución de garantías adecuadas, y demás parámetros para el análisis y concesión del crédito, procesos y procedimientos crediticios, responsabilidad y grado de dependencia y administración del riesgo de crédito.

Cuando un Asesor de Crédito considere que una política de crédito deba modificarse, para optimizar los diferentes procesos y procedimientos crediticios, con el fin de mitigar el riesgo crediticio, o implementación de acciones de posicionamiento del mercado meta, deberá cumplir con lo señalado anteriormente en el presente MROC.

Las disposiciones emitidas por el Organismo de Control no necesitan la aprobación previa del Consejo de Administración para su aplicación inmediata y correspondiente actualización del MROC.

1.12. NORMAS SOBRE LA SOCIALIZACIÓN DEL MROC

- a) El MROC, será socializado ante todo el personal de crédito, directivos, administradores de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, para su conocimiento al menos una vez al año, o cuando haya sido actualizado; para lo cual el Jefe de Negocios coordinará con el Área de Recursos Humanos para que en el plan anual de capacitación conste el taller de socialización del MROC.
- b) El Oficial de Procesos o Consejo de Administración en coordinación con el Jefe de Negocios, como responsable de la custodia y distribución del MROC, deberá mantener una bitácora o listado del formulario de registro de entrega del MROC, para un adecuado control y seguimiento de las copias codificadas con su número de versión, fecha y firma de recepción. **Anexo 4.**

1.13. NORMAS SOBRE LAS PERSONAS VINCULADAS

^{30.} De la responsabilidad del Comité de Crédito

- a) Coordinar la actualización del registro en la base de datos de las personas vinculadas, en el que se incluirá el parentesco, participación accionaria, inversiones de capital en sociedades, con una periodicidad semestral.
- b) Entregar a la Gerencia- Presidente el informe mensual de la administración y gestión de la cartera de vinculados; en base a lo establecido en el **Art. 86** de la **LOEPS**.

1.14. OPERACIONES DE CRÉDITO A EMPLEADOS Y VINCULADOS

Las operaciones de crédito vinculados de los directivos, administradores y empleados tendrán el tratamiento normal en base a las políticas, procesos y procedimientos crediticios, sin excepción o diferencia alguna en el nivel respectivo.

1.15. DE LOS CONFLICTOS DE INTERESES

- a. Las operaciones de crédito vinculado de los directivos, gerente, jefes de área, y empleados de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, no podrán ser evaluadas, recomendadas y aprobadas por los mismos en el CCRED respectivo, y de acuerdo a lo señalado.
- b. Los directivos, gerente, y empleados de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, no podrán revelar información a los socios, en forma anticipada, de la evaluación de las operaciones de créditos vinculados, a los socios que tenga vínculos de parentesco, negocios o amistades.

1.16. DETERMINACIÓN DE ADMINISTRADORES DIRECTOS, EMPLEADOS Y PARIENTES (PARENTESCO)**a. Administradores Directos**

- ✓ Vocales del Consejo de Administración (principales)
- ✓ Vocales del Consejo de Vigilancia (principales)
- ✓ Comité de Auditoria
- ✓ Gerente General

b. Personal o Empleados (Funcionarios)

Personal relacionado con el proceso de crédito de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”.

Tabla 3

Personal relacionado con el proceso de crédito

➤ Jefe de Negocios	➤ Asesores de crédito
➤ Jefe Financiero	➤ Contador
➤ Jefe de Operaciones y Procesos	➤ Tesorero
➤ Jefe de Sistemas	➤ Auditor Interno
➤ Jefe de Agencia	➤ Oficial de Riesgos
	➤ Oficial de Cumplimiento

Para efectos de la aplicación del parentesco, se entenderán los siguientes:

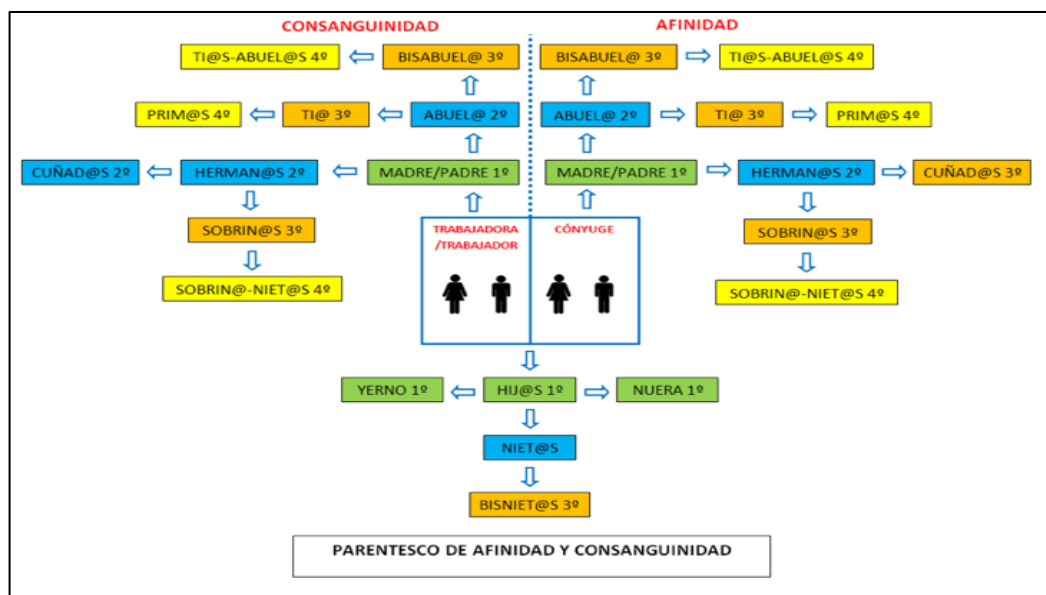


Figura 1 Grados de Afinidad y de Consanguinidad

1.17. OPERACIONES DE CRÉDITO RESTRINGIDAS (Crédito Negado)

Las operaciones de crédito se restringirán a:

- Los sujetos de crédito que en su historial crediticio mantienen, o hubieren mantenido créditos castigados en la cooperativa, entidades del sistema financiero público y privado, ya sean como deudor principal o garante, o que hayan sido calificados en el buró de créditos con **D** o **E**.
- Las operaciones de créditos que se encuentren en trámite judicial con la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "El Belén", deberán ser analizados según la condición y capacidad de pago con el objetivo de una eventual reestructuración si lo ameritare el caso.

- c) Los socios y/o clientes que tuvieren actividades que vayan en contra de la moral y ética (casas de juego, casino o agiotismo-chulco), y antecedentes delictivos en especial los que tengan relación con el narcotráfico, trata de personas y lavado de dinero, o que tengan impedimento legal de cualquier naturaleza entre otros;
- d) Actividades que atenten contra el medio ambiente como tala indiscriminada de bosques, abuso, irrespeto o tráfico de animales, contaminación de fuentes de agua o amenazas de orden público.
- e) Personas que se encuentren sobre endeudada, quiebra legal o declaración de insolvencia;
- f) Los créditos que incurran en lo determinado en el Art. 86 de la LOEPS.
- g) Los préstamos cuyo monto supere el 200% del patrimonio del sujeto de crédito;
- h) Las operaciones de crédito que no cumplan con los parámetros de análisis de las 5 “C” de crédito;
- i) A personas que no tengan garantías sustentables.
- j) Menores de 18 años, en cumplimiento a lo determinado por el Estado Ecuatoriano y la normativa interna legal vigente de la entidad.
- k) Operaciones con abogados, religiosos, militares, policías, extranjeros y políticos en actividades proselitista que no mantengan residencia probada en la zona de influencia de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, por lo menos de un año.

1.18. CONDICIONES GENERALES DE LOS CRÉDITOS

1.18.1. MONTOS

Los montos de los créditos otorgados deberán establecerse de acuerdo a los requerimientos y necesidades de los socios y condiciones del mercado, para lo cual deberán ser analizados y propuestos por el Jefe de Negocios a la Gerencia General quien presentara al Consejo de Administración para la aprobación respetiva.

Es importante que el monto de crédito quede establecido por la capacidad de pago, viabilidad del proyecto o negociación a financiar y garantías a favor

de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, y constarán en los formularios de solicitud de crédito por cada línea.

El monto de los créditos directos e indirectos por persona, sociedad conyugal o de hecho, no podrán exceder en conjunto lo que se establece con relación al patrimonio técnico de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, acuerdo al **Art. 86** de la **LOEPS**.

1.18.2. PLAZOS

El plazo referencial de los tipos y/o productos de crédito se establecerá sobre la base del tipo de operación, destino del crédito, capacidad de pago, generación de flujos de caja del socio y principalmente deberá estar acorde con la administración de liquidez de la entidad, la misma que buscará evitar un descalce (vencimiento diferente) entre sus activos y pasivos.

Las condiciones específicas del crédito se establecerán a través de la negociación directa con el solicitante, considerando siempre su capacidad de pago y el beneficio de retorno para la institución.

La entidad ha establecido para cada tipo de crédito los plazos máximos de acuerdo a los productos que se incluyen en el catálogo. **Anexos 5**

El asesor de Crédito deberá negociar con el solicitante el plazo más razonable para éste, el mismo que deberá estar acorde con su capacidad de pago, generación de recursos y monto de crédito propuesto.

Los productos de crédito que establezca la entidad dentro de cada línea de crédito podrán considerar plazos menores.

1.18.3. PERÍODOS DE AMORTIZACIÓN O PAGOS

Las cuotas y formas de pago se establecen al momento de la negociación del crédito en función de la capacidad de pago del socio y el tipo de actividad económica.

La frecuencia de pago de los créditos se encuentra determinada en la siguiente tabla:

Tabla 4
Frecuencia de pago de créditos

TIPO DE CRÉDITO	PAGOS O CUOTAS
• Crédito de Consumo	Mensual
• Microcrédito	Mensual, Quincenal y Semanal

Los productos de crédito que establezca la entidad en de cada línea de crédito podrán considerar frecuencias de pago específico, pero siempre en el marco de los referentes del cuadro anterior.

1.18.4. TASAS DE INTERÉS

El Gerente General propondrá, luego del análisis del Comité de Crédito de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, las tasas para su vigencia, en función del mercado, competitividad y velando por la adecuada administración financiera la tasa de interés al Consejo de Administración la misma que no podrá exceder los límites establecidos por el BCE;

El Consejo de Administración aprobará las tasas de interés de los créditos que otorga la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, una vez revisada la propuesta técnica proveniente del Comité Gerencial, presentada por la gerencia.

Las tasas de interés se rigen por la situación del mercado financiero nacional.

- La COAC no operará con tasas de interés preferenciales.
- Las tasas de interés vigentes y montos dictados por el BCE
- El cálculo de los intereses se realizará sobre el saldo deudor del capital, independientemente del producto o línea de crédito.

1.18.5. RECARGOS POR MORA EN EL PAGO DE LOS CRÉDITOS

- a) La tasa de interés de mora o recargo, se calculará sobre las cuotas de capital no pagado, a partir del primer día siguiente de vencida una cuota según el sistema;
- b) La tasa de interés de mora fijadas por el BCE es 1,1 veces de la tasa contratada con el socio;

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, podrá establecer un costo adicional por los gastos generados para la gestión y recuperación de créditos (llamadas telefónicas, notificaciones, visitas a domicilio o al negocio), costo determinado de acuerdo al número de gestiones realizadas y en base al tarifario que la Jefatura de Negocios presentara para la evaluación y aprobación del Consejo Administrativo **Anexo 3**, en función de los días de mora de la (s) cuota (s), las que se cobrarán el momento del pago de la (s) cuota (s) atrasadas por parte del deudor, documento que deberá incorporarse como parte integral de la documentación requerida para liquidación de crédito, donde se detallan las tarifas por gestión de cobranza.

1.18.6. COSTOS POR SEGUROS DE DESGRAVAMEN (Micro Seguro)

- a. Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, podrá implementar beneficios complementarios a sus productos de crédito tales como: seguros de desgravamen y otros, cuya operatividad y condiciones serán establecidas particularmente y cuyos costos serán asumidos por los sujetos de crédito mientras dure su operación;
- b. El seguro de desgravamen será calculado tomando como base de referencia el saldo del crédito vigente, el porcentaje a cobrar es

establecido por el Consejo Administrativo, mismo que se incrementa a la cuota a pagar por el socio;

- c. La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, actúa como agente de retención de los costos de estos servicios, para luego pagar al proveedor.

1.18.7. GASTOS DE AVALÚO

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, designará a los peritos especialistas encargados del avalúo de los bienes inmuebles a entregarse en garantía a favor de la entidad en respaldo del crédito otorgado, quienes asignarán su precio actual de mercado o de realización y el valor de venta rápida, analizando detalladamente las circunstancias legales, físicas y económicas propias y externas que puedan influir en su precio de venta.

Los costos derivados del avalúo y re-avalúo serán de cuenta del socio mediante debito de la cuenta de ahorros o depósitos en efectivo.

La entidad determinará los valores a ser cancelados por el trabajo de avalúo considerando la distancia y el tiempo que conlleve el trámite.

1.18.8. GASTOS LEGALES DE HIPOTECAS

En los casos de operaciones de crédito respaldados con garantías hipotecarias, la preparación de la minuta como la inscripción será realizada por parte de los socios. La revisión de las cláusulas y los términos finales de estos documentos se hará por parte del personal de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén” y Asesor Legal Externo.

1.18.9. GARANTÍAS

Las garantías podrán ser personales, hipotecarias, prendarias y certificados de depósitos a plazo fijo, en su determinación se tendrá en cuenta principalmente el riesgo del crédito, monto y plazo del préstamo.

El detalle de los tipos, características, procedimientos de valuación y políticas referentes a la calificación de las garantías se presentan en el capítulo cuatro de este MROC.

1.18.10. ENCAJE

- a) El encaje es el valor que el socio mantiene en su libreta de ahorros previo a la solicitud del crédito, u otro mecanismo de captación de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, el mismo que es la base de apalancamiento para el otorgamiento de un crédito, es decir deberá ser depositado por lo menos con un día de anticipación, aunque dependerá del producto y la línea de crédito a la que se aplique;
- b) El encaje deberá permanecer inamovible hasta la cancelación de la totalidad del crédito o servirá para cubrir las últimas cuotas;
- c) Además, se otorgara los créditos sin encaje hasta \$ 3.000,00 dólares americanos. **Anexo 6**
- d) Además se concederá créditos de hasta \$10.000,00 con encaje del 20 x 1 y sin encaje para socios “AA” y “AAA”. **Anexo 6**
- e) Se aplicara el desencaje para la cancelación de cuotas de mora con la debida justificación y autorización de la Gerencia General.

1.19. NORMAS DE IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS

- a) El Comité de Crédito una vez semestralmente, convocará a una reunión general de trabajo al personal del área de crédito con el fin de evaluar y analizar las operaciones crediticias, de conformidad a las metas planteadas por las agencias y Asesor de Crédito; la planificación y programación de actividades del área de crédito; la recopilación de inquietudes y el seguimiento del mercado;
- b) Le corresponderá a la unidad de riesgos , o quien haga sus veces, informar a la Gerencia y Comité de Crédito sobre los cambios en las tendencias del mercado, los posibles riesgos asociados al negocio, con el fin de ajustar, cambiar o incorporar los productos de crédito de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”,
- c) La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, deberá realizar una encuesta de satisfacción de servicios que tenga relación con el número

de habitantes y socios de cada oficina operativa al menos una vez semestralmente;

- d) La información de los sondeos de la satisfacción o insatisfacción de los socios y/o clientes en la entrega de productos y prestación de servicios, así como los resultados del estudio de mercado, será fuente de información de primera mano para la determinación de cualquier nuevo producto de crédito; las sugerencias podrán venir de cualquier empleado o funcionario del área de crédito, quien la trasladará hasta la jefatura de negocios, de conformidad a las políticas establecidas en el presente MROC.
- e) La gerencia entregará al Consejo de Administración un informe completo que adicione cálculos de costos, gastos inherentes al lanzamiento y promoción, así como proyecciones de ingresos del nuevo producto, con sus conclusiones y recomendaciones finales, para ser tratado ante el Consejo de Administración;
- f) El Consejo de Administración realizará la revisión, análisis y aprobación de los documentos expuestos.

CAPITULO II DE LAS TECNOLOGÍAS DE CRÉDITO

2.1. TECNOLOGÍA DE CRÉDITOS DE CONSUMO

Los créditos de consumo son los otorgados a personas naturales asalariadas y/o rentistas, cuyos pagos generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas.

- **Personas naturales asalariadas.**

Son las personas que trabajan en relación de dependencia sea en el sector público o privado y reciben una remuneración monetaria acorde al trabajo que desempeña.

- **Personas naturales rentistas**

Son aquellas que no trabajan, pero perciben ingresos periódicos provenientes de utilidades de un negocio, empresa, inversiones o

alquiler u otra actividad lícita que genere ingresos periódicos estables.

CARACTERÍSTICAS DE ESTA CLASE DE CRÉDITOS:

- i. Dirigido a personas naturales (asalariadas o rentistas)
- ii. La fuente de repago proviene de sueldos, salarios, honorarios o rentas promedios (ingresos permanentes que se mantengan vigentes mientras dure el crédito, tales como contratos de arrendamiento, pensiones jubilares, entre otras).
- iii. El destino es la adquisición de bienes o pago de servicios.

2.1.1. Perfil de los clientes de Créditos de Consumo

Son las personas naturales cuya fuente principal de ingresos proviene de su remuneración o salario en relación de dependencia en el sector público o privado, y de los honorarios o rentas promedio.

Orientación del Crédito de Consumo:

- i. Nivelar el presupuesto familiar
- ii. Compra de muebles,
- iii. Compra de vehículos de uso particular,
- iv. Compra de vestuario
- v. Compra de artefactos para el hogar
- vi. Financiamiento de gastos de salud, educación o vacaciones.

Los socios que opten por acceder a un crédito de consumo deberán cumplir con las políticas y procesos establecidos en este MROC, y en lo concerniente a “Requisitos para ser calificados como *sujetos de crédito*” y no estar inmerso dentro de alguna de las especificaciones establecidas dentro de las “Operaciones Restringidas”.

2.1.2. Requisitos y documentación para el trámite de Créditos de Consumo.

- a) Solicitud de Crédito debidamente llenada todos sus casilleros, y firmada por el solicitante y garante (si fuere el caso);

- b) Copia de cédula de ciudadanía a color del deudor, garante y cónyuges (actualizadas);
- c) Copia del certificado de votación a color del deudor, garante y cónyuges (actualizada);
- d) Copia de pagos de servicios básicos;
- e) Copia de los tres últimos roles de pagos o liquidación de haberes ;
- f) Copia del pago del impuesto predial de los bienes inmuebles declarados;
- g) Certificado de aporte al IESS por montos mayores a \$3.000,⁰⁰ dólares americanos.
- h) Copia de matrícula de vehículo a su nombre, *si tuviera*.
- i) Croquis del domicilio o negocio;
- j) En caso de que el deudor lleve una relación de Unión Libre de dos años o más, por disposición legal su conyugue deberá firmar los documentos para validar la transparencia de los tramites, de acuerdo a lo señalado en el Art. 222, TITULO VI, DE LAS UNIONES DE HECHO del Código Civil Ecuatoriano, en su extracto:...*“generará los mismos derechos y obligaciones que tienen las familias constituidas mediante matrimonio”*.

Nota: En el caso de un crédito recurrente, se solicitará la actualización de la siguiente información:

- a) Copia de cédula de ciudadanía y de votación a color del deudor, garante y cónyuges (actualizadas);
- b) Copia del último pago de un servicio básico;
- c) Certificado de ingresos o en su lugar los tres últimos roles de pagos.

2.1.3. Políticas a cumplir en el Proceso de Créditos de Consumo

a. Subproceso : Promoción

Anexo 10

Políticas que debe cumplir el Asesor de Crédito:

- a) Informar las características, condiciones de otorgamiento, beneficios, costos, requisitos y documentación necesaria para la tramitación de los diferentes productos de crédito que mantiene la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, de manera directa

y/o a través de medios escritos (folletos, volantes, charla o sesión informativa), mismos que contendrán como mínimo lo siguiente:

- ✓ Presentación de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, (visión, misión, valores, principios)
- ✓ Productos (características)
- ✓ Requisitos de los solicitantes
- ✓ Requisitos de los garantes
- ✓ Tipos de garantías o colateral
- ✓ Contactos, referencias personales y/ comerciales; entre otros

Toda operación de crédito deberá iniciar con la revisión de fuentes de información crediticia, previa autorización del interesado, con el fin de evitar trámites innecesarios.

b. Subproceso: Recepción de solicitud y documentación

Anexo 11

Constituyen políticas que debe cumplir el Asesor de Crédito:

- Receptar las solicitudes de crédito llenadas y firmadas por el solicitante, garante, y los documentos requeridos por la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”,
- El Asesor de Crédito a petición expresa y directa del socio y/o cliente podrá asesorar en la preparación de la solicitud de crédito.
- La solicitud no deberá presentar manchones, tachones, alteraciones o enmendaduras.
- Ingresar la solicitud de crédito al sistema y actualizar los datos si así lo requiere, previa confirmación de que se haya cubierto la base de apalancamiento o encaje definido por la institución.

c. Subproceso: Verificación e Inspección

Anexo 12

Políticas que debe cumplir el Asesor de Crédito:

- Todos los datos y referencias proporcionadas por el socio y/o cliente en la solicitud de crédito deben ser verificadas por el Asesor de Crédito, a través de: confirmación de datos vía

telefónica, indagación personal, visita in situ u otro medio de corroboración de la información;

- Es obligatorio realizar la verificación del domicilio a través de una inspección in situ; en todas las operaciones crediticias que se realicen y sobre todo cuando el socio ha realizado cambios en su lugar de residencia;
- En la verificación de datos, validar la información presentada por el solicitante, prestando especial atención en:
 - a) Permanencia y actividad actual en la empresa o institución en la que labora;
 - b) Veracidad de la dirección domiciliaria proporcionada;
 - c) Validez y razonabilidad de los certificados laborales entregados u otras fuentes de ingreso;
 - d) Expectativa de estabilidad laboral (inminente renuncia, migración u otro factor que altere la permanencia en el trabajo);
 - e) Confirmación de todas las referencias personales y/o comerciales proporcionadas por el interesado.
 - f) Verificar la validez de los documentos de respaldo de los bienes declarados y en especial de los bienes a entregarse en garantía;
 - g) Razonabilidad y consistencia de los datos proporcionados;
 - h) Veracidad del destino de crédito declarado en la solicitud de crédito.
- El levantamiento de la información financiera del solicitante, se debe realizar mediante una visita in situ obligatoria al domicilio y al negocio.
- Los Estados Financieros (Balance General, Resultados y Flujo de Caja) del socio y/o cliente, serán elaborados con la información levantada por los Asesores de Crédito;
- El levantamiento de información contemplará lo siguiente:
 - a) **Ingresos:** Estimación del promedio de ventas mensuales y recuperación de cuentas por cobrar, que son las principales fuentes de repago. Estacionalidad y temporalidad de ventas

medido con el histórico. Identificar influencia de competencia, proveedores, demanda, etc. Identificación de fuentes adicionales de ingresos que deben ser sustentables.

Anexo 19

- b) Costo de Ventas:** costo promedio de ventas de los meses que establezca la política interna, además de ello debe incluir el costo de la materia prima, mano de obra, costos indirectos. Se puede utilizar márgenes promedio ponderados de los productos.
- c) Gastos generales:** Estimación de todos los gastos referentes al negocio, como gastos financieros, transporte, ventas, personal, operacionales.
- d) Gastos de la unidad familiar:** Estimación de los gastos de alimentación, consumo familiar, compromisos familiares, servicios y todos los relacionados con el sustento de la familia.
- e) Disponible:** Identificación de los saldos de: efectivo, bancos e inversiones, liquidez inmediata.
- f) Cuentas y/o Documentos por cobrar:** Estimación de las deudas de clientes con frecuencia y plazos. Determinación de la concentración de las cuentas y/o documentos por cobrar.
- g) Inventarios:** Cuantificación del inventario a través de la revisión de disponibilidades a precio de costo. Se debe utilizar la regla del 80 / 20 (Pareto) concentrando el esfuerzo en los productos de mayor rotación y de costos representativos. Se debe realizar un muestreo de precios de costo y de ventas para determinar márgenes de comercialización unitarios. **Anexo 9**
- h) Activos fijos:** Estimación del monto invertido en bienes tangibles a criterio del asesor de acuerdo con el estado de conservación y valor de mercado. Esta valoración se utilizará como parte de la garantía del crédito.

i) Cuentas por pagar: Se debe identificar las obligaciones del cliente frente a terceros (pasivos). Es importante verificar información, normalmente no se la menciona en la primera aproximación.

j) Patrimonio: Se estima en un rubro global y resulta de la diferencia entre el activo y el pasivo total.

Anexo 16 - 18

Será obligatoria la actualización de la siguiente información en el caso de créditos recurrentes:

- a)** Información Económica y Financiera del Negocio;
- b)** Copia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación a color del deudor, garante y cónyuges;
- c)** Copia de pagos de servicios básicos.
- d)** Pago de predio (actualizado).
- e)** Para toda operación de crédito se consultará e imprimirá la situación del cliente extraída de buró de información y/u otras fuentes de información interna o externa a las cuales tenga acceso la entidad; esta información se adjuntará al expediente de crédito;

d) Subproceso: Análisis - Evaluación y Resolución

Anexo 14

Constituyen políticas que debe cumplir el Asesor de Crédito:

- Garantizar que toda operación de crédito tenga como nivel máximo de endeudamiento, incluida la deuda a asumir, de no más del 200% del patrimonio del deudor; si sobrepasa el 200% se otorgará con garantías reales con un margen del 140% sobre el exceso;
- Respetar los niveles de aprobación establecidos dentro del presente MROC, ellos podrán aprobar, limitar o negar la solicitud de crédito;
- Será responsabilidad del Asesor de Crédito comunicar al socio de la aprobación, negación o limitación de su solicitud;
- Toda operación de crédito aprobada, limitada o negada deberá constar dentro o como anexo al Acta de CCRED,

- El gerente emitirán semanalmente un listado de los créditos concedidos, mismo que luego de un análisis deberá ser remitido al Consejo de Vigilancia con la siguiente información:

Reporte de Créditos Otorgados

- ✓ Número de socio
 - ✓ Nombres y apellidos
 - ✓ Número de la Cédula de ciudadanía
 - ✓ Zona o Dirección del socio
 - ✓ Número de cuotas
 - ✓ Monto
 - ✓ Plazo
 - ✓ Encaje
 - ✓ Certificados de Aportación mínimo (\$ 15,00)
- La evaluación de la estabilidad del negocio y experiencia del propietario será un factor determinante en la decisión del Asesor de Crédito;
 - El nivel de endeudamiento (Pasivos o deuda total/Total Activos) del solicitante (incluyendo la operación en análisis) no debe superar el 60%;
 - Para la determinación de la capacidad de pago del sujeto de crédito se establece una relación del 60% del Flujo Neto de Caja (incluyendo la unidad familiar);
 - Por motivos de oportunidad en la concesión del crédito, el Asesor de Crédito diariamente se reunirá con el Jefe de Agencia, los mismos que conforman el CCRED en el que se discutirá y analizará cada propuesta;

e) Subproceso: Otorgamiento-Desembolso

Anexo 15

Políticas a ser cumplidas por el Jefe de Negocios, y Jefes de Agencia:

- Toda desembolso de crédito en el módulo de créditos – del Sistema Contable S.A.C., comprenderá la acreditación en la cuenta del socio, la impresión de los documentos habilitantes

como: Pagaré, Comprobante de Transferencia por Causal, Tabla de Amortización, Tabla de recargo por atraso según la cuota de pago, Liquidación de Préstamo, Formulario manifiesto de Garante,

- Los Asesores de Crédito, informaran a los socios de los costos financieros relacionados con la operación crediticia de acuerdo a lo dispuesto por el ente de control y normativa legal vigente. La firma del pagare y documentos habilitantes el deudor, garante y cónyuges deberán realizarse exclusivamente en las oficinas de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, y en presencia del personal responsable de crédito;
- La autenticidad de las firmas deberá ser confirmada a través de la solicitud de la cédula de ciudadanía original del socio, garante y cónyuges;
- El archivo de los documentos físicos que habilitan la operación de crédito deberán cumplir con los requisitos para cada tipo de crédito, como se especifica en el **Anexo 7**.
- La Jefatura de Negocios, emitirá semanalmente el Reporte de Créditos Otorgado y consolidará la información de la matriz y agencias, entregando a la Gerencia para su revisión quien reportara al Consejo de Administración.

2.2. TECNOLOGÍA DE MICROCRÉDITOS

Son créditos concedidos a personas naturales o jurídicas, o grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de pequeña escala, producción, comercialización o servicios, su fuente principal de repago es el ingreso generado por las ventas, evaluadas por el prestamista, para el efecto BCE, define los siguientes segmentos de crédito:

Tabla 5

Segmentos de crédito

MONTO DE CRÉDITO		TIPOS DE CRÉDITOS	TASA EFECTIVA BCE	PLAZO MAX
DESDE	HASTA			
\$50, ⁰⁰	\$3.000, ⁰⁰	MICROCRÉDITO MINORISTA	30,50%	24 MESES
\$ 3.001, ⁰⁰	\$10.000, ⁰⁰	MICRO. ACUMULADO SIMPLE	27,50%	36 MESES
\$ 10.001, ⁰⁰	\$20.000, ⁰⁰	MICRO. ACUMULADO AMPLIADO	25,50%	60 MESES

2.2.1. Características principales de créditos:

- a) Dirigido a personas naturales no asalariadas, usualmente informales; personas jurídicas; unidades familiares; o grupos de prestatarios con garantía mancomunadas o solidarias.
- b) La fuente de repago proviene de ventas o ingresos brutos generados por la actividad, financiada o por los ingresos de la unidad familiar microempresaria.
- c) El destino son las actividades productivas y de comercialización o prestación de servicios a pequeña escala, con ventas o ingresos brutos de hasta 100.000,00 dólares americanos anuales.
- d) Se consideran también los dirigidos a aspectos de consumo siempre y cuando su fuente de ingreso y repago sea el negocio.

2.2.2. Perfil de los clientes de Microcrédito

- a) Generación de ingresos de la unidad familiar microempresaria de hasta 100.000,00 dólares americanos anuales;

- b) Las deudas consolidadas en el sistema financiero no debe exceder de 40.000,00 dólares americanos.
- c) Acreditar capacidad de endeudamiento y pago;
- d) Poseer negocio propio con antigüedad mínima de un año;
- e) Presentar calificación “A o B (o su equivalente en días de mora)” en el buró de información crediticia.

Los socios que mantengan calificación “B” presentarán la justificación de la entidad prestataria de que se encuentran al día en sus pagos.

Requisitos y documentación para trámites de Créditos Microempresa

- a) Solicitud de crédito llenadas en su totalidad y firmadas
- b) Copia de la cédula de ciudadanía y votación a color del solicitante, cónyuge y garantes (si fuera el caso);
- c) Certificado del curso de Economía Popular y Solidaria realizado en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”.
- d) Copia del último pago de un servicio básico (agua, luz, teléfono) actualizado o dentro de los últimos 3 meses;
- e) Presentar al menos uno de los siguientes documentos: RUC, declaraciones de IVA, copias de facturas de compra, permisos, patentes, carnet de la asociación a la que pertenece, copia del contrato de arrendamiento del local o cualquier otro documento que certifique la existencia de la actividad Microempresarial.
- f) Documentos de certificación de patrimonio: Copia del impuesto predial actualizado y copias de escrituras (si tuviera),
- g) Copia de la matrícula del vehículo (si tuviera);
- h) Un año de experiencia en el negocio
- i) Patente municipal (cuando lo tenga)
- j) Croquis de domicilio y negocio;
- k) En el caso de tener obligaciones con otras instituciones financieras, presentar un certificado de puntual cumplimiento de pago.

En el caso de **renovación de crédito** se debe solicitar la actualización de la siguiente información:

- a) Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación a color del solicitante, cónyuge y garantes;
- b) Copia de último pago de servicios básicos o dentro de los últimos tres meses;
- c) Copia de RUC (si lo tuviera);
- d) Copia de facturas de compra y venta de insumos del negocio de los últimos tres meses;
- e) Actualización de certificado de registro de la propiedad en caso de hipoteca (si la operación se realiza posterior al año calendario).
- f) Presentar pago de predio del terreno actualizado;

Subproceso: Seguimiento y recuperación

El seguimiento y recuperación de los créditos será de responsabilidad exclusiva del Asesor de crédito, quién deberá estar pendiente de los vencimientos.

ESTADOS FINANCIEROS

El cálculo de los estados financieros de una Microempresa y/o Consumo es importante para determinar la capacidad de pago del socio y/o cliente.

2.2.3. FLUJO DE CAJA

Considerado como un estado financiero en el que se presentan las proyecciones de los ingresos y egresos en efectivo de la Microempresa y/o Consumo de un periodo determinado. Para ello es de gran importancia tener en cuenta que en el análisis base del periodo del socio y/o cliente, ya debe de tener el excedente familiar para cubrir las respectivas cuotas del préstamo solicitado.

2.2.4. INDICADORES FINANCIEROS

Lo importante en este análisis es que le Asesor de Crédito podrá hacer comparaciones y ver la evolución del negocio. Los indicadores por si solos dan indicios, pero al relacionarlos nos generan más fuentes de información para profundizar el análisis, revisar la evolución o simplemente rechazar la solicitud de crédito.

Los indicadores no son determinantes, depende del análisis integral, la decisión de aprobar o rechazar el crédito.

En el campo el Asesor de Crédito podrá calcular indicadores básicos, sin embargo el análisis de los demás indicadores complementarios se dará en el subproceso de aprobación.

Los indicadores pueden ser clasificar en cuatro grupos:

I. INDICADORES DE LIQUIDEZ

LIQUIDEZ

Es la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo, es decir, la capacidad que tiene una empresa para obtener dinero en efectivo. Se refieren no solamente a las finanzas totales de la empresa, sino a su habilidad para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes.

a) Capital de Trabajo

Relaciona las cifras del Activo corriente con las del Pasivo Corriente pero en este caso estableciendo la diferencia entre las dos.

Muestra cuales serían los recursos corrientes con los que cuentan para su funcionamiento después de pagar las deudas de corto plazo.

$$\textit{Capital de Trabajo} = (\textit{Caja} + \textit{Bancos} + \textit{Inventarios}) - \textit{Cuentas por Pagar}$$

Ecuación 1 Capital de Trabajo

b) Rotación de Capital de Trabajo

Comparación del monto de las Ventas con el total Capital de Trabajo.

Todo Capital de Trabajo requiere de un Pasivo que lo financie, entonces el objetivo es de tratar de maximizar las Ventas o Ingresos con el mínimo de Activo, lo cual se traduce a su vez en menos Pasivos y por lo tanto habrá menos deudas y se necesitará menos Patrimonio. Esto se traduce en una empresa más eficiente.

$$\text{Rotación de Capital de Trabajo} = \frac{\text{Capital de Trabajo}}{\text{Compras}} * 30$$

Ecuación 2 Rotación de Capital de Trabajo

Mientras mayor sea el valor de este ratio mejor será la productividad del Capital de Trabajo, es decir que el dinero invertido en este tipo de Activo rota un número mayor de veces, lo cual se traduce en una mayor rentabilidad del negocio.

c) Dependencia del Negocio

Este indicador mide la relación que existe entre los Ingresos Líquidos y la Liquidez Disponible de la empresa y cuanto representa el Ingreso sobre el disponible.

$$\text{Dependencia del Negocio} = \frac{\text{Ingresos Líquidos}}{\text{Líquido Disponible}} * 100$$

Ecuación 3 Dependencia del Negocio

d) Dependencia de Otros Ingresos

Nos permite conocer el grado de dependencia en caso de disponer de otra actividad económica y cuanto influye en la actividad principal.

$$\text{Dependencia Otros Ingresos} = \frac{\text{Otros Ingresos Familia}}{\text{Liquidez Disponible}} * 100$$

Ecuación 4 Dependencia Otros Ingresos

II. INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO

Miden la proporción de financiamiento hecho por terceros con respecto a los dueños de la empresa. De la misma forma muestran la capacidad de la empresa de responder de sus obligaciones con los acreedores.

Los índices más utilizados son los siguientes:

a) Endeudamiento a Largo Plazo “Con Crédito”

Indica la proporción de los activos que han sido financiados con fuentes externas de largo plazo.

Endeudamiento a Largo Plazo

$$= \frac{\text{Cuentas por Pagar} + \text{Crédito}}{\text{Activo Total} + \text{Crédito}}$$

Ecuación 5 Endeudamiento a Largo Plazo

b) Cuenta Propia/ Excedentes.

Este indicador muestra el porcentaje de la Liquidez disponible que se destina para cubrir el endeudamiento a Largo Plazo, es decir, cuanto representa la cuota a pagar del crédito realizado.

$$\text{Cuenta Propia/Excedentes} = \frac{\text{Cuota "Crédito"}}{\text{Liquidez Disponible}} * 100$$

Ecuación 6 Cuenta Propia/Excedentes

III. INDICADORES DE ACTIVIDAD

Estos indicadores también llamados de **rotación**, se utilizan para medir la eficiencia que tiene la empresa en la utilización de sus activos, se utiliza un análisis dinámico comparando las cuentas de balance (estáticas) y las cuentas de resultados (dinámicas).

Este indicador es importante para identificar los activos improductivos de la empresa y enfocarlos al logro de los objetivos financieros de la misma.

a) Rotación de Inventarios.

La rotación del inventario, informa el número de veces en que se recupera la inversión en existencias, durante un periodo, es decir el ciclo de inventario a efectivo y en consecuencia el número promedio de días que se conserva la inversión en forma de inventarios.

$$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{\text{Inventarios}}{\text{Compras}} * 30$$

Ecuación 7 Rotación de Inventarios

b) Rotación de Cuentas por Cobrar

Mide con qué rapidez se convierten en efectivo las cuentas por cobrar. El resultado se expresa en número de veces.

$$\text{Rotación de Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Ventas}} * 30$$

Ecuación 8 Rotación de Cuentas por Cobrar

IV. INDICADORES DE RENTABILIDAD.

Los indicadores de rendimiento, denominados también de rentabilidad o lucratividad, miden la efectividad de la administración de la empresa controlando los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades; lo más importante de utilizar estos indicadores es analizar la manera como se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa (***rentabilidad del patrimonio y rentabilidad del activo total***).

Margen Bruto:

Significa el margen total que me deja un producto, es decir, la diferencia entre el precio de venta y el precio de compra, o el precio de fabricación y el precio de venta. Para ello tenemos los siguientes indicadores:

a) Margen Bruto en Ventas

Indica lo que se ha ganado porcentualmente en las ventas

$$\text{Margen Bruto en Ventas} = \frac{\text{Ventas} - \text{Compras}}{\text{Ventas}} * 100$$

Ecuación 9 Margen Bruto en Ventas

b) Margen Bruto en Compras

Nos permite determinar cuánto cubre las ventas sobre las compras.

$$\text{Margen Bruto en Compras} = \frac{\text{Ventas} - \text{Compras}}{\text{Compras}} * 100$$

Ecuación 10 Margen Bruto en Compras

CAPITULO III DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS, NORMAS Y REGLAMENTOS.

- A. El Jefe de Negocio, y Jefes de Agencia, se encargarán de hacer la revisión periódica para que los Asesores de Crédito cumplan con las políticas, procesos y procedimientos establecidos en el presente MROC;
- B. Se deberá dejar constancia en los documentos habilitantes de crédito, el criterio y sugerencia correspondiente de los empleados y trabajadores del área involucrada con la firma de responsabilidad, en la medida que avanza el proceso de dación del préstamo;
- C. Ningún crédito se aprobará si no se encuentra verificado el expediente de crédito por el Asistente Operativo, quien certificará que la documentación se encuentra completa, previo a la realización de los respectivos comités de crédito, comité ampliado, conforme sea por tipo de crédito y el monto solicitado, por tanto deberá quedar explícitamente citado el espacio en que fue tratado, dentro de cada expediente. *Igual tratamiento recibirán las operaciones de crédito que hayan sido negadas o rechazadas;*
- D. Gerencia, Unidad de Riesgos, Oficial de Cumplimiento y Auditor Interno realizarán visitas periódicas, programadas o no, a las agencias, con el fin de evaluar y revisar el cumplimiento de las políticas, procesos y procedimientos establecidos en el presente MROC, y elaborará un informe con los hallazgos respectivos, para la toma de decisiones adecuada.
- E. Los aspectos de incumplimiento y faltas al presente MROC, serán informados a las instancias correspondientes para la aplicación de las medidas disciplinarias conforme se especifica en el Reglamento Interno de Trabajo y conforme lo dictamine el Código Laboral.

3.1. ESTRUCTURA DE LA CARTERA

La estructura general de la cartera de crédito, conforme al mercado en que se desenvuelve la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén” y zona de influencia; en concordancia con los preceptos establecidos dentro de su Misión y Visión institucional, ha fijado los siguientes porcentajes por categoría de crédito:

Tabla 6

Estructura de la Cartera

95%	De la cartera general para microcrédito.
5%	De la cartera general para consumo;

Por prudencia en la gestión, se considera mantener una flexibilidad de 5 puntos porcentuales de los valores enunciados.

3.1.1. Clasificación de la Cartera de Crédito

a) En un nivel consolidado, la distribución de la cartera de crédito se mantendrá dentro de los siguientes límites:

Tabla 7

Clasificación de la Cartera de Crédito

Destino	Mínimo	Máximo
Consumo	5 %	10 %
Microempresa	90 %	95 %

b) El Consejo de administración establecerá los sectores económicos a financiar a partir de estudios y/o información proporcionada por la Gerencia, por los sondeos y por los estudios de mercado que puedan realizarse, a efectos de prevenir riesgos y establecer límites de crédito para cada sector;

c) Las decisiones tomadas por el área de crédito deberán considerar a más de la rentabilidad y seguridad de los recursos colocados, el impacto que generen las operaciones crediticias en el desarrollo del grupo socio

económico al que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, brinda sus productos y servicios;

d) Minimizar el riesgo en los créditos colocados, controlando la concentración de los recursos en determinados grupos de socios, actividades económicas o sectores geográficos;

e) Con el propósito de determinar la exposición de un solo sujeto de crédito, se establece que en conjunto las operaciones directas no podrán exceder del 2%; y sumadas las garantías que mantenga no excederán del 6% del Patrimonio Técnico de la COAC, calculado cierre del ejercicio anterior;

f) Los créditos vinculados serán colocados de acuerdo a lo señalado en el art. 86 de la LOEPS, considerando el patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

3.2. EXPEDIENTES DE CRÉDITO

La entidad deberá mantener expedientes individuales por cada una de las operaciones de crédito, con los documentos de respaldo, e información suficiente para el adecuado control, manejo, administración y seguimiento de la cartera y de sus garantías; para respaldar el proceso de calificación y control de los activos de riesgo, los que deberán ser actualizados regularmente, mientras cumplan el ciclo de la operación de crédito.

3.2.1. Información y estructuración de la carpeta de crédito:

a) Documentos personales del deudor:

- Fotografía tamaño carnet a color
- Evaluación de crédito y croquis (Datos completamente llenos)
- Solicitud de crédito (Con todos los datos y firmas requeridas)
- Copia a color de cedula de ciudadanía socio
- Copia a color de papeleta de votación actualizada del socio
- Copia a color de la cedula de ciudadanía del conyugue
- Copia a color de papeleta de votación del conyugue
- Buro de riesgos socio
- Impreso Pág. Registro Civil socio

- Impreso Pág. S.R.I. Socio
- Impreso Pág. CNT Socio
- Impreso Pág. Función Judicial Socio
- Central de Riesgos Conyugue
- Impreso Pág. Registro Civil Conyugue
- Impreso Pág. S.R.I. Conyugue
- Impreso Pág. CNT Conyugue
- Impreso Pág. Función Judicial conyugue
- Servicio Básico actualizado
- Copia del RUC / RISE del socio y/o Conyugue
- Certificado de ingresos Socio y/o Conyugue
- Matricula de vehículos
- Pago de predios Actualizado
- Copia de escritura / Predio

b) Documentos personales del Garante

- Solicitud de crédito (Con todos los datos y firmas requeridas)
- Copia a color de cedula de ciudadanía Garantía
- Copia a color de papeleta de votación actualizada del Garante
- Copia a color de la cedula de ciudadanía del conyugue
- Copia a color de papeleta de votación del conyugue
- Buro de riesgos Garante
- Impreso Pág. Registro Civil Garante
- Impreso Pág. S.R.I. Garante
- Impreso Pág. CNT Garante
- Impreso Pág. Función Judicial Garante
- Central de Riesgos Conyugue
- Impreso Pág. Registro Civil Conyugue
- Impreso Pág. S.R.I. Conyugue
- Impreso Pág. CNT Conyugue
- Impreso Pág. Función Judicial conyugue
- Servicio Básico actualizado

- Copia del RUC / RISE del Garante y/o Conyugue
- Certificado de ingresos Garante y/o Conyugue
- Matricula de vehículos
- Pago de predios Actualizado
- Copia de escritura / Predio

c) Documentos personales del Garante (2)

- Solicitud de crédito (Con todos los datos y firmas requeridas)
- Copia a color de cedula de ciudadanía Garantía
- Copia a color de papeleta de votación actualizada del Garante
- Copia a color de la cedula de ciudadanía del conyugue
- Copia a color de papeleta de votación del conyugue
- Buro de riesgos Garante
- Impreso Pág. Registro Civil Garante
- Impreso Pág. S.R.I. Garante
- Impreso Pág. CNT Garante
- Impreso Pág. Función Judicial Garante
- Central de Riesgos Conyugue
- Impreso Pág. Registro Civil Conyugue
- Impreso Pág. S.R.I. Conyugue
- Impreso Pág. CNT Conyugue
- Impreso Pág. Función Judicial conyugue
- Servicio Básico actualizado
- Copia del RUC / RISE del Garante y/o Conyugue
- Certificado de ingresos Garante y/o Conyugue
- Matricula de vehículos
- Pago de predios Actualizado
- Copia de escritura / Predio

d) Garantía Hipotecaria

- Escritura principal
- Escritura Hipoteca
- Inscripción del Registro de la propiedad

- Avaluó de la propiedad

e) Garantía Prendaria

- Documentación actualizados de la prenda
- Escritura de la prenda
- Inscripción del registro de la propiedad
- Inscripción del en el registro mercantil

c) Desembolso

- Pagare Original con firmas (Deudor / Conyugue – Garante / Conyugue)
- Comprobante de transferencia por causal firmada
- Tabla de amortización Firmada
- Formulario de Equivida – Seguro de Desgravamen
- Tabla de recargo por atraso según la cuota de pago firmada
- Liquidación de préstamo firmada
- Formulario Manifiesto del Garante
- Formulario de licitud de fondos

3.3. MANEJO DE LOS EXPEDIENTES

Para la gestión, administración y control de expedientes y documentación complementaria de crédito, se debe cumplir con lo siguiente:

- a) Toda la información contenida en los expedientes y documentos que intervienen en el proceso crediticio, tiene el carácter de confidencial;
- b) Por ningún motivo los expedientes podrán ser retirados fuera de las oficinas de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”.
- c) Los Asistentes de Crédito, serán los responsables de mantener actualizados y completos los expedientes del socio.
- d) Los Asesores de Crédito, gerente, presidente de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, tienen acceso a estos expedientes en sus respectivas jurisdicciones, dejando constancia del retiro con su firma o inicial en los formularios preparados para este fin ; **Anexo 22**

- e) El responsable de la custodia (asesor de crédito) deberá registrar el ingreso y egreso de los expedientes de crédito, manteniendo actualizado el inventario del mismo.

3.3.1. Custodia de Expedientes de Crédito, Pagarés, Hipotecas y Prendas

- a) Se llevará un estricto control de los expedientes de crédito, pagarés, hipotecas y prendas, cada Asistente de Crédito o Asistente Operativo es el responsable de la custodia y manejo de los documentos que contiene cada expediente de crédito, en caso de ser solicitado uno o varios expedientes en custodia, se deberá registrar obligatoriamente en la hoja de **ingreso o egreso de expedientes, pagares, garantías en custodia** para su efecto **Anexo 22**
- b) Los documentos permanecerán en bóveda de cada agencia durante toda la vigencia del crédito. Una vez realizado el pago completo del crédito se realizará el mismo procedimiento, descrito en el punto anterior, para la devolución del pagaré. Garantía y copia del expediente de crédito.

3.4. REESTRUCTURACIÓN Y RENOVACIÓN DE OPERACIONES

3.4.1. Reestructuración de operaciones

En casos excepcionales, cuando las condiciones de la capacidad de pago del socio han cambiado de manera adversa por factores no predecibles en el análisis inicial de la operación de crédito. El CCREA podrá autorizar en forma excepcional la reestructuración del crédito. Para el efecto, la nueva operación crediticia se realizará a través de la suscripción de un convenio de pago, y con nuevos documentos de crédito, previo el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- a) La reestructuración deberá solicitarse formalmente por escrito por el deudor.
- b) El socio deudor debe tener un historial crediticio favorable y haya cancelado al menos los interés de capital e intereses de mora vencidos del crédito ;

- c) Una sola reestructuración de operaciones será acordada con el deudor;
- d) El análisis de la situación económica financiera del deudor y de su nueva capacidad de pago le permita cumplir con las obligaciones que justifiquen las nuevas condiciones de pago acordadas;
- e) El plazo total acordado no supere al mayor que surja de comparar el doble del correspondiente al préstamo original, y un máximo de treinta (30) meses dependiendo del monto y de la capacidad de pago;
- f) Adicionar las garantías que la entidad considere necesarias para certificar el cumplimiento de la nueva obligación.
- g) Cuando el dividendo de un crédito reestructurado no ha sido pagado por el cliente, la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, deberá constituir provisiones por el 100% del saldo de la deuda.
- h) Las operaciones reestructuradas que hayan incumplido el pago de por lo menos dos cuotas se ejecutara acciones legales y en 180 días serán declaradas de plazo vencido y procederá su castigo.
- i) Las reestructuraciones inferiores al 2% del PTC deberá ser aprobada por el CCRED.
- j) Para la reestructuración, se deberá efectuar la consolidación de todas las deudas que el sujeto de crédito mantenga en la Institución.
- k) Se aplicara excepciones en casos fortuitos extremos, aprobados por el CCREA con los sustentos legales de caso.

Para propósitos contables y de acuerdo a las normas vigentes del ente de control se registrarán por separado como “Créditos reestructurados”. **CREES**

3.5. CRÉDITO SOBRE SALDO DE OPERACIONES (Renovación)

Son aquellas operaciones crediticias que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, incrementa el monto del crédito original, concediendo un nuevo plazo y condiciones del crédito como si se tratase de una nueva operación.

Para este tipo de crédito se analizará la capacidad de pago de los socios que han cancelado con pagos puntuales de un 50% de monto del valor total de crédito y de acuerdo a su tabla de amortización.

No podrán acceder a créditos sobre saldos quienes han quedado en el pago de sus dividendos vencidos o en mora.

3.6. RECUPERACIÓN DE LA CARTERA

- a) La gestión de recuperación de cartera vencida, se efectuara desde el primer día de mora, con el seguimiento continuo de los socios, para mantener en niveles manejables el riesgo crediticio.
- b) La recuperación de cartera se realizará considerando los siguientes criterios:
 - ✓ La cobranza inicial se realizará vía telefónica, cuando el socio ha caído en mora, desde el primer día de la fecha pactada para el pago, teniendo una cuota vencida
 - ✓ Transcurridos cinco días de mora, se procederá a notificar en forma escrita y entregara directamente al socio, detallando la fecha de cancelación de la cuota vencida y también se hará llegar la notificación al garante;
 - ✓ La segunda notificación se realizará a los 10 días de atraso;
 - ✓ A los veinte días de atraso se le envía una tercera notificación suscrita por el Gerente con conocimiento del consejo de vigilancia.
 - ✓ A los treinta días (30)se envía al Asesor Legal Externo para que ejecute el proceso extra – judicial
 - ✓ A los sesenta días se inicia el proceso judicial con el Asesor Legal Externo.

3.7. REPORTES DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

- a) El gerente y los Asesores de Crédito, generaran del sistema el listado de los créditos vencidos, para dar el seguimiento respectivo;
- b) El Asesor de Crédito, reportará al gerente, mediante el reporte de los seguimientos de la cartera vencida diariamente.

- c) Cada fin de mes, el Asesor de crédito presentara un informe de cumplimiento de metas, a Gerencia donde se precisa el desempeño alcanzado.

CAPITULO IV DE LAS GARANTÍAS

4.1. DEFINICIÓN

Las garantías constituyen respaldos morales o físicos que acompañan la colocación de un crédito; las mismas que tienen por objeto asegurar la recuperación del capital y los intereses generados en la operación.

Son características fundamentales a cumplir por una garantía, las siguientes:

- Que sean de alta liquidez, esto es fácilmente realizable en efectivo, sin muchos trámites operativos y legales;
- Capacidad para mantener su valor a través del tiempo.

4.2. POLÍTICAS GENERALES SOBRE LAS GARANTÍAS

- a) Las garantías hipotecarias deberán cubrir al menos en un **140%** del monto de crédito;
- b) Las garantías hipotecarias deberán constituirse una vez que el crédito se encuentre aprobado por el Asesor de Crédito y el Perito Avaluador calificado;
- c) En el caso de garantías quirografarias, el garante debe tener un patrimonio real y ser solvente;
- d) Las hipotecas garantizaran hasta el límite de la cobertura (el 70% del valor de realización);
- e) En caso de requerir crédito con garantía prendaria (vehículo y maquinaria industrial), obligatoriamente se debe realizar el avalúo del bien por el 200%, más un garante personal.
- f) Se podrá cambiar las garantías que respaldan los créditos siempre y cuando las nuevas no agraven la relación préstamo/garantía establecida por la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, para cada tipo de crédito;

- g) Para la cancelación de hipotecas y prendas, que se encuentran en custodia de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, que respalden créditos cancelados, deberán tener la autorización de la Gerencia.
- h) El Asesor de Crédito realizara una revisión trimestral en las Agencias de las garantías para verificar que no han perdido su valor o vigencia; la misma que deberá presentar mediante informe a la Gerencia.
- i) Se aplicara la excepción para el desembolso, en ciertos casos a la presentación del comprobante único de registro de prohibición y enajenación de las garantías reales previa a su registro;
- j) En caso de fallecimiento de los garantes, o pérdida de valor de la garantía, será obligación del deudor presentar, un nuevo garante o una nueva garantía que cubra el valor estipulado, cuando sus cuotas se encuentren vencidas;
- k) No se acepta garantes que mantengan relación de dependencia con el deudor de forma directa o indirecta.

4.3. TIPOS DE GARANTÍAS

4.3.1. Las garantías pueden ser quirografarias, prendarias, hipotecarias y sobre certificado de depósito a plazo fijo, y en la determinación del tipo de garantía a aceptar se tendrá en cuenta principalmente el riesgo del crediticio,

4.3.2. Quirografaria

- a) Constituyen garantías sobre firmas, aquellas que respaldan créditos desde \$ 50,00 (CINCUENTA) hasta \$ 20.000,00 (VEINTE MIL) dólares americanos en tanto y en cuanto se compruebe la capacidad de pago y el sustento patrimonial;
- b) Podrá ser prestada por personas naturales, socio y/o cliente de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, que serán evaluados en cuanto a su capacidad de pago con las mismas exigencias establecidas para los sujetos de crédito;

- c)** La firma del cónyuge siempre será solicitada para los créditos individuales a personas naturales a partir de 1.001,00 (UN MIL) dólares americanos en adelante y no será considerada como garantía;
- d)** Las garantías personales serán siempre solidarias, a fin de permitir en el caso de mora el pago, la exigibilidad de la operación a todos los deudores solidarios.
- e)** Para el caso de cónyuges podrán operar hasta dos créditos simultáneamente, con un monto máximo del 20% del crédito vigente y de acuerdo a su capacidad de pago;
- f)** Para ser garante deberá reunir las siguientes condiciones:
 - ✓ Ser mayor de edad y menor a 65 años de edad;
 - ✓ Presentar calificación “A” o “B” en el buro de información crediticia;
 - ✓ Ser residente de la provincia de acuerdo a la zona operativa de las agencias, y tener bienes inmuebles propios;
- g)** No podrán aceptarse como garantes las siguientes personas:
 - ✓ Los menores de edad;
 - ✓ Las personas jurídicas;
 - ✓ Las personas que se encuentren en mora con la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”;;
 - ✓ Las personas que tengan litigios pendientes de resolución con la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”;; y/o con otras entidades financieras;
 - ✓ Los legalmente incapacitados para contraer obligaciones;
 - ✓ Los miembros del CCRED;
 - ✓ Administradores y empleados de la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”; en todos los niveles.
- h)** Los siguientes constituyen Requisitos necesarios para la Calificación y Constitución de Garantías:
 - ✓ Cumplir perfil del deudor
 - ✓ Roles de pago de los últimos tres meses, copia de libreta de ahorros, certificados de trabajo, o giros del exterior (para definir la capacidad de pago del garante y socio deudor)
 - ✓ Copia de cédula de ciudadanía y papeleta de votación de garantes y cónyuge;
 - ✓ Copia de pago de servicios básicos;

- ✓ Copia del RUC y pago de patente municipal en el caso de poseer negocio (si tuviera);
- ✓ Croquis de domicilio y negocio;
- ✓ Copia de facturas de compra a proveedores de los tres últimos meses;
- ✓ Dos últimas declaraciones de IVA, o declaración del impuesto a la renta (si tuviere);
- ✓ Pago de impuesto predial actualizado, si declarare poseer inmueble;
- ✓ Copia de matrícula de vehículo, si declarare poseer;

Estos requisitos deberán ser solicitados por el personal de Crédito de acuerdo a su criterio, sobre la base del sustento de la actividad económica y los ingresos del socio o del garante.

4.3.3. Hipotecarias

- a) Constituyen bienes inmuebles, casas, terrenos a nombre del deudor que ya mantienen antecedentes de crédito en estas condiciones y que se encuentren ubicados dentro de las zonas de influencia de la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”.

Para montos nuevos superiores a \$ 10.000,00 (DIEZ MIL) dólares americanos, la cobertura de garantía real deberá ser del 140% sobre el valor del riesgo directo.

El avalúo de una garantía hipotecaria que cubre un riesgo directo igual o mayor a 10.000,00 (DIEZ MIL) dólares americanos debe ser realizado por un perito calificado, autorizado por la Gerencia y Consejo de Administración.

Se podrá desembolsar operaciones inferiores a 20.000,00 (VEINTE MIL) dólares americanos siempre y cuando se cuente con la firma del socio en la matriz de evaluación crediticia, Previa la certificación del área operativa que se cuenta con los documentos necesarios para instrumentar la operación **y con su autorización regularizada.**

b) Requisitos para créditos Hipotecarias:

- ✓ Se constituirán garantías hipotecarias sobre el bien que entregue en respaldo del crédito, como: terreno, casa de construcción de cemento, o cualquier inmueble de propiedad del solicitante, que se encuentren en la zona de influencia de las actividades de la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén” y que consten con la acreditación de pertenencia, legitimidad y además que esté libre de todo gravamen.

c) Para la evaluación y calificación de la garantía hipotecaria deberán presentarse las siguientes condiciones, información y documentos de respaldo:

- ✓ Carta de pago del impuesto predial actualizado;
- ✓ Escritura original debidamente registrada e inscrita en el Registro de la Propiedad;
- ✓ Certificado actualizado del Registro de la Propiedad
- ✓ Certificado de regulación urbana;
- ✓ Copias de cédulas de identidad y votación del propietario del bien inmueble (deudor y cónyuge);
- ✓ Línea de fábrica replanteada

Los gastos incurridos de la documentación correrán íntegramente por parte del solicitante, y será tramitado por el abogado calificado de la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”.

4.3.4. Crédito sobre el certificado de depósitos a plazo fijo (DPF)

Constituyen los ahorros y DPF que mantiene un socio en la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”.

4.3.5 Requisitos para créditos sobre certificado de depósito a plazo fijo:

- ✓ Se otorgará un monto máximo del 80% sobre los ahorros o DPF, mantenidos en la institución, los mismos que no podrán ser retirados hasta el vencimiento del crédito, tomando en consideración los montos mínimos y máximos establecidos;

- ✓ La póliza deberá dejar en la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”, el documento original quedará bajo custodia de la institución; y la copia entregara al deudor;
- ✓ El crédito con DPF se entregara sin encaje, pero; se realizara los respectivos aportes como: PATRIMONIO y SEGURO DE DESGRAVAMEN; de acuerdo a las políticas, procesos y procedimientos de créditos, dispuestos en el MROC;
- ✓ En el caso de garantías con DPF, el plazo del crédito no deberá superar la fecha de vencimiento del documento entregado en garantía;

4.3.5. Prendarias

Constituyen vehículos y maquinaria industrial cuyo valor comercial se encuentra determinado por la entidad, un crédito prendario es aquel que se otorga a cambio de la prenda de un bien mueble registrable, en donde el deudor, por lo general, suele dar en garantía para la misma el bien que está adquiriendo en ese momento, por ejemplo un vehículo.

De esta manera el bien prendado queda en poder del deudor, pero su uso queda limitado al acuerdo que se firme entre ambas partes (deudor y acreedor), lo que se llega a acordar es que la parte deudora no puede vender ese bien a no ser que traslade la deuda al nuevo comprador o se cancele la totalidad de la misma. Por otro lado es obligación del deudor conservar en buen estado el bien mueble prendado.

4.3.5.1. Requisitos para prendario.

- ✓ Justificación de ingresos (relación laboral de mínimo 1 año) o RUC (negocio de permanencia mínimo de 6 meses en el mercado)
- ✓ Mantener cuenta activa
- ✓ Edad mínima de 18 y máxima de 65 años
- ✓ Solicitud de crédito y croquis del solicitante(s) y garante(s).
- ✓ Copias de cédulas de identidad y papeletas de votación de todos los participantes
- ✓ Certificado de trabajo, rol de pagos o justificativo de ingresos actualizado

- ✓ Justificativo de estado patrimonial (escritura, predio o matrícula de vehículo).
- ✓ Copia de planilla de servicio básico.
- ✓ Trámite de prenda del vehículo

CAPITULO V

DE LA CALIFICACIÓN DE RIESGO Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

5.1. DEFINICIÓN

La calificación de riesgo es un proceso mensual, que se realiza con la finalidad de prever y evaluar los riesgos de que el activo –en este caso la cartera de crédito- no sea recuperado en el monto, plazo y condiciones previstas en el momento de la concesión; lo que puede originar pérdidas para la institución;

La calificación contempla además a las operaciones contingentes, evaluando la potencialidad de que las mismas como efecto de condiciones o situaciones presentes, se conviertan en el futuro en la pérdida de un activo y que se incurra en un pasivo u obligación para la institución. Los eventos contingentes pueden afectar significativamente la estructura financiera de la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén” y su no revelación o calificación de riesgo, conducen a la presentación de estados financieros no acordes con la realidad económica de la entidad;

A partir de los resultados de la calificación, es posible valorar el volumen requerido de provisiones que protejan las pérdidas, en el supuesto de no pago de las obligaciones por parte de los socios;

- a) Para la calificación de cartera de créditos y contingentes y la constitución de provisiones, se deberá observar las resoluciones de la SEPS, SRI y Junta Bancaria;
- b) La Ley General de Instituciones del Sistema Financiero en su Art. 69 define que la: “Provisión es una cuenta de valuación del activo que afecta a los resultados y que se constituye para cubrir eventuales

pérdidas por cuentas incobrables o por desvalorización de los activos o de los contingentes”.

Disposiciones reformativas de la Ley de Economía

SEGUNDA.-En la Ley de Régimen Tributario Interno en el artículo 10 numeral 11, sustituir el texto:

- i. "Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta Bancaria establezca." por el siguiente:
"Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta Bancaria, para el Sector Financiero o la Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario lo establezca
- ii. "Si la Junta Bancaria estableciera que las provisiones han sido excesivas, podrá ordenar la reversión del excedente; este excedente no será deducible" por el siguiente:
"Si la Junta Bancaria o la Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario, en sus respectivos sectores, estableciera que las provisiones han sido excesivas, podrá ordenar la reversión del excedente; este excedente no será deducible"

5.2. POLÍTICAS GENERALES DE CALIFICACIÓN DE RIESGO

Los Empleados del Área de Crédito, deberán cumplir estrictamente las normas establecidas en las Resoluciones de la SEPS en el que se establecerá los lineamientos, normas, límites y procedimientos para la calificación de los activos de riesgo y constitución de provisiones por incobrabilidad o por pérdidas de valor.

5.3. PROCESO DE CALIFICACIÓN DE CARTERA Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

- a) De conformidad con las normas establecidas por el Organismo de Control, se observará para la calificación de cartera y contingentes, el siguiente proceso:
 - ✓ El Asesor de Crédito revisará la calificación que asigna el sistema operativo controlando que esta sea en función de la antigüedad de los

dividendos pendientes de pago, según los días de mora establecidas para aquellos deudores de crédito consumo y microempresa;

- ✓ El Asesor de Crédito emitirá el reporte de Calificación de Cartera de Consumo, y Cartera Microempresarial;
 - ✓ El contador remitirá el reporte revisado, consolidado la Contabilidad para la emisión del reporte final de calificación de cartera;
 - ✓ El contador presentará el resumen de la calificación en los formularios correspondientes ante Gerencia General, y posteriormente para el conocimiento del Consejo de Administración.
- b)** Los elementos generales que deben tomarse en cuenta para calificar la cartera en las distintas categorías y los rangos de requerimiento de provisiones, se detallan a continuación:
- ✓ La calificación de la cartera crediticia comprende a cada deudor con relación a la totalidad de sus obligaciones, de modo que la calificación final exprese el riesgo asociado con cada una de sus acreencias y en su conjunto. La cuantificación de dicho riesgo representa el valor esperado de las pérdidas con relación a cada deudor y reflejará el nivel adecuado de provisiones.
 - ✓ Para los efectos de la clasificación de la cartera, los créditos se dividirán en DOS clases: consumo, y microcrédito.

5.4. CALIFICACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO

5.4.1. Evaluación de Riesgos

- ✓ El Asesor de crédito evaluará todos y cada uno de sus deudores, para determinar lo que a su criterio constituye la probabilidad de pérdidas por incobrabilidad y por lo tanto el nivel de provisiones requeridas individualmente por prestatario. En la evaluación se deberán considerar, sin excepción, los siguientes factores:
- ✓ Capacidad de pago del deudor y sus codeudores, teniendo en cuenta las características del crédito; así como, la solvencia de sus avalistas y otros garantes, de conformidad con la información financiera que presenten, la misma que deberá estar actualizada y documentada;
- ✓ Cobertura e idoneidad de las garantías, para lo cual se observarán las normas que para el efecto emita la SEPS;

- ✓ Información proveniente de fuentes de información crediticia, con relación al monto de endeudamiento en el sistema y la calificación otorgada por cada entidad;
- ✓ Experiencia crediticia del socio, con la institución; y,
- ✓ Riesgo de mercado y del entorno económico.
- ✓ El análisis en conjunto de estos factores debidamente ponderados, permitirá calificar el conjunto de obligaciones que tiene el deudor en la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”, dentro de las siguientes categorías de riesgo:

5.4.2. Créditos de Riesgo Normal (A)

- Los créditos que merezcan esta calificación, deberán demostrar que sus flujos de fondos cubren de manera suficiente la capacidad de pago de las obligaciones de la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”, como del resto de sus acreedores, tanto de los intereses, como del capital prestado y otros adeudos concomitantes. Esta categoría deberá otorgarse a deudores que hayan cumplido oportunamente con sus obligaciones.
- Se requerirá de una información suficiente sobre el uso dado a los recursos y del monto y origen del flujo de fondos con que cuenta el deudor para hacer frente a las obligaciones contraídas;
- Sin perjuicio de los elementos que se refiere el inciso anterior, también podrá tomarse en cuenta, para esta categoría, la existencia de garantías adecuadas;
- Tratándose de empresas, se pondrá especial atención en el manejo administrativo de la misma, su estabilidad y proyecciones futuras se contará con información financiera completa y actualizada;
- No se podrá incluir dentro de esta categoría a un deudor cuya fuente de pago dependa de la generación de recursos de otras personas;
- Las pérdidas esperadas no serán superiores al 4%.

5.4.3. Créditos con Riesgo Potencial (B)

- Las obligaciones calificadas en este grupo corresponden a socios cuyos flujos de fondos siguen demostrando la posibilidad de atender sus obligaciones, aunque no a su debido tiempo. Este crédito exhibe

tendencias negativas en sus indicadores financieros o en el sector económico en el cual opera. Esta situación debe ser transitoria y se verificará que podrá ser superada a corto plazo;

- En los casos en los que el flujo de fondos del deudor se convierta en insuficiente para cubrir el pago de la deuda, se deberá evaluar tal circunstancia y considerar la posibilidad de asignarle al crédito una categoría de mayor riesgo;
- Las garantías deben cubrir holgadamente el monto de la operación y ser suficientemente líquidas, de modo que se logre recuperar con su eventual negociación la totalidad de los recursos comprometidos;
- Cuando se considere que las principales fuentes de pago de la obligación son las garantías, aquél será clasificado en una categoría de mayor riesgo;
- Son considerados créditos con riesgo potencial, los que correspondan a deudores que no cuenten con una documentación actualizada o suficiente, o registren una morosidad entre 31 y 90 días;
- Las pérdidas esperadas en esta categoría no serán menores del 5% ni superarán el 19%.

5.4.4. Créditos Deficientes (C)

- Los créditos comprendidos en esta categoría corresponden a socios con fuertes debilidades financieras, que determinan que la utilidad operacional o los ingresos disponibles sean insuficientes para cubrir con el pago de intereses y el servicio de capital en las condiciones pactadas. Esta situación se refleja en atrasos continuos, cancelaciones parciales y renovaciones sucesivas;
- Deberán calificarse en esta categoría, a los créditos cuyos deudores tengan antecedentes financieros insuficientes o de difícil comprobación y sobre los cuales no sea posible efectuar una evaluación objetiva del riesgo crediticio por falta de adecuada información, especialmente con relación al origen del flujo de sus recursos y su real capacidad de pago. Si se añaden debilidades más profundas, el crédito deberá trasladarse a una categoría de mayor riesgo;

- La posibilidad de recuperar los créditos a través de la enajenación o ejecución de las garantías se ve limitada, pues la calidad de éstas podrá generar una pérdida para el acreedor al momento de su venta, sea porque su valor comercial no es suficiente o porque la realización normal dentro de un plazo prudencial, se hace difícil;
- En esta categoría se incluyen los créditos a empresas que además merezcan reparos en cuanto a su administración, y cuya morosidad esté comprendida entre 91 y 180 días;
- Las pérdidas esperadas en esta categoría no serán menores al 20% ni superarán el 49%.

5.4.5. Créditos de Dudoso Recaudo (D)

- Los créditos agrupados en esta calificación poseen las características propias de los créditos deficientes, más cualquiera de las siguientes condiciones:
- Que el cobro del préstamo sea dudoso, porque el prestatario no alcanza a generar ingresos suficientes para el pago de los intereses ni para amortizar el principal en un plazo razonable, lo que obliga a prorrogar los vencimientos y a capitalizar los intereses total o parcialmente, con el consiguiente aumento de su endeudamiento, sin que existan posibilidades ciertas de mejorar este continuo deterioro patrimonial;
- Cuando los créditos cuyo pago está condicionado a ingresos producidos por otras empresas o terceras personas que afrontan dificultades de pago o de otra índole grave, generando un cuadro de alta incertidumbre en torno al monto y plazo en que se pueden recuperar los valores adeudados;
- Los créditos, para cuya recuperación se han ejercido acciones legales se considerarán de dudoso recaudo sin tomar en cuenta su tiempo de morosidad. También se incluirán en esta categoría a los créditos cuyos deudores hubieren demandado a la entidad acreedora, si es que el cobro de dicho crédito depende del resultado de la respectiva acción;
- Morosidad de las obligaciones entre 181 y 360 días;
- El rango de pérdidas esperadas no serán menores del 50% y ni superarán el 80%.

5.4.6. Pérdidas (E)

- Deben ubicarse en esta categoría los créditos o porción de los mismos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación tan bajo en proporción a lo adeudado, que su mantención como activo en los términos pactados no se justifique, bien sea porque los socios han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumiblemente irreversible de su solvencia y cuyas garantías o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor con relación al monto adeudado;
- Deberán incluirse las operaciones otorgadas a favor de empresas cuya capacidad de generar recursos, depende de otras con las cuales tenga vinculación, las que a su vez se encuentren muy debilitadas en su posición financiera, generalmente como consecuencia de su propio endeudamiento o incapacidad operacional, existiendo así una alta incertidumbre sobre su permanencia como negocio en marcha;
- Las operaciones de crédito con una morosidad igual o mayor a 12 meses, no amparadas con garantía real, serán calificadas como pérdidas y pueden ser materia de castigo con cargo a la correspondiente cuenta de provisiones, con autorización o notificación a la Superintendencia. Estos créditos se reflejarán en la cuenta de orden “Activos Castigados”;
- Las pérdidas esperadas no serán menores del 80% ni superarán el 100%.

5.5. CALIFICACIÓN DE MICROCRÉDITO

Los microcréditos serán calificados en función de la antigüedad de las cuotas o dividendos pendientes de pago y la calificación cubrirá la totalidad de las operaciones de microcrédito concedidas por la *Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”*, en base de los siguientes parámetros:

Tabla 8**Calificación de microcréditos**

Categoría	Microcréditos		Créditos Consumo	
	Mayor	Hasta	Mayor a	Hasta
A. Riesgo Normal		5		15
B. Riesgo Potencial	5	30	15	45
C. Deficientes	30	60	45	90
D. Dudoso Recaudo	60	90	90	120
E. Pérdidas	90		120	

5.6. POLÍTICAS PARA LA CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

La Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”, ha establecido como política interna, la aplicación de los siguientes niveles de constitución de provisiones, para cada uno de los rangos de calificación de riesgo, de conformidad a los lineamientos establecidos en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Tabla 9**Políticas para la constitución de provisiones**

CATEGORÍA	PROVISIÓN A CONSTITUIR
Riesgo normal (A)	1%
Riesgo potencial (B)	5%
Créditos deficientes (C)	20%
Dudoso Recaudo (D)	50%
Pérdida (E)	100%

CAPITULO VI
DEL CASTIGO DE CARTERA

6.1. DEFINICIÓN

Es el proceso mediante el cual se da de baja una obligación cuyo deudor estuviere en mora tres años, luego de haber realizado las gestiones

judiciales y extrajudiciales debidas y conforme a las disposiciones establecidas en el Título VII, “De los Activos y Límites de Crédito”, Subtítulo I “Del Castigo de Activos”, Capítulo I “Castigo de préstamos, descuentos y otras obligaciones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.

6.2. POLÍTICAS PARA EL CASTIGO DE LOS CRÉDITOS

6.2.1. De la información

El Gerente de la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”, deberá anexar a la notificación al Consejo de Administración y a la Superintendencia, de los castigos obligatorios y castigos anticipados, la siguiente información:

- ✓ Nombre de identificación del deudor
- ✓ Fecha de concesión
- ✓ Fecha de vencimiento
- ✓ Valor original
- ✓ Saldo a la fecha de la solicitud del castigo
- ✓ Provisiones, si las hubiere, respecto del crédito u obligación
- ✓ Asesor de Crédito y o niveles de aprobación que aprobaron el crédito
- ✓ Gestiones judiciales y extrajudiciales efectuadas para su recuperación
- ✓ Registros contables del castigo
- ✓ Estado de situación del deudor

6.2.2. Políticas para el castigo de créditos:

- Se podrá solicitar al organismo de control al cual estamos sujetos, la debida autorización para castigar créditos que hubieren permanecido en mora por un período menor a tres años, debiendo para ello presentar, documentadamente, las razones que justifiquen tal petición;
- La Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”, registrara en contabilidad, en las respectivas cuentas de origen por un valor representativo de una unidad monetaria (1.00, un dólar americano), los créditos castigados, debiendo mantener el debido control dentro del GCO;

- Las recuperaciones que se originen por concepto de cualquier crédito castigado, se registrarán como un ingreso dentro de la cuenta “Recuperaciones”;

6.2.3. De la documentación

- La Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”, registrara en contabilidad, en las respectivas cuentas de origen y por un valor representativo de una unidad monetaria los activos castigados, manteniendo el control dentro del GCO.
- Las recuperaciones por concepto de cualquier activo castigado, se registrarán como un ingreso dentro de la cuenta de recuperaciones.
- Los documentos de préstamos, descuentos u otras obligaciones que fueren castigados, permanecerán en la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”, hasta que sean devueltos a los deudores, una vez que han cancelado sus deudas, o hasta que haya prescrito la acción judicial de cobro.

6.2.4. Procedimiento para el castigo de los créditos

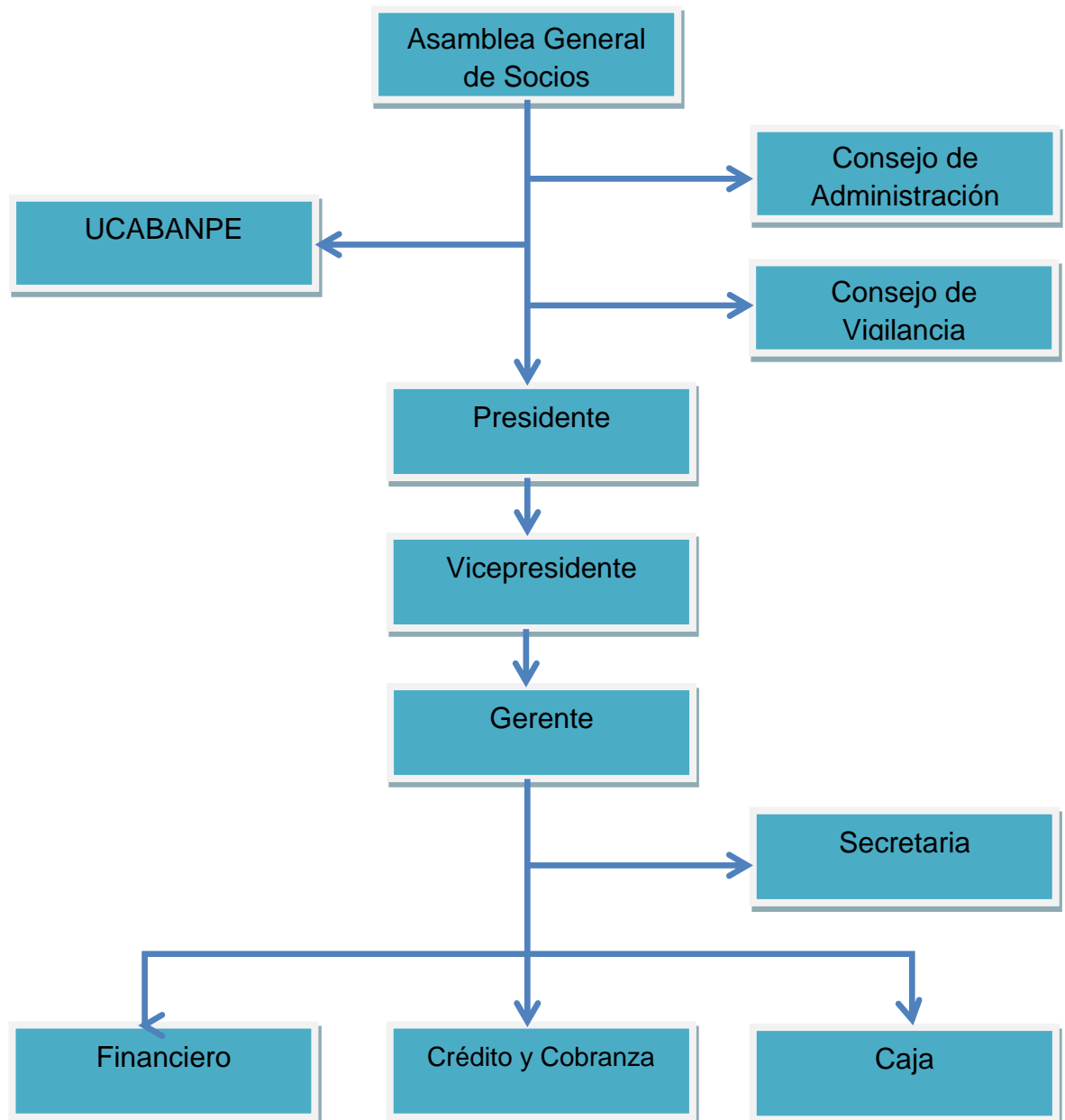
- a. El Asesor de Crédito elaborará y adjuntara un listado de los créditos que cumplan con las características establecidas para ser castigados con la documentación de las gestiones de cobro realizadas en respaldo de la solicitud;
- b. La secretaria realizará el acta respectiva del CA y del CV;
- c. Una vez aprobado por los consejos y organismos de control se procederá a castigar en el sistema los créditos aprobados y los registrará en la respectiva cuenta de orden.

CAPITULO VII

DE LA ESTRUCTURA Y FUNCIONES DEL ÁREA DE CRÉDITO

7.1. ESTRUCTURA DEL ÁREA DE CRÉDITO

En el siguiente grafico se detalla la estructura organizacional y del área de crédito respectivamente con sus niveles jerárquicos.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “EL BELÉN”****Figura 2 Organigrama Estructural Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”**

7.2. FUNCIONES DE LOS RESPONSABLES DEL ÁREA DE CRÉDITO

7.2.1. Consejo de Administración

El CA dentro del proceso de crédito, estará sujeto al cumplimiento de las siguientes funciones:

- a) Aprobar las reformas al MROC, presentadas por Gerencia a petición individual o por requerimiento del Área de Crédito;
- b) Monitorear a través de los reportes de gerencia y del comité general de crédito, que se cumplan las políticas y las normas previstas en el MROC; y,
- c) Conocer y monitorear el seguimiento de pago de los créditos aprobados para directivos, vinculados y personal operativo, en base a los informes previos presentados desde la Gerencia.

7.2.2. De las responsabilidades Gerente

- a) El Gerente será el encargado de dirigir el cumplimiento interno de las políticas y normativa de crédito establecidas en el presente manual;
- b) Planificará y evaluará el cumplimiento de la colocación de crédito de acuerdo a las disponibilidades de liquidez (flujo de efectivo) , presupuesto y los objetivos estratégicos de la entidad;
- c) Controlará los índices de morosidad de la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”, según normas, leyes y procedimientos vigentes.
- d) Coordinará la realización de las acciones administrativas de cobro de créditos en mora y proveerá información y documentos de soporte para las acciones judiciales;
- e) Elaborará y presentará informes sobre créditos vinculados para su envío a las unidades de control internas y externas;
- f) Evaluará la gestión de colocación y cobranza, propondrá mejoras y ajustes de las políticas, normas y procedimientos cuando sea necesario y la entidad lo requiera;

7.2.3. De las responsabilidades del Asesor de Crédito

- a) El Asesor de Crédito debe cumplir con las disposiciones de la normativa legal vigente y lo dispuesto en el MROC, Manual de Gestión de Cobranzas y normas legales vigentes.

- b) El Asesor de Crédito será el principal encargado de asesorar a los socios en las operaciones de crédito, procurando que la colocación del dinero vaya acorde a sus necesidades y evitando que la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”, incurra en riesgos innecesarios;
- c) El Asesor de Crédito solicitará al socio la presentación de la Solicitud de crédito debidamente firmada, en la que se revisará la coherencia y veracidad de los datos proporcionados por el socio;
- d) El Asesor de Crédito verificará que la documentación adjunta a la solicitud de crédito este completa y revisarán los datos del socio en buro de información, Base del CONSEP, depósito de encaje y garantías de acuerdo al monto solicitado;
- e) El Asesor de Crédito analizará los documentos y el resultado se reflejará a través de su firma en la solicitud de crédito, en el que se indicará los términos y condiciones en que se aprueba el crédito. Toda la documentación presentada en el trámite será archivada en el expediente de crédito del socio;
- f) El Asesor de Crédito está autorizado a solicitar al socio garantías adicionales en caso de ser necesario;
- g) El Asesor de Crédito resolverá las solicitudes de crédito dentro de los límites que le correspondan y que constan en el Catálogo de Productos; **Anexos 21-23**
- h) Los Asesores de Crédito deberán constatar el destino de los créditos que fueron otorgados;
- i) Los Asesores de Crédito emitirán reportes diarios de la gestión de colocación y de cobranza (reporte de morosidad), que serán supervisados semanalmente por el Jefe de Agencia y Jefe de Negocios para su respectivo análisis.
- j) Cuidará y velará por el cuidado y buen funcionamiento del mobiliario y equipo a su cargo y bajo su responsabilidad;
- k) Otras que sean impartidas por su superior y que sean propias de su responsabilidad.
- a) El Asesor de Crédito revisará los casos priorizando los montos y rangos de morosidad, para definir acciones a realizar con el fin de recuperar el crédito.

- b) Todas las acciones de cobranza realizadas por el Asesor de Crédito se deberán registrar en la hoja de gestión. **Manual de Cobranza**


7.2.3.1. Estrategias de Cobranza.

Para realizar una gestión adecuada en el proceso de cobranza le gestor podrá utilizar las diferentes estrategias, grados de presión o acciones según el riesgo que el socio representa.

A continuación se presenta las guías para realizar la gestión adecuadamente, en base al esquema de cobranza a seguir por días de atraso, según la siguiente tabla:

Tabla 10
Seguimiento de la cartera en mora

HOJA DE SEGUIMIENTO DE LA CARTERA EN MORA				
N°	Banda de Morosidad	Responsable	Acción	Resultado esperado
1	Mora Preventiva: - 5 días a 0 días en mora.	Asesor de Crédito y Call Center	Llamada telefónica Mensaje de Texto	Prevención de retraso
2	De 1 a 4 días	Asesor de Crédito y Call Center	Llamada telefónica	Compromiso de pago Verbal
3	5 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio	Compromiso de pago formal Notificación No 1
4	De 5 a 10 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio y Llamada al Garante	Compromiso de pago Formal
5	De 10 a 15 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio	Entregar Carta al deudor Notificación No 2
6	De 10 a 15 días	Asesor de Crédito	Visita al socio	Entregar Carta al Garante Notificación No 1
7	De 15 a 20 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio	Entregar carta al deudor Notificación No 3
8	De 15 a 18 días	Asesor de Crédito	Visita al Garante	Entregar carta al Garante Notificación No 2
9	De 18 a 22 días	Asesor de Crédito	Visita al Garante	Entregar Carta al Garante 1 y 2 Notificación No 3

CONTINÚA 

10	De 22 a 26 días	Jefe de Agencia	Visita al Socio y Garante	Entregar Carta al deudor Extrajudicial Notificación No 4
11	De 26 a 30 días	Jefe de Agencia	Visita al Socio y Garante	Entregar Carta al Garante 1 y 2 Notificación No 4
12	De 30 a 90 días	Jefe de Negocios Jefe de Agencia y Asesor de Crédito	Visita al Socio y Garante	Entregar Carta Gerencial al deudor y Garantes Notificación No 5
13	Mayor a 90 días	Gestor de Cobranza	Estrategias propias para cobranza	Recuperación del crédito visitas y notificaciones aplicando 4 soluciones de pago
14	Comité de Mora	Asesor Legal Externo	Cobranza Extra Judicial y Judicial	Recuperación del crédito mediante proceso legal

7.3. NIVELES Y RANGOS DE APROBACIÓN

El Asesor de Crédito conjuntamente con la Gerencia, por lo menos anualmente, o con la frecuencia que estime necesaria, propondrá a la resolución del Consejo de Administración, los montos de crédito que previa aprobación del Gerente, pueden aprobar los funcionarios de los diversos niveles de la entidad, los que podrán variar en ocasiones, por las circunstancias que establezca dicho organismo.

Tabla11

Nivel de aprobación Comité Crédito

NIVELES DE APROBACIÓN	INTEGRANTES	MONTOS	OBSERVACIONES
Comité de Crédito	Gerente	Desde \$ 50.00 Hasta \$ 20.000, ⁰⁰	Microcrédito Consumo
	Asesor de Crédito	Desde \$ 50.00 Hasta \$ 20.000, ⁰⁰	Microcrédito Consumo

Los niveles de aprobación de crédito de la son los siguientes:

Tabla12**Niveles de aprobación general**

NIVELES DE APROBACIÓN	INTEGRANTES	MONTOS	OBSERVACIONES
Consejo de Administración	3+1 Vocales y Secretaria	Cualquier monto	Créditos Vinculados
Comité de Crédito Ampliado	Gerente General	Desde \$ 50,00 Hasta \$ 20.000,00	Microcrédito
	Jefe de Negocios Jefe de Agencia	Desde \$ 50,00 Hasta \$ 50.000,00	Consumo
Comité de Crédito (Agencia)	Jefe de Agencia Asesor de Crédito	Desde \$ 50,00 Hasta \$ 3.000,00	Microcrédito y Consumo

Se aplicara la siguiente excepción, por ausencia de alguno de los integrantes del CCREA:

7.4. DE LAS CANCELACIONES ANTICIPADAS

Los socios de la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”, pueden PRE cancelar sus créditos sin ser sujetos de ninguna penalización ni recargo por tal motivo.

La Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”, procederá al cobro anticipado solicitado por el socio, aplicando en primer lugar el valor de los intereses devengados hasta la fecha de la PRE cancelación, más el saldo de capital adeudado por el socio.

7.5. ABONOS DE CAPITAL.

Los socios de la Caja de Ahorro y Crédito “El Belén”, pueden solicitar el abono de capital de los créditos que mantuvieren en la Institución en la fecha en que dispongan de recursos. Para el efecto aplicando en primer lugar el valor de los intereses devengados hasta la fecha del abono, y la diferencia se abona directamente a capital.

Esta modalidad de abono mantiene el plazo y produce la reducción del monto de la cuota.

7.6. CONTROL DEL RIESGO CREDITICIO

Son consideradas operaciones de extremo riesgo crediticio y deberán ser rechazados, en los siguientes casos:

- ✓ Créditos con garantía prendaria y/o hipotecaria sobre los que pese cualquier tipo de gravamen o prohibición, así como bienes litigiosos, bienes en propiedad, otros excesivamente riesgosos, o cuya situación jurídica sea dudosa.
- ✓ Créditos a un socio que no puede o no quiere suministrar información financiera y/o referencias adecuadas.
- ✓ Créditos para negocios no rentables
- ✓ Créditos que estén en la Lista de Exclusión (Política Ambiental) o destinados a actividades ilícitas.
- ✓ Créditos garantizados con activos cuyo mercado está restringido o limitado.

7.7. Excepciones

Las únicas instancias que podrán autorizar excepciones a lo establecido en el MROC serán El Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia y en ausencia de este, la persona que Él o ellos designen, como respaldo del mismo se deberá presentar un informe detallado las circunstancias en que se detalló la excepción.

8. ANEXOS

1 ANEXO

REQUISITOS DE CRÉDITO CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO “EL BELÉN”.


CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “EL BELÉN”	
REQUERIMIENTO PARA ACCESO A CRÉDITO	
PERSONA NATURAL	
REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ser socio de Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, ✓ Copia de la Cedula de Ciudadanía (Actualizada) ✓ Copia de la Papeleta de Votación (Ultimo sufragio). ✓ Pago de servicios básicos. ✓ Foto a color actualizada. ✓ Copia de Escritura con pago del predio del Municipio (Socio y Garante) 	
PERSONA JURÍDICA	
REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copia del Contrato de Constitución de la empresa de la Persona Jurídica. ✓ Copia del nombramiento del Representante Legal. ✓ Copia de la Cedula de Ciudadanía del Representante Legal (Actualizada). ✓ Copia de la Papeleta de Votación del Representante Legal. (Ultimo sufragio). ✓ Formulario de ingreso a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, ✓ Acta de autorización para el crédito. ✓ Balance del cierre del ejercicio económico de acuerdo al periodo a la fecha de la solicitud de crédito. 	
SOCIEDAD DE HECHO	
REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copia de la Cedula de Ciudadanía del Representante Legal de la Sociedad (Actualizada). ✓ Copia de la Papeleta de Votación del Representante de la Sociedad. (Ultimo sufragio). ✓ Balance del cierre del ejercicio económico de acuerdo al periodo a la fecha de la solicitud de crédito. ✓ Formulario de ingreso a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Belén”, ✓ Copia de la Escritura de la Sociedad de Hecho (Notariada) ✓ Acta de autorización para el crédito. 	
OBSERVACIONES GENERALES: Todos los socios deben tener: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ahorro mínimo: \$ 4.⁰⁰ ✓ Certificados de Aportación: \$ 15.⁰⁰ ✓ Encaje: \$ 10 x 1 	

Figura 3 Requisitos de Crédito

2 ANEXO

REGISTRO DE CRÉDITO VINCULADO

Tabla 13 Registro de Crédito Vinculado

CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO "EL BELÈN"					REPORTE DE CRÉDITOS VINCULADOS							
Fecha del reporte:												
N°	Apellidos y Nombres	C.I.	Cargo "COAC"	Parentesco	Valor Original	Total por vencer	No devenga interés	Total Vencido	Demanda Judicial	Cartera Castigada	Total Deuda	Tiempo Vencido (días)
						\$		\$		\$	\$	

3 ANEXO

RECARGOS POR MORA EN EL PAGO DE CRÉDITO

Tabla14 Regulación 51, TASAS E INTERÉS POR MORA, BCE 2013

CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO "EL BELÉN"		TABLA DE RECARGO POR ATRASO SEGÚN "BCE"	
Nota:			
<ul style="list-style-type: none"> • Incluye únicamente las tasas de interés determinada por el ente de control, • La COAC se guardara la reserva de establecer los costes por cada acción realizada para garantizar los pagos. 			
DÍAS DE RETRASO HASTA EL DÍA DE PAGO		DÍAS DE RETRASO HASTA EL DÍA DE PAGO	
0		0%	
1-15		5%	
16-30		7%	

Recibí conforme

Entregado por

Sr.

Sr.

4 ANEXO

REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL MROC

REGISTRO DE ENTREGA DE: MANUAL Y REGLAMENTO DE CRÉDITO	
Fecha de entrega del material	
Oficina.....	
Nombre del Personal quien recibe	
Con el presente documento queda como constancia que el Señor (a/Srta.),.....	
....., con C.I.#.	
Recibe desde la Jefatura de Negocios de la Institución:	
➤ Un Manual y Reglamento de Crédito	COPIA # <input type="text"/>
Actualizado al.....	del 201.....
<p><i>Como política de carácter obligatorio de la institución, todo el personal debe cumplir con cada uno de los aspectos que se especifica en el documento según la función que desempeñe, también se deberá respetar; la privacidad, derechos de propiedad intelectual, el correcto manejo y uso de mismo sin tergiversar los contenidos con el fin de favorecer o perjudicar a cualquiera de las partes</i></p>	
<p><i>Acepto mi responsabilidad en caso de faltar a lo mencionado en el documento y por parte de mis superiores.</i></p>	
-----	-----


Figura 4 Registro de Entrega/Recepción MROC

5 ANEXO

MONTOS PLAZOS MÁXIMOS POR LÍNEA DE CRÉDITO

Tabla15

Montos y Plazos por línea de crédito

 CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÈDITO "EL BELÈN"				
TASAS DE INTERÉS VIGENTES PARA CRÉDITOS				
N° de Acta				
Fecha de Resolución		DÍA	MES	AÑO
MONTO DE CRÉDITO				
DE	HASTA	TIPOS DE CRÉDITO	TASA BCE	PLAZO MÁXIMO
\$ 50,00	\$ 3.000,00	MICROCRÉDITO MINORISTA	30,50%	24 MESES
\$ 3.001,00	\$ 10.000,00	MICRO. ACUMULADO SIMPLE	27,50%	36 MESES
\$ 10.001,00	\$ 20.000,00	MICRO. ACUMULADO AMPLIADO	25,50%	60 MESES
\$ 50,00	\$ 50.000,00	CONSUMO	16,30%	NEGOCIAR

NOMBRE
 Gerente Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "El Belén".

6 ANEXO

ENCAJES VIGENTES POR LÍNEA DE CRÉDITO

CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “EL BELÉN”			
ENCAJES			
Consumo & Microcrédito			
NIVEL DE SOCIO	MONTO	ENCAJE	CONDICIÓN
SOCIO NUEVO	De \$ 50 - Hasta \$ 3.000	0	NO
SOCIO NUEVO	De \$ 3000 - Hasta \$ 20.000	10 x 1	NO
SOCIO “AA”	De \$ 3000 - Hasta \$ 10.000	20 x 1	SI
SOCIO “AAA”	De \$ 3.000 - Hasta \$ 10.000	0	SI

CONDICIONES:

Socio “AA”

- Mantener historial crediticio en el sistema financiero cuyo monto de crédito sea igual o superior a \$ 3.000
- Promedio de mora no mayor a 5 días en el último crédito.
- Mora máxima 12 días
- Los 12 últimos meses debe registrar operaciones al día sin mora en el sistema financiero.
- Score, igual o superior a 450
- Garantes 2, 1 con casa propia

Socio “AAA”

- Mantener historial crediticio en el sistema financiero cuyo monto de crédito sea igual o superior a \$ 5.000
- Promedio de mora no mayor a 3 días en el último crédito.
- Mora máxima 8 días
- Los 18 últimos meses debe registrar operaciones al día sin mora en el sistema financiero.
- Score, igual o superior a 600
- Garantes 1, con casa propia
- No registrar operaciones en más de 3 IFIS.


Siempre y cuando no sobre pase el límite aprobado en las políticas internas de la COAC.

Figura 5 Encaje vigente por línea de crédito

7 ANEXO

INFORMACIÓN QUE DEBE CONTENER EL "FILE DE CRÉDITO"

Tabla16 File de Crédito

CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO "EL BELÈN"		
		
INFORMACIÓN QUE DEBE CONTENER EL FILE DE CRÉDITO	TIPOS DE CRÉDITO	
	CONSUMO	MICROCRÉDITO
INFORMACIÓN BÁSICA		
Evidencia de consulta en el buró de crédito		
Evidencia de confirmación de las referencias		
Copias de cedula de identidad y certificado de votación (deudor y garante)		
Copia del RUC		
Copia de últimos pagos de servicios básicos		
ORDENES DE OPERACIÓN		
Solicitud de crédito		
Informe de verificación		
Resolución y aprobación del estamento correspondiente		
Copia del pagare		
Tabla de amortización firmada por el socio		
Orden de pago o desembolso		
INFORMACIÓN FINANCIERA		
Estado de Situación Financiera personal		
MISCELÁNEOS – AVALÚOS		
Avalúos de los bienes ofrecidos en garantía		
CRÉDITOS CANCELADOS		
Solicitud de crédito		
Orden de pago o desembolso		
CARPETA LEGAL		
Copia del ruc		
Poderes especiales		
Copia de contratos de hipotecas o de prenda, constituidos a favor de la COAC		
Copia de los certificados de los registro mercantil y de la propiedad sobre prendas e hipotecas		
Copia de pólizas de seguro y certificado de endoso de las mismas		
Documentos sobre garantías (escrituras, facturas, contratos, otros)		

8 ANEXO

FONDO DE RESERVA PATRIMONIAL

REPUBLICA DEL ECUADOR		FORMULARIO 229
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS		
INTENDENCIA NACIONAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS		
FECHA :	dic-13	
CONFORMACION DEL PATRIMONIO TECNICO TOTAL		
A	TOTAL PATRIMONIO TECNICO PRIMARIO	4.422.986,46
B	TOTAL PATRIMONIO TECNICO SECUNDARIO	175.731,45
C	(A + B) PATRIMONIO TECNICO TOTAL	4.598.717,91
D	DEDUCCIONES AL PATRIMONIO TECNICO TOTAL (**)	
E	(C – D) PATRIMONIO TECNICO CONSTITUIDO	4.598.717,91
	PORCENTAJE DE PATRIMONIO TECNICO	13,14%
	PATRIMONIO TECNICO REQUERIDO SEPS	9,00%
	DIFERENCIA	4,14%
	10% PATRIMONIO TECNICO	459.871,79
	2% PATRIMONIO TECNICO	91.974,36
(**)	Sujeto a las restricciones de la tercera disposición transitoria de la sección VII, del capítulo I, subtítulo V, título IV, de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y Junta Bancaria	
ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO		
Activos ponderados con 0,00		0,00
Activos ponderados con 0,10		0,00
Activos ponderados con 0,20		0,00
Activos ponderados con 0,40		0,00
Activos ponderados con 0,50		0,00
Activos ponderados con 1,00		35.005.246,82
F TOTAL ACTIVOS Y CONTINGENTES Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO		35.005.246,82
POSICION, REQUERIMIENTO Y RELACION DE PATRIMONIO TECNICO		
G = F x 9%	PATRIMONIO TECNICO REQUERIDO	3.150.472,21
H = E – G	EXCEDENTE O DEFICIENCIA DE PATRIMONIO TECNICO REQUERIDO	1.448.245,70
	ACTIVOS TOTALES Y CONTINGENTES x 4%	1.523.616,73
GERENTE GENERAL	CONTADOR GENERAL	

Figura 6 Fondo de Reserva Patrimonial

10 ANEXO

DIAGRAMA DE: CRÉDITO DE CONSUMO Y MICROCRÉDITO
 “SOCIO-ASESOR”

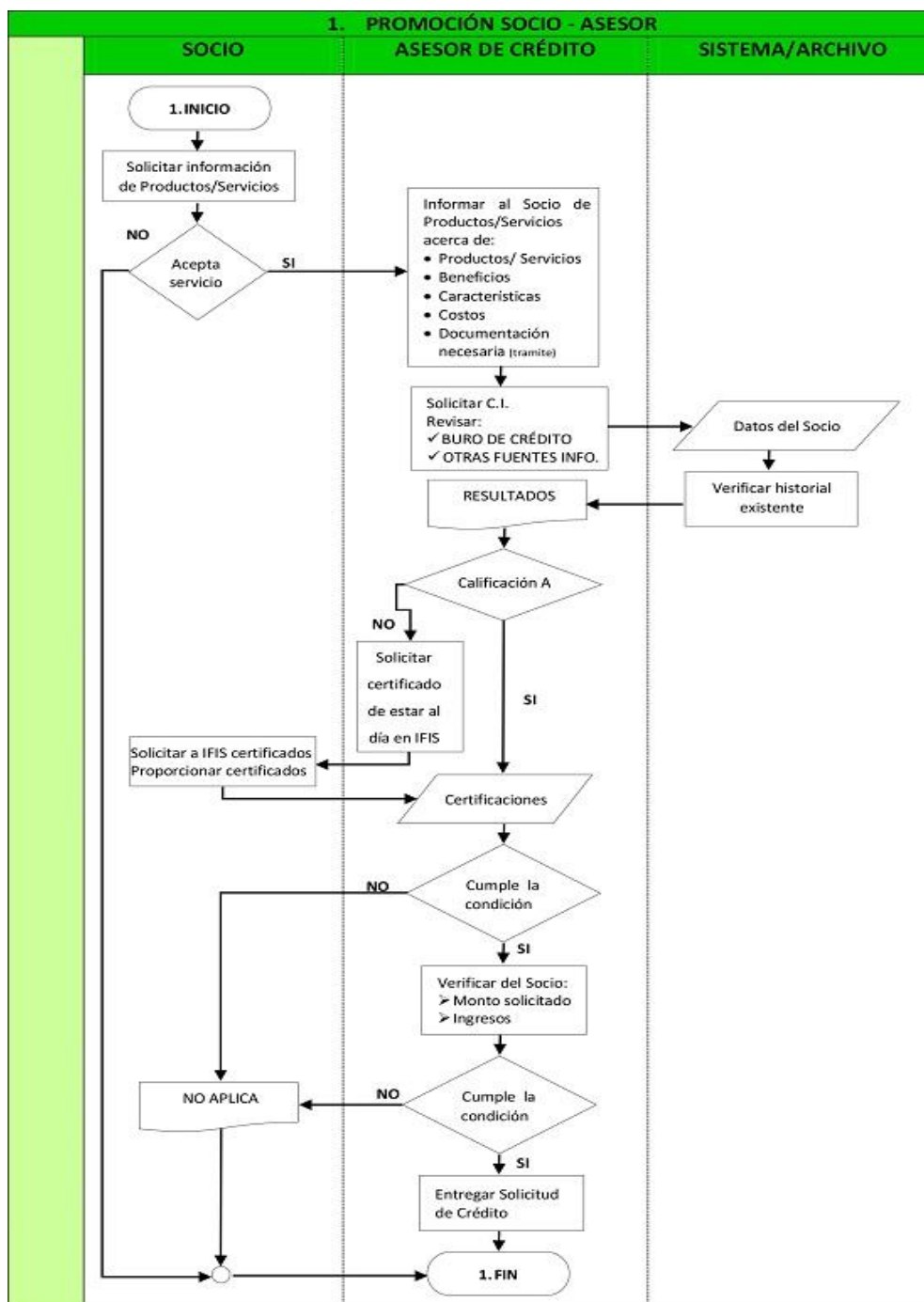


Figura 6 Diagrama de Promoción Socio-Asesor

11 ANEXO

DIAGRAMA RECEPCIÓN DE SOLICITUD Y DOCUMENTACIÓN

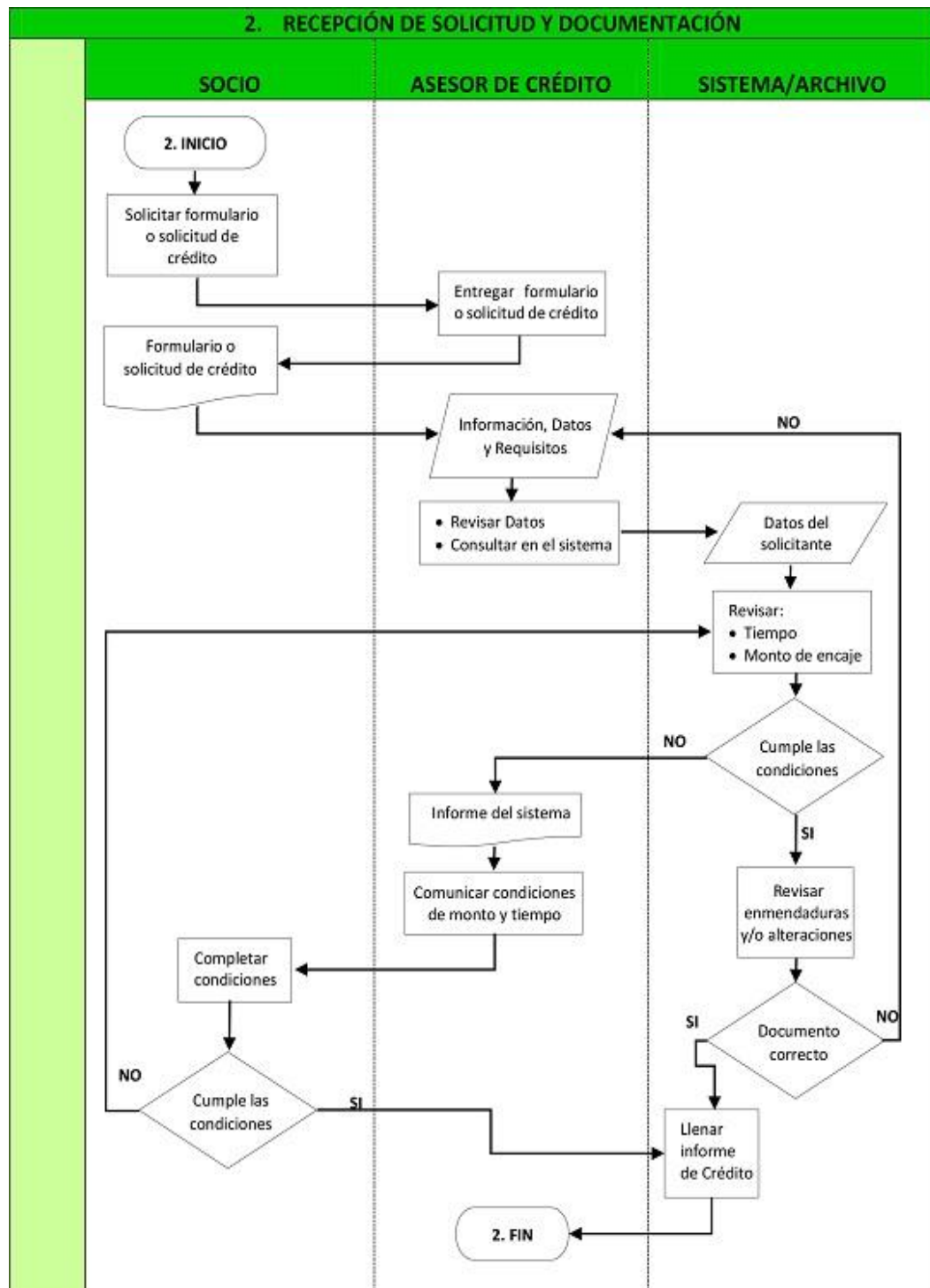


Figura 7 Diagrama de Recepción de Solicitud y Documentación

12 ANEXO

DIAGRAMA DE VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN E INSPECCIÓN “ASESOR-PERITO”

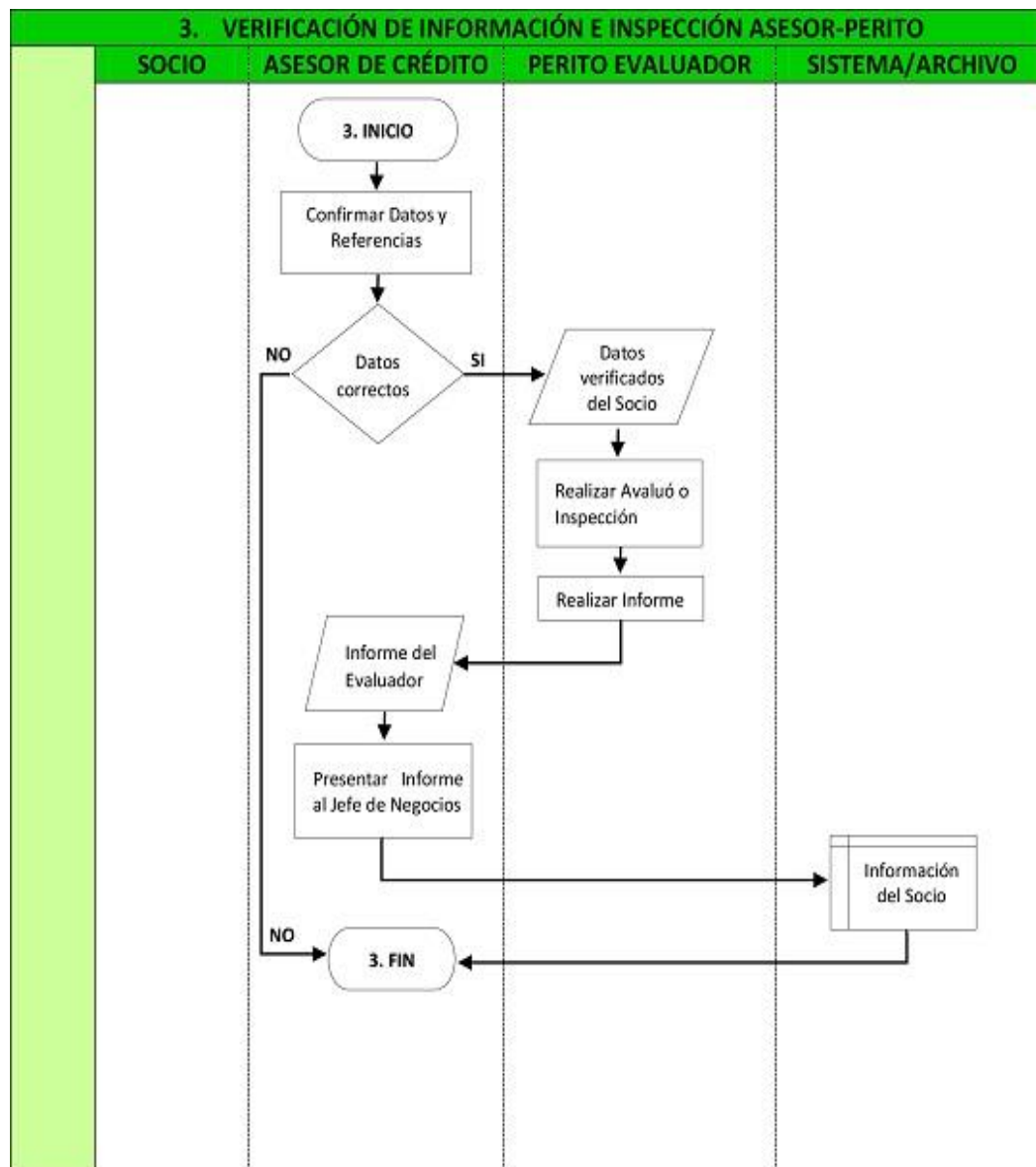
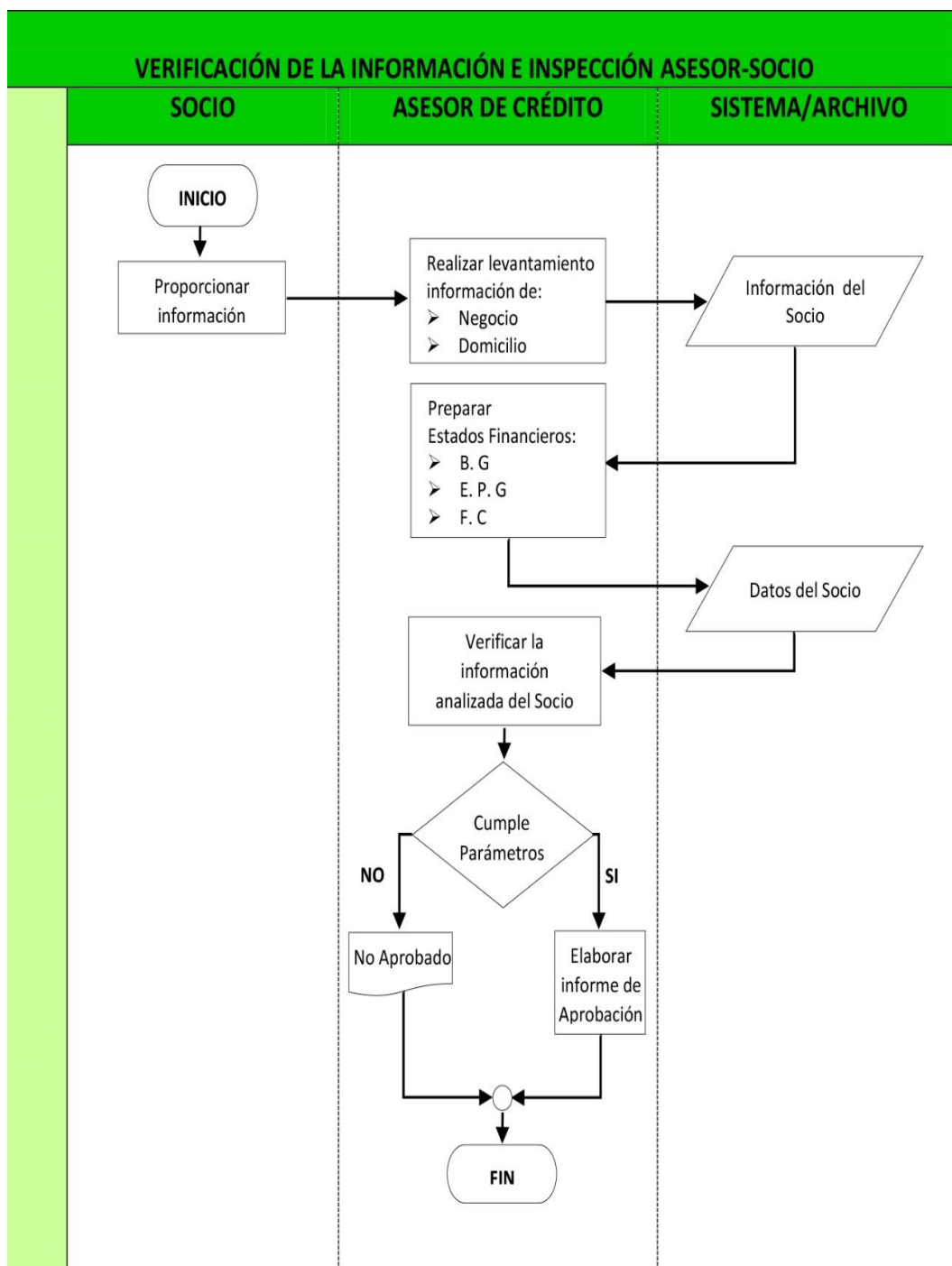


Figura 8 Diagrama de Verificación de la Información e Inspección Asesor-Perito

13 ANEXO

DIAGRAMA DE VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN E INSPECCIÓN “ASESOR- SOCIO”



**Figura 9 Diagrama de Verificación de Información e Inspección
Asesor- Socio**

14 ANEXO

DIAGRAMA DE ANÁLISIS EVALUACIÓN, RESOLUCIÓN Y APROBACIÓN

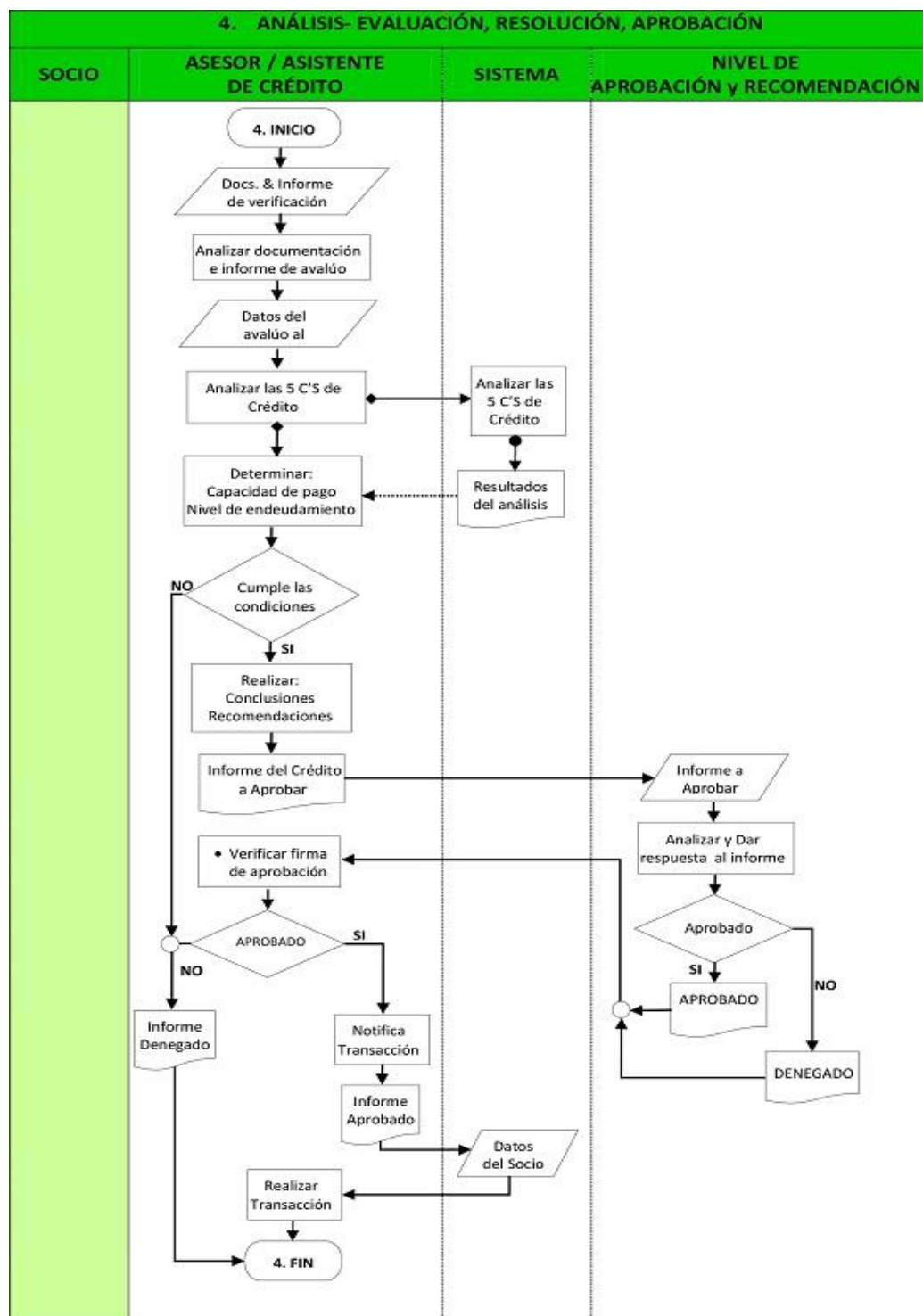


Figura 10 Diagrama de Análisis Evaluación, Resolución y Aprobación

5. DATOS DEL GARANTE 2

Apellidos.....Nombres.....Dirección

Domiciliaria.....calle.....

Teléfono.....Ocupación.....

Dirección de Trabajo.....

Cedula de Identidad N°.....Estado Civil.....

Vivienda

Propia

Arrendada

Prestada

6. FIRMAS

Solicitante

Ci.....

Garante 1

Ci.....

Cónyuge

Ci.....

Garante 2

Ci.....

7. APROBACIÓN DEL CRÉDITO

El consejo de vigilancia de créditos aprueba la siguiente solicitud:

18 ANEXO

CATÁLOGO DE PRODUCTOS “CRÉDITO EMERGENTE”

Tabla19 Catálogo de Crédito Emergente

CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “EL BELÉN”		
CATALOGO DE PRODUCTOS		
Fecha de resolución		
N° Acta		
Tipo de Crédito	CONSUMO	
Nombre	CRÉDITO EMERGENTE	
Características	Se otorga de manera inmediata, una vez cubiertos los requisitos para cubrir calamidades domesticas por muerte, accidente o enfermedad	
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitud de crédito para deudor y garante ➤ Copia de la cedula de identidad ➤ Recibo del pago o certificación de ingresos (mínimo de tres meses) ➤ Giros del exterior o contratos de arrendamiento legalizado ➤ Honorarios (declaración de impuestos, facturas), comprobantes de pensiones jubilares o Certificado Bancario ➤ Constancia de domicilio (pagos de servicios básicos) <p>Certificados o documentos que valide la calamidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificado médico ➤ Factura de gastos médicos ➤ Partida de Defunción 	
MONTOS	DESDE	HASTA
	\$ 50,00	\$ 4.000.000,00
PLAZO: Dependerá del monto solicitado	DESDE	HASTA
	01 mes	60 meses
TASA DE INTERÉS ANUAL	Establecida por BCE	
COMISIÓN	0,00%	
ENCAJE	SOCIOS NUEVOS	5 X 1
	SOCIOS ANTIGUOS	10 X 1
GARANTÍA	1. Garante hasta \$ 3.000,00 dólares americanos y dos garantes solventes para el resto de montos, hipoteca, prendario Los socios clase "A y B" se garantizan con el historial de su cuenta	
TIEMPO DE ENTREGA	Máximo en 24 horas crédito normal y máximo 30 minutos una vez cubiertos todos los requisitos	
NIVEL DE APROBACIÓN	JEFE DE AGENCIA	Hasta: \$ 3.000,00
	ASESOR DE CREDITO	Hasta: \$ 40.000,00
NOMBRE GERENTE CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “EL BELÉN”		

19 ANEXO

CREDIPÓLIZA

CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO "EL BELÉN"			
CATÁLOGO DE PRODUCTOS			
Fecha de resolución			
N° Acta			
Tipo de Crédito	CONSUMO		
Nombre	CREDIPÓLIZA		
Características	Este es un crédito ordinario inmediato, al cual se puede acceder para cubrir cualquier requerimientos del solicitante, usando como garantía una póliza emitida por la COAC		
REQUISITOS	Solicitud de crédito Copia de la cedula de identidad Endoso de la Póliza favor de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "El Belén" Partida de Defunción		
MONTOS	DESDE		HASTA
			80% valor de la Póliza
PLAZO: Dependerá del monto solicitado	DESDE		HASTA
			Fecha de vencimiento de La Póliza
TASA DE INTERÉS ANUAL	Variable: TRES puntos por arriba de la tasa de interés mínima, vigente para este segmento, según BCE		
APORTE	2% del monto de crédito		
ENCAJE	SOCIOS NUEVOS		NO APLICA
	SOCIOS ANTIGUOS		NO APLICA
GARANTÍA	Póliza emitida por la COAC		
TIEMPO DE ENTREGA	30 minutos en las oficinas de la COAC		
NIVEL DE APROBACIÓN	ASESOR DE CRÉDITO		Hasta: \$ 3.000,00
	GERENTE		Hasta: \$ 40.000,00
NOMBRE GERENTE DE LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO "EL BELÉN"			

BIBLIOGRAFÍA

- DA ROS, G. (2007). Economía Solidaria, Aspectos Teóricos y Experiencias. Ecuador, Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- JÁCOME, V. (2013). Introducción la Economía Social y Solidaria. Ecuador, Quito: La Caracola.
- (Instituto de Altos Estudios Nacionales [IAEN], 2011, p. 15)
- Ecuador. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Boletín de Coyuntura N. 1
- VALENCIA, D. (2014). Guía de Diseño y evolución de Programas y Proyectos de Políticas para la Economía Social y Solidaria. Ecuador, Quito: La Caracola.
- REGLAMENTO A LA LEY ORGANICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA 2012.
- CORAGGIO, J. (2013). Fundamentos de la Economía Social y Solidaria. Ecuador, Quito: IAEN.
- ROBBINS, S. y COULTER, M. (2005). Administración, México, D. F: Pearson Educación
- BERNAL, C. (2007). Introducción a la Administración de las organizaciones, México, D. F: Pearson Educación.
- ANZOLA, S. (2002). Administración de Pequeñas Empresas. México, D. F: McGRAW.HILL
- GOMEZ. G. (2001). Planeación y Organización de Empresas. México, D. F: McGRAW.HILL
- AMARU. A. (2009). Fundamentos de Administracion, Teoria General y Proceso Administrativos. México, D. F: McGRAW.HILL
- CHIAVENATO, I. (2004). *Administración en los Nuevos Tiempos*. México, D. F: McGraw-Hill Interamericana.
- FRANKLIN, E. (2009). *Organización de Empresas* (TERCERA EDICIÓN ed.). México, D. F: McGraw-Hill Interamericana.

- KOONTZ, WEHRICH & CANNICE. (2008). *ADMINISTRACIÓN Una perspectiva global y empresarial* (Décimotercera ed.). México, D. F: McGraw-Hill Interamericana.
- GÓMEZ, G. (1997). *Planeación y Organización de Empresas* (Octava ed.). México, D. F: McGraw-Hill Interamericana.
- AMARU, Antonio. (2009). *FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN Teoría general y el proceso administrativo* (Tercera ed.). México, D. F: Pearson Education. Pág 225-231.
- AMARU, A. (2009). *FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN Teoría general y el proceso administrativo* (Tercera ed.). México, D. F: Pearson Education.
- CHIAVENATO, I. (2007). *Administración Teoría, proceso y práctica*. México, D. F: McGraw-Hill Interamericana.
- MARTHANS, C. (2002). *Racionalización Empresarial*. Perú: San Marcos.
- FASSIO, A., Pascual, L., Suarez, F. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación* (Segunda ed.). Argentina : Macchi.
- CALDERÓN, R. (2003). *Lecturas Básicas de Metodología de la Investigación*. México, D. F: McGraw-Hill Interamericana.
- BAENA, G. (2002). *Metodología de la Investigación*. México, D. F: Grupo Patricia Cultural S.A..
- BERNAL, C. (2006). *Metodología de la Investigación* (Segunda ed.). México, D. F: Pearson Educación.
- BARRIOS, A. (2003). *Metodología de la Investigación 1* (Tercera ed.). Ecuador, Quito: Rijabal S.A.
- BARRIOS, A. (2003). *Metodología de la Investigación 2* (Tercera ed.). Ecuador, Quito: Rijabal S.A.
- GARCÍA, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Primera ed.). México, D. F: Trillas S.A.
- GÓMEZ, M. (2009). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica* (Segunda ed.). Argentina: Brujas S.A.

NETGRAFÍA

- MIDEPLAN. (2009). Recuperado el 18 de Febrero de 2015, de <http://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/6a88ebe4-a9f-4b6a-b366-425dd6371a97/guia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.pdf>
- GALVEZ, X. (2008). Recuperado el 22 de Febrero de 2015, de http://www.portalcalidad.com/foros/2172-proceso_financiero_mapa_procesos
- Martelo Lizeth (2008). Sistemas de Información contable. Recuperado el 23 de febrero del 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos66/sistema-informacion>.

ANENOS

ANEXO 1

VISITA A LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “EL BELÉN”





