



**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 “NUEVA  
VIDA” DE LA PARROQUIA PASTOCALLE, PROVINCIA DE  
COTOPAXI”**

**AUTORA: LILIANA MARICELA VITERI CARRERA**

**DIRECTOR: ECO. MARCO VELOZ**

**CODIRECTORA: DRA. SILVIA ALTAMIRANO**

**LATACUNGA**

**2015**

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE**

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECÓNOMICAS 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 “NUEVA VIDA” 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).

Autorizan a LILIANA MARICELA VITERI CARRERA 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, ECÓNOMICAS Y DE  
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

**AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD**

Yo: Liliana Maricela Viteri Carrera

**DECLARO QUE:**

El proyecto de grado “**LEVANTAMIENTO DE PROCESOS FINANCIEROS Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD EN LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA VIDA 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

---

Liliana Maricela Viteri Carrera

**C.C.:** 0503793119

# UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECÓNOMICAS Y DE  
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

## AUTORIZACIÓN

Yo: Liliana Maricela Viteri Carrera

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 “NUEVA VIDA” 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

---

Liliana Maricela Viteri Carrera

**C.C.:** 0503793119

## DEDICATORIA

*A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.*

*A mis padres, Nelson y Nelly por su infinito amor y cariño, por sus consejos, sus valores, su dedicación, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien. Papitos gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto se los debo a ustedes, los amo con mi vida.*

*A mis queridos hermanos por su amor y apoyo incondicional, por nunca dejarme sola y estar ahí a pesar de todas nuestras diferencias.*

*También quiero dedicar a mis adoradas sobrinitas Estefi y Giselle, quienes con su dulzura y cariño llenan mi corazón de alegría y son mi motivación para continuar cada día.*

*A mi amor Elvis, quien a pesar de los momentos difíciles que hemos pasado siempre está a mi lado en las buenas y en las malas; por su comprensión, paciencia y amor, dándome ánimos de fuerza y valor para seguir adelante. Los amo.*

*Liliana*

## AGRADECIMIENTO

*Agradezco a Dios y a la Virgen Santísima por cuidarme y protegerme con su infinito amor durante toda mi vida, por darme la valentía y fortaleza para superar todos los obstáculos y poder llegar hasta donde he llegado.*

*A mis papitos, quienes a lo largo de mi vida han apoyado y motivado mi formación académica, su tenacidad y lucha interminable han hecho de ellos un gran ejemplo a seguir, sin ellos jamás hubiera podido conseguir lo que hasta ahora, gracias por todo su amor y confianza.*

*A mis amigas Mary y Vivi, por su sincera amistad, por estar a mi lado siempre apoyándome en todo momento, gracias por confiar y creer en mí y haber hecho de mi etapa universitaria un trayecto de vivencia que nunca voy a olvidar.*

*Al Eco. Marco Veloz y la Dra. Silvia Altamirano por su valiosa orientación y apoyo para el éxito de este proyecto.*

*Asimismo, quiero expresar mi agradecimiento a la Unión de Cajas Solidarias y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador UCABANPE, en especial a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” por la apertura brindada para ejecutar este proyecto de investigación.*

*Liliana.*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>CARÁTULA</b> .....	<b>i</b>
<b>CERTIFICADO</b> .....	<b>ii</b>
<b>AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD</b> .....	<b>iii</b>
<b>AUTORIZACIÓN</b> .....	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xvii</b>

## CAPÍTULO I

<b>EL PROBLEMA</b> .....	<b>1</b>
1.1. Tema del Proyecto .....	1
1.2. Planteamiento del Problema .....	1
1.2.1. Macro .....	1
1.2.2. Meso .....	4
1.2.3. Micro .....	6
1.2.4. Formulación del problema .....	12
1.3 Antecedentes .....	12
1.4 Justificación e Importancia .....	14
1.5 Objetivos .....	16
1.5.1. General .....	16
1.5.2. Específicos.....	16

## CAPÍTULO II

<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>17</b>
2.1. Antecedentes Investigativos.....	17
2.2. Fundamentación Legal.....	20
2.2.1. Constitución Política de la República del Ecuador.....	20
2.2.2. Código Orgánico Monetario y Financiero .....	21

2.2.3. Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones .....	23
2.2.4. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización .....	24
2.2.5. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario .....	27
2.2.6. Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria .....	28
2.2.7. Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria ..	29
2.2.8. Estatutos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” ..	30
2.3. Categorías Fundamentales .....	32
2.3.1. Economía Social Y Solidaria .....	32
2.3.2. Procesos Administrativos .....	54
2.3.3. Organización .....	59
2.3.4. Procesos en la Organización .....	73
2.3.5. Sistema Contable .....	83

### **CAPÍTULO III**

<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>94</b>
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. Investigación aplicada .....	96
3.3.4. Técnicas de Investigación .....	96
3.3.5. Método de Investigación.....	97
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.....	104
3.8.	Análisis e Interpretación de Resultados.....	105
3.8.1.	Tabulación, Presentación e Interpretación de Resultados. ....	105

## **CAPITULO IV**

<b>LEVANTAMIENTO DE PROCESOS .....</b>	<b>161</b>	
4.2.	Procesos Financieros .....	161
4.2.1.	Proceso De Crédito .....	162
4.2.2.	Proceso de Cobranzas .....	171
4.3.1.	Planeación .....	178
4.3.2.	Organización .....	181
4.3.3.	Dirección .....	185
4.3.4.	Control .....	187
4.4.	Proceso Contable.....	191
4.4.1.	Proceso Contable.....	192
4.4.2.	Proceso Tributario .....	197

## **CAPITULO V**

<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>201</b>	
5.1.	Conclusiones.....	201
5.2.	Recomendaciones.....	203

## **CAPÍTULO VI**

<b>PROPUESTA .....</b>	<b>205</b>
------------------------	------------

Manual y Reglamento Operativo De Crédito “MROC” de la Caja De Ahorro y Crédito “Nueva Vida” De La Parroquia Pastocalle, Provincia De Cotopaxi” .

<b>Referencias bibliograficas .....</b>	<b>312</b>
<b>Netgrafía.....</b>	<b>314</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>315</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1. Características de la Economía Social y Solidaria .....	38
Tabla 2.2. Instituciones Públicas de la Economía Social y Solidaria en el Ecuador .....	48
Tabla 2.3. Simbología para diagramas de Flujo.....	68
Tabla 3.1. Técnicas de Investigación.....	97
Tabla 3.2. Población y Muestra .....	98
Tabla 3.3. Matriz de operacionalización de Procesos Financieros .....	100
Tabla 3.4. Matriz de operacionalización de Proceso Administrativo.....	101
Tabla 3.5 Matriz de operacionalización de Proceso Contable.....	102
Tabla 3.6 Plan para la Recolección de la información.....	103
Tabla 3.7 Decisión de Asociarse a la Caja Solidaria “Nueva Vida” .....	106
Tabla 3.8 Servicios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” .....	107
Tabla 3.9 Atención en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” .....	108
Tabla 3.10 Servicios utilizados con frecuencia de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” .....	109
Tabla 3.11 Requisitos para la apertura de una cuenta de ahorros en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” .....	110
Tabla 3.12 Tasa de Interés en los Ahorros .....	111
Tabla 3.13 Requisitos para un Crédito.....	112
Tabla 3.14 Solicitud de un Crédito.....	113
Tabla 3.15 Tipo de Crédito solicitado en la Caja Solidaria “Nueva Vida” ..	114
Tabla 3.16 Finalidad del crédito.....	115
Tabla 3.17 Frecuencia de un crédito.....	116
Tabla 3.18 Monto de un crédito .....	117
Tabla 3.19 Tasa de Interés de un crédito.....	118
Tabla 3.20 Dificultad para obtener un crédito .....	119
Tabla 3.21 Manual de procedimientos de crédito y cobranza .....	120
Tabla 3.22 Control de los cobros realizados a los socios.....	121
Tabla 3.23 Notificación a los socios en mora.....	122

Tabla 3.24	Gestiones de cobro fuera de la Caja Solidaria “Nueva Vida” ...	123
Tabla 3.25	Revisión de saldos mensuales de los socios de la Caja “Nueva Vida” .....	124
Tabla 3.26	Registro de los informes de cobro en la contabilidad de la Caja Solidaria “Nueva Vida” .....	125
Tabla 3.27	Cierres de caja en la Caja Solidaria “Nueva Vida” .....	126
Tabla 3.28	Faltante de caja en la Caja Solidaria “Nueva Vida” .....	127
Tabla 3.29	Tabla de amortización del Crédito .....	128
Tabla 3.30	Personal encargado de cartera vencida .....	129
Tabla 3.31	Análisis crediticio .....	130
Tabla 3.32	Comité de Crédito en la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” .....	131
Tabla 3.33	Funcionarios encargados en el otorgamiento de créditos .....	132
Tabla 3.34	Seguimiento de los Créditos Otorgados .....	133
Tabla 3.35	Límites de crédito .....	134
Tabla 3.36	Tipos de garantías .....	135
Tabla 3.37	Tipos de créditos .....	136
Tabla 3.38	Requisitos para otorgar un crédito .....	137
Tabla 3.39	Ingreso de solicitudes de crédito .....	138
Tabla 3.40	Documento sustentable del pago de cuota .....	139
Tabla 3.41	Manual de procedimientos administrativos .....	140
Tabla 3.42	Organigrama .....	141
Tabla 3.43	Planificación estratégica .....	142
Tabla 3.44	Frecuencia de la Elaboración de la Planificación Estratégica ..	143
Tabla 3.45	Plan operativo anual .....	144
Tabla 3.46	Designación de funciones .....	145
Tabla 3.47	Asamblea General de Socios .....	146
Tabla 3.48	Manual de procedimientos contables de la Caja Solidaria “Nueva Vida” .....	147
Tabla 3.49	Persona encargada en realizar la Contabilidad .....	148
Tabla 3.50	Contador de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” .....	149
Tabla 3.51	Plan de cuentas .....	150
Tabla 3.52	Apertura de un archivo para cada socio .....	151

Tabla 3.53	Informes Financieros .....	152
Tabla 3.54	Frecuencia de la presentación de Informes Financieros .....	153
Tabla 3.55	Entrega de los Informes Financieros a la Directiva .....	154
Tabla 3.56	Presupuestos .....	155
Tabla 3.57	Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias .....	156
Tabla 3.58	Incumplimiento Tributario.....	157
Tabla 3.59	Registro de la información Contable .....	158
Tabla 3.60	Capacitación .....	159
Tabla 3.61	Sistema Contable.....	160

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1.	Árbol de Problemas .....	11
Figura 2.1.	Sistema Económico Social.....	37
Figura 2.2.	Principios de Economía Social y Solidaria .....	43
Figura 2.3	Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria.	52
Figura 2.4.	Organigrama vertical.....	65
Figura 2.5.	Organigrama Horizontal .....	65
Figura 2.6.	Organigrama Circular.....	66
Figura 2.7.	Organigrama Funcional .....	67
Figura 2.8.	Organigrama Funcional .....	67
Figura 2.9.	Mapa de Procesos.....	77
Figura 2.10.	Cadena de Valor .....	79
Figura 2.11.	Procesos Financieros de la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” .....	80
Figura 2.12	Proceso Contable .....	81
Figura 2.13.	Clases de Proceso.....	83
Figura 2.14.	Módulos del Sistema GEO.....	93
Figura 3.1.	Decisión de Asociarse a la Caja Solidaria “Nueva Vida” .....	106
Figura 3.2.	Conocimiento acerca de todos los servicios de la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” .....	107
Figura 3.3.	Atención en la Caja Solidaria “Nueva Vida” .....	108
Figura 3.5.	Requisitos para la apertura de una cuenta de ahorros }.....	110
Figura 3.6.	Tasa de interés en los Ahorros .....	111
Figura 3.7.	Requisitos para un crédito .....	112
Figura 3.8.	Solicitud de un crédito.....	113
Figura 3.9.	Tipos de Créditos.....	114
Figura 3.10.	Finalidad del Crédito .....	115
Figura 3.11.	Frecuencia de un Crédito.....	116
Figura 3.12.	Monto de un Crédito .....	117
Figura 3.13.	Tasa de interés de un Crédito.....	118
Figura 3.14.	Dificultad para obtener un Crédito.....	119
Figura 3.15.	Manual de procedimientos de crédito y cobranza .....	120

Figura 3.16. Control de los cobros realizados a los socios.....	121
Figura 3.17. Notificación a los socios en mora.....	122
Figura 3.18. Gestiones de cobro fuera de la Caja Solidaria “Nueva Vida”.	123
Figura 3.19. Revisión de saldos mensuales.....	124
Figura 3.20. Registro de los informes de cobro en la contabilidad de la Caja Solidaria “Nueva Vida” .....	125
Figura 3.21. Cierres de Caja.....	126
Figura 3.22. Faltantes de Caja.....	127
Figura 3.23. Tabla de Amortización del crédito .....	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 Solidaria “Nueva Vida” .....	131
Figura 3.27. Funcionarios encargados del otorgamiento de créditos en la Caja Solidaria “Nueva Vida” .....	132
Figura 3.28. Personal encargado del seguimiento de los Créditos Otorgados	133
Figura 3.29. Límites de Crédito.....	134
Figura 3.30. Tipos de Garantías .....	135
Figura 3.31 Tipos de Garantías .....	136
Figura 3.32. Tipos de Garantías .....	137
Figura 3.33. Ingreso de solicitudes de crédito.....	138
Figura 3.34. Documento del pago de cuota del crédito .....	139
Figura 3.35. Manual de procedimientos administrativos .....	140
Figura 3.36. Organigrama.....	141
Figura 3.37. Planificación estratégica .....	142
Figura 3.38. Frecuencia de la Planificación estratégica .....	143
Figura 3.39. Plan Operativo Anual .....	144
Figura 3.41. Asamblea General de Socios.....	146
Figura 3.42. Manual Contable.....	147
Figura 3.43. Encargado de la Contabilidad .....	148
Figura 3.44. Contador de la Caja Solidaria “Nueva Vida” .....	149
Figura 3.45. Plan de cuentas .....	150
Figura 3.46. Apertura de un archivo por socio .....	151
Figura 3.47. Informes Financieros .....	152
Figura 3.48. Frecuencia de presentación de los informes financieros .....	153

Figura 3.49. Entrega de Informes Financieros a la Directiva.....	154
Figura 3.50. Presupuestos.....	155
Figura 3.51. Cumplimiento de Obligaciones tributarias .....	156
Figura 3.52. Incumplimiento de Obligaciones tributarias.....	157
Figura 3.53. Registro de la Información Contable .....	158
Figura 3.54. Capacitación .....	159
Figura 3.55. Sistema Contable .....	160

## 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 “Nueva Vida” 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 en torno a los procesos financieros, administrativos y contables que maneja la entidad, a través de la observación directa de los mismos; de este modo se pudo identificar características importantes de dichos procesos, así como deficiencias que estos presentan y que afectan al desarrollo de todo el funcionamiento de la Caja. Con toda la información recolectada se propone un manual de crédito y cobranza integral que contengan procedimientos administrativos, financieros y contables en función a las necesidades de este sector solidario sin descuidar los lineamientos propuestos y exigidos por las entidades de control.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**
- **CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA VIDA”**
- **CRÉDITO**
- **COBRANZA.**

## **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 Solidarity Savings and Credit "Nueva Vida" Corporation at Pastocalle, parish belonging to the province of 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**
- **SOLIDARITY SAVINGS AND CREDIT “NUEVA VIDA”**
- **CREDIT**
- **COLLECTION**

# **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 NUEVA VIDA DE LA PARROQUIA PASTOCALLE, PROVINCIA DE COTOPAXI”

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

#### **1.2.1. Macro**

La Economía Popular y Solidaria fue aprobada por Ley, en la Asamblea Nacional, el 13 de abril del 2008, la cual se refiere al mandato del artículo 283 de la Constitución de la República del Ecuador, que se encuentra vigente desde su publicación en el registro oficial el 20 de octubre del año 2008; replanteándose la concepción del sistema económico nacional considerándolo como social y solidario.

Según (2011), José Luis Coraggio, la Economía Social y Solidaria, es un modo de hacer economía, organizando de manera asociada y cooperativa la producción, distribución, circulación y consumo de bienes y servicios, no sobre la base del motivo del lucro privado sino de la resolución de las necesidades, buscando condiciones de vida de alta calidad para todos los que en ella participan, sus familiares y comunidades, en colaboración con otras comunidades solidarias, para resolver necesidades materiales a la vez que estableciendo lazos sociales y fraternales y solidarios, asumiendo con responsabilidad el manejo de los recursos naturales y el respeto a las generaciones futuras, consolidando vínculos sociales armónicos y duraderos entre comunidades, sin explotación del trabajo ajeno.

Además, es importante considerar dentro del Código Monetario y Financiero su artículo 160 que manifiesta que el Sistema financiero nacional está integrado por el sector financiero público, el sector financiero privado y el sector financiero popular y solidario.

Por ende, basándose en el artículo 163 del Código suscrito que indica que las organizaciones que conforma 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, para ser reconocidas por el Estado Ecuatoriano.

También son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. Al mismo tiempo, las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se registrarán 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. Reforzando esta premisa en el artículo 458 del Código Monetario y Financiero.

En Ecuador, la economía popular y solidaria juega un papel fundamental para el mejoramiento de las condiciones de muchos sectores en donde las finanzas formales tienen limitaciones en su alcance de servicios, es por ello que dentro del gran impacto de esta nueva forma de ayuda social generada por la misma comunidad, en donde, no posee estrategias y técnicas formales de administración así como de finanzas para que puedan subsistir en el mercado consumista satisfaciendo las necesidades de los ecuatorianos.

Es importante notar que la problemática real que sufre la economía popular y solidaria, se genera por el conocimiento empírico del talento humano que se ve involucrado dentro del rol del proceso de mejoramiento de las finanzas populares en temas referentes a contabilidad, administración y crédito para ser una actividad perenne y continua, en donde, el riesgo se incrementa de manera potencial en sus actividades de intermediación financiera al no ser tecnificado.

Además, ahondando la problemática cognitiva en estrategias empresariales para solucionar problemas financieros se enfoca a la ausencia de un programa sistemático de formación popular para el manejo adecuado de las actividades de intermediación que se pueden generar en las comunidades, para sustentar su competitividad a través de inversiones en las diferentes economías de escala.

Es por ello, como fruto de la concepción asociativa de las personas en el Ecuador nace en octubre del 2012 la Unión de Cajas Solidarias y Bancos Comunes de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador - "UCABANPE", como una organización social de los pueblos y nacionalidades indígenas del Ecuador, con personería jurídica otorgada por el CODENPE el 7 de marzo del 2013, para lo cual impulsó la conformación de una directiva nacional a efectos de tener una representatividad nacional que les dirija y la fortalezca, con el mandato de brindar servicios financieros, de acompañamiento, capacitación y asistencia técnica orientados al desarrollo socioeconómico de las organizaciones miembros, frente a la disolución del CODENPE.

La UCABANPE agrupa a 78 cajas solidarias y 7 bancos comunales de sectores rurales y urbano marginales de las provincias de Imbabura, Pichincha, Cotopaxi, Tungurahua, Bolívar, Chimborazo, Azuay, Loja, Santa Elena, Esmeraldas, Manabí, Napo y Sucumbíos, con un total de aproximadamente 2500 socias/os.

Las organizaciones que integran la UCABANPE pertenecen a pueblos con idioma, territorio y una espiritualidad propia, con miles de años de existencia, en donde existe una deficiencia en cuanto a la esquematización y tecnificación de todos los procesos financieros que las organizaciones manejan dentro de la UCABANPE para minimizar un impacto negativo dentro de sus economías.

### **1.2.2. Meso**

Según Alberto Acosta en su obra Otra economía para otra civilización manifiesta que el Estado tiene mucho que hacer en este campo económico solidario. Invirtiendo en infraestructura y generar las condiciones que dinamicen a los pequeños y medianos productores, los cuales, con una pequeña inversión, sacan mucho más rédito a la unidad monetaria invertida que a la que invierten los grandes grupos de capital. Su problema es que no poseen capacidad de acumular. Ganan muy poco y viven en condiciones de inmediatez económica, subordinados muchas veces al gran capital. Tampoco tienen, mayoritariamente, una adecuada preparación profesional y técnica, dado que el Estado no se ha preocupado en ofrecer capacitación para la apropiada gestión de este sector productivo.

Es importante canalizar recursos en forma óptima, a través, de las cajas solidarias para el financiamiento de emprendimientos desarrollados por la economía popular y solidaria en la Provincia de Cotopaxi, facilitando el acceso a créditos y otros servicios financieros a la población tradicionalmente excluida y se promueva la implementación de una línea de crédito adecuada y específica para combatir la usura, permitiendo una oportuna respuesta a los requerimientos de crédito de la población.

En la provincia de Cotopaxi, la Unión de Cajas Solidarias y Bancos Comunes de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador - "UCABANPE", acoge a trece cajas solidarias de ahorro y crédito y dos bancos comunales los mismos que se encuentran ubicados en los diferentes cantones como

son: Latacunga, Sigchos y Pujili que viene desarrollando sus actividades desde hace varios años atrás.

El fin común de estas comunidades al agruparse y organizarse como una caja solidaria es la necesidad de mejorar sus finanzas a través de la integración de capitales de personas dedicadas a actividades productivas, agrícolas, ganaderas y comerciantes que necesitan de manera a priori acceder a un financiamiento de manera inmediata y no formal para poder invertir en sus emprendimientos o consumo.

Se puede suscribir a esta problemática la falta de garantías que este grupo de personas pueden presentar a una entidad financiera formal para acceder a un financiamiento de manera ágil y responsable, dificultando el apoyo a sus inversiones que en muchos de los casos no requieren demasiado capital y que genera réditos para el solicitante que cubren sus necesidades.

Otro enfoque problemático para este sector es la falta de implementación de nuevas ideas administrativas que sustenten las cajas solidarias para lograr crecimiento en el mercado y que se pueda entender de mejor manera de que se trata y quienes están inmiscuidos en ello, los roles que pueden tomar, las buenas y malas decisiones, los beneficios y los problemas.

Se puede inferir un alto riesgo financiero que pueden afectar a la estabilidad de las cajas solidarias de ahorro y crédito puesto que no poseen procedimientos tecnificados para medir riesgos tanto en sus ejes financieros, estratégicos y de intermediación. En donde, se puede incurrir en malversación de los dineros comunitarios, despilfarro, cuentas incobrables, llevando de una manera paulatina al declive de las entidades por omisión de las actividades crediticias adecuadas.

La identificación de los productos y servicios con los actores de la economía para promover su inserción o acceso a los mercados locales,

nacionales y regionales necesitan desarrollar políticas, planes y presupuestos que reactiven la producción, y promuevan la calidad.

Sin dejar de lado, las actividades fundamentales que tienen que ver con el fortalecimiento de la susceptibilidad o integración y articulación entre los diversos actores que conforman las cajas solidarias, las mismas que no cuentan con actividades seguras que organicen el sector informal de la economía sin que esta pierda su creatividad y capacidad de adaptación. Es necesario reflexionar y 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.

En el crecimiento significativo del sector de la economía popular y solidaria el Gobierno no ha podido fortalecer al mismo de manera constante en 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 capitales, 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.

### **1.2.3. Micro**

En la parroquia Pastocalle Comunidad Curiquingue cantón Latacunga, existe la caja solidaria “Nueva Vida”, que realiza sus actividades con 35 socios fundadores, la misma que se halla con manejo administrativo y financiero empírico, presentando algunas falencias de delegación de funciones, las mismas que se enmarcan en alto grado de desconocimiento de organización, proyecciones, inversión, manejo adecuado de las finanzas populares; constituyendo un alto riesgo en el mercado financiero, por lo que

al no existir funcionalidades definidas, no existe corresponsabilidad con la caja solidaria, creando cuentas incobrables por falta de seguimiento e incrementando la iliquidez de la caja.

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

Los estados financieros de la caja solidaria de ahorro y crédito son arrojados por el sistema informático contable llamado Sistema Administrativo Corporativo S.A.C., en los cuales se emite datos que no corresponden a la realidad de la empresa por el deficiente ingreso de información dentro de la caja solidaria esto conlleva a un problema puesto que no se sabe cómo se encuentran las inversiones y la recuperación de capital y a través de los indicadores financieros determinar el correcto ciclo de vida de los servicios que se oferta dentro de la caja generando un desconocimiento de la liquidez de la misma.

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

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

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

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

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

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

No existe una correcta identificación del orgánico funcional de la caja solidaria de acuerdo a las necesidades reales que vive, deslindando a través de una brecha financiera y administrativa la competitividad que debe adquirir la Caja Nueva Vida en el mercado financiero, y cada vez se incrementa el riesgo frente a otro tipo de entidades que pueden desplazarlas con facilidad y llevarles a una potencial quiebra.

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

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

El dinero en efectivo propiedad de la Caja solidaria, el cual está representado por monedas, billetes y no con cheques, pagares, tarjetas de crédito, giros, ya que se manejan con una cuenta en la Cooperativa CODESARROLLO.

Los títulos de crédito a favor de la entidad son las letras de cambio y pagarés, los cuales no se encuentran organizados sistemáticamente por esta razón se incrementa cada vez más los problemas de cobro de estos documentos, y los plazos son mayores a un año lo que genera a la caja solidaria una ineficiente recuperación del capital.

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

La Caja Solidaria no posee normas óptimas de crédito para igualar los costos incrementales asociados con una política activa crediticia con las utilidades incrementales provenientes del aumento en ventas de los servicios financieros.

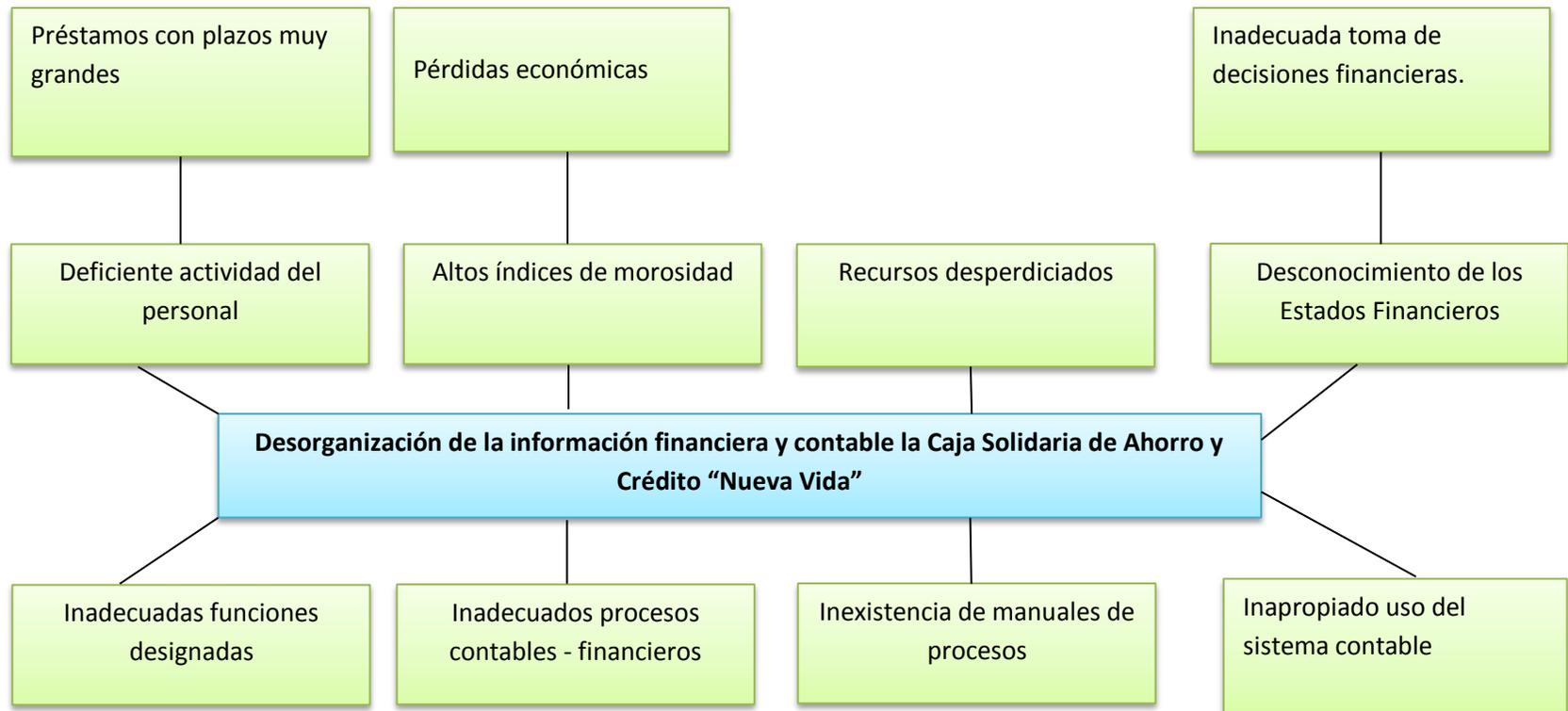


Figura 1.1. Árbol de Problemas

#### **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 “Nueva Vida”

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

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

- **Interrogantes específicas:**

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

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

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

¿Es posible implementar manuales financieros y contables en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”?

### **1.3 ANTECEDENTES**

La caja solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” se encuentra, ubicada en la comunidad de Curiquingue, parroquia Pastocalle Provincia de Cotopaxi.

La investigación objeto de estudio, se realizará en la Caja Solidaria “NUEVA VIDA”, la misma que comienza a funcionar el once de Junio de 2009 con 35 socios que querían formar parte de esta caja quienes aportan un capital inicial de \$ 15,850 dólares.

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “NUEVA VIDA” se encuentra, en la Provincia de Cotopaxi, fue creada mediante el acuerdo ministerial N° 1496 publicado en el registro oficial N° 86 del 11 de diciembre del 1998 dado en Quito el 21 de septiembre 2007.

En Junio del 2009, la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, se consolidó como una organización de intermediación monetaria, obteniendo el Registro Único de Contribuyentes RUC 0591717863001, representado legalmente por la Sra. Melida Marlene Rivera Rivera; y como contador el Sr. Ángel Oswaldo Chugchilán Azogue.

La caja solidaria de Ahorro y Crédito “NUEVA VIDA”, es una entidad, que ofrece servicios financieros a personas emprendedoras que viven en condiciones de pobreza para que puedan realizar alguna actividad económica, productiva, estén dispuestas asumir responsabilidades y de esta manera mejoren sus condiciones de vida.

Al ser una entidad 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 proceso financiero y contable en la caja solidaria nace la necesidad de implementar manuales que permitan mejorar las actividades financieras de forma adecuado para la caja solidaria “NUEVA

VIDA”, esto permitirá ofrecer una herramienta fundamental e importante para el manejo contable de la institución.

Puesto que esto 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 cuenta con un patrimonio de \$ 220,000.00, con un total de 90 socios en cuentas de ahorros y 25 en cuentas infantiles, el monto mínimo para los préstamos establecidos por la caja solidaria es de \$ 500,00 en un plazo de 4 meses y el monto máximo es de \$ 8000,00 para 4 años; la tasa de interés es del 1,5 % mensual, en cuanto a los ahorros la tasa de interés pagada por la entidad a los socios es de 1.2% mensual.

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

El presente trabajo de investigación es importante, por cuanto la caja solidaria Nueva Vida, es una entidad de intermediación financiera enmarcada a los principios de la Economía Popular y Solidaria; la misma que en la actualidad cuenta con una administración empírica es decir no posee procesos financieros que guíen sus actividades y el manejo del sistema contable es inadecuado, lo cual, no permite tener un control adecuado y organizado de la información limitando el cumplimiento de sus metas propuestas y el objetivo de mejorar las condiciones de vida de sus socios y además debe sujetarse a las disposiciones establecidas por el Servicio de Rentas Internas y demás entes de control.

El presente trabajo de investigación tiene **relevancia científica** ya que consiste en la aplicación de la praxis para llevar un control contable y financiero, y de esta manera se pueda establecer ingresos, egresos, costos y gastos, en

donde cada miembro de la organización pueda interpretar el manejo de sus inversiones de manera fidedigna y eficiente.

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

Por otro lado el proyecto es factible en cuanto al acceso de la información financiera y contable de la caja solidaria gracias al apoyo de la Unión de Cajas Solidarias y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas del Ecuador UCABANPE, y los recursos tecnológicos y financieros para llevar a cabo la presente investigación.

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

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

Los principales **beneficiarios** del proyecto propuesto son los socios de la caja solidaria de ahorro y crédito “Nueva Vida”, así también los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L ya que pueden aplicar todos

los conocimientos teóricos en la parte práctica del proyecto, implementado la praxis de conocimientos.

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1. General**

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

### **1.5.2. Específicos**

- Conocer la situación actual de los procesos financieros y contables que se realizan en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” para determinar las falencias y necesidades.
- Recolectar la información contable y financiera de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” con la aplicación de instrumentos investigativos que permitan identificar los procedimientos existentes con el fin de mejorarlos.
- Elaborar manuales financieros y contables mediante la recopilación y procesamiento de la información existente que permita el fortalecimiento de la estructura organizacional de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

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

Como antecedentes investigativos del presente proyecto se enfoca en los siguientes trabajos de varios autores quienes presentaron sus diferentes conclusiones:

Chandi Chandi, Silvia Marlene (2012) en su investigación titulada “Manual de Procedimientos Administrativos, Financieros y Contables para las Cajas Solidarias de Ahorro y Crédito: Cachaco, San Agustín, Nuevo Amanecer, Nueva Semilla, Dios es Amor y Ecanor, en los cantones Otavalo e Ibarra, de la provincia de Imbabura” concluye que: con el reconocimiento de las Cajas en la Nueva Ley, se espera que la legalidad de éstas, sea un paso importante para que puedan seguir funcionando adecuadamente y bajo un marco regulatorio, que permitirá una mejor administración de los recursos de sus asociados.

Esto infiere en el proyecto de estudio puesto que nos permite conocer toda la información clara y precisa que ayude al mejoramiento de las actividades administrativas y financieras, permitiéndoles normar su crecimiento organizacional.

Para Coral Proaño, Silvana Alexandra (2010) autora de la tesis de titulación de tercer nivel “Elaboración de un Manual de Gestión Financiera para la Administración de Cajas de Ahorro y Crédito Privados en las Instituciones Educativas del Sector Público en la ciudad de Quito” manifiesta que: Las cajas de ahorros son organizaciones que pueden estar integradas por personas que habitan en una misma comunidad o que pertenecen a una institución, cuyos objetivos principales son los de sembrar una cultura del ahorro y facilitar el financiamiento de requerimientos urgentes de sus socios.

Esta investigación sirve como aporte para el presente proyecto ya que permite identificar los diferentes tipos de organización mutua entre los socios o miembros de una comunidad que comparten un vínculo común natural y se asocian para ahorrar en conjunto con el fin de fomentar préstamos fáciles para resolver sus propias necesidades.

Según para Lourdes Chocho, Marlon Campuzano, Irma Del Cisne Chuchuca (2010) en su trabajo titulado: “El Análisis del Manejo Contable de las Cajas de Ahorro y Crédito del Movimiento de Mujeres en los Cantones Pasaje, Atahualpa, Huaquillas y Propuesta de un Sistema Contable Solidario” acotan que: Las organizaciones denominadas Cajas de Ahorro y Crédito carecen de un departamento contable que le permita controlar las finanzas y los recursos que maneja la organización.

El aporte de esta investigación se fundamenta en la importancia que tiene un sistema contable dentro del desarrollo de las actividades económicas de las Cajas de Ahorro y Crédito puesto que ayuda al mejoramiento de la organización y la administración correcta de todos los recursos.

Para Ruilova Juan, Paguay Juan (2010) en su proyecto de investigación “Diseño de un Modelo Administrativo y Financiero para la creación de Cajas de Ahorro y Crédito Comunitarias” concluye lo siguiente: que la ausencia de herramientas de gestión financiera también constituye un factor limitante para el desarrollo sostenido de las CAC's.

Ayudando a la investigación a incorporar los elementos básicos de un sistema contable, con registro oportuno y fidedigno de derechos y obligaciones y presentación periódica de estados financieros elementales.

Ana Aizaga y Lilian Segura autoras del trabajo (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 en cuanto al manejo administrativo de la Caja Solidaria es de vital importancia, pues gran parte de ellos son de nivel académico medio y no poseen información suficiente.

El aporte a la investigación se fundamenta en la sistematización operativa, estructurada, organizada, para el desenvolvimiento de las actividades bajo un orden cronológicos con responsabilidades asignadas y determinantes cognitivos bajo estrategias definidas.

Coba Yopez, Diana Elizabeth (2012), autora del proyecto de tesis “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” menciona la importancia 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.

Esta investigación se basa en la capacidad de manejo de la información gerencial para alcanzar mayores niveles de eficiencia y eficacia sobre aquellas organizaciones que no utilizan sistemas de información gerencial, y por tanto están en posición de lograr una ventaja competitiva sobre sus competidores, afianzándose efectivamente en su mercado y por ende alcanzando con mayor éxito sus objetivos. SIG está diseñado en base a las necesidades de las cajas solidarias de ahorro y crédito.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Dentro de todo proceso de investigación es imprescindible la argumentación legal para contemplar la factibilidad dentro de las leyes de la República del Ecuador para beneficiar a un sector determinado como lo es el de la Economía Popular y Solidaria, enfocando el proyecto dentro de las siguientes:

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

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine, siempre y cuando estos garanticen los derechos de los ciudadanos en el país; estos están regidos en los siguientes artículos:

La Constitución Política de la República del Ecuador indica 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. (Artículo 283)

Por otra parte la Constitución del Ecuador también menciona que: 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. (Artículo 309)

Además la Constitución 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. (Artículo 311)

En ese mismo sentido en la Constitución “se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas” (Artículo 319)

Esto aporta a la Investigación cómo las garantías que brinda el Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

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

El código es un instrumento jurídico para que el Ejecutivo, a través de una Junta Monetaria, disponga de un mayor control político del sistema financiero, ya sea disponiendo de los excedentes de liquidez, de la divisas que los bancos tienen en inversiones fuera del país. Fijando los sueldos del sector, y direccionando los créditos privados hacia los sectores donde ellos decidan; todo esto sin que se le traslade responsabilidad alguna sobre la solvencia de las

entidades financieras, por ende, se articula en varios ítems que ayudan a la regulación de sus actividades.

En primer lugar el Código Orgánico Monetario y Financiero expresa que: “El sistema financiero nacional está integrado por el sector financiero público, el sector financiero privado y el sector financiero popular y solidario”. (Artículo 160), además el Código Monetario y Financiero sostiene que 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 registrarán 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. (Artículo 163).

Por otro lado el código anteriormente mencionado indica que 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. (Artículo 177)

Por lo tanto en el Artículo 458 del Código suscrito se determina que las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro son organizaciones que podrán optar por la personalidad jurídica, que se forman por voluntad de 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 expresa que 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, afroecuatorianas y montubias;

e) Financiar proyectos productivos de las comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, afroecuatorianas y montubias que impulsen la producción agrícola, pecuaria, artesanal, pesquera, minera, industrial, turística y otras del sector. (Artículo 22)

Aquí se regula la aplicación del 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, lo que dentro del proyecto de investigación permitirá argumentar de manera legal la producción y sustento financiero de las Cajas Solidarias de Ahorro y Crédito.

#### **2.2.4. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización**

En el código suscrito se puede encontrar 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, en donde las comunidades necesitan regirse a normativas establecidas de manera planificada y estructurada para determinar su división política, en los siguientes artículos:

El artículo 4 literal g menciona 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.

Así también, el artículo 54, literal h indica que es importante 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.

Además, en el artículo 64, literal g determina que, 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.

Asimismo, en el artículo 67, literal j manifiesta que, 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.

Por otro lado, el artículo 84, literal h. establece que 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.

Es importante destacar que el artículo 129, inciso quinto, establece que 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.

Así pues, el artículo 134, literal a, menciona que es fundamental 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.

Finalmente, el artículo 283 establece que 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 corresponde a este sector de la economía y que se establezcan con claridad los mecanismos de solidaridad o redistribución correspondientes.

Para el presente proyecto es importante la organización territorial para evitar la exclusión, la desigualdad y la inequidad y fomentar su precariedad, por no decir cuasi inexistencia para profundizar el sistema democrático con un enfoque de justicia regional y espacial, a través de políticas que compensen los desequilibrios en el desarrollo territorial.

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

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria manifiesta que 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. (Artículo 104)

Además, la ley suscrita indica que 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. (Artículo 105)

Por otro lado la ley antes mencionada expresa que 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. (Artículo 106)

También, es importante considerar dentro de la Ley de Economía Popular y Solidaria su artículo 107 que manifiesta que 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.

Por otro lado, la ley suscrita indica que 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. (Artículo 108).

Para la presente investigación es fundamental conocer que el sistema económico social y solidario determina al ser humano como el componente más importante de una sociedad dinámica y equilibrada en donde maneja las finanzas populares con miras de ayuda social o grupal, necesitando una regulación bajo las normativas establecidas por el Estado ecuatoriano lo cual permita desarrollar las actividades de estas organizaciones de manera correcta.

#### **2.2.6. Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria**

La soberanía alimentaria es un eje del buen vivir que permite al ser humano garantizar sus derechos en alimentación pero debe ser enfocado a la sustentabilidad y los recursos financieros juegan un papel fundamental para ello. Los artículos suscritos a continuación hacen una referencia para el argumento legal del aporte de las cajas solidarias a la comunidad, se detallan el siguiente artículo:

**El artículo 3, literal c** expresa 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”.

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

El Reglamento a la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria determina que las 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. (Artículo 90)

Por lo tanto el reglamento antes suscrito afirma que “las cajas de ahorro son 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”. (Artículo 91)

Además, el Reglamento sostiene que la constitución y organización de las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro, se registrará por lo dispuesto para las organizaciones comunitarias. El funcionamiento y actividades de estas organizaciones serán determinados por la Junta de Regulación. (Artículo 92)

El reglamento de la ley de la economía popular y solidaria enfoca la importancia del sistema económico social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin, en donde, se integra las formas de organización económica: pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine y se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios, bajo los artículos anteriormente mencionados que son un referente para llevar a cabo cada una de las actividades de las cajas solidarias de ahorro y crédito.

### **2.2.8. Estatutos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”**

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” está regida por los siguientes artículos:

**Artículo 1.** Constitúyase la Caja Solidaria “Nueva Vida”, en la comunidad de Curiquingue de la parroquia Pastocalle cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi como una organización de derecho privado y sin fines de lucro, la misma que se registrará por las disposiciones constante en el título XXX, libro primero del Código Civil Codificado, el presente Estatuto, su reglamento interno y resoluciones adoptadas legalmente por la asamblea general de socios.

**Artículo 3.** La Caja Solidaria es una estrategia económica de solidaridad comunitaria generada por los pueblos y comunidades indígenas, como un mecanismo alternativo al sistema financiero nacional, utilizado para resolver problemas o necesidades urgentes e inmediatas.

**Artículo 4.** La duración de la Caja Solidaria será indefinida; sin embargo podrá disolverse o liquidarse, por decisión voluntaria de los socios reunidos en la asamblea general y de conformidad con el presente estatuto.

**Artículo 6.** Son socios/as de la Caja Solidaria:

- a. Todas las personas naturales residentes en la comunidad de Curiquingue y sus alrededores que voluntariamente hayan manifestado formar parte de esta entidad y firmen el acta constitutiva.
- b. Las personas naturales que posteriormente manifiesten por escrito su voluntad de pertenecer a la entidad y cumplan con los requisitos establecidos.

**Artículo 17** El capital social de la Caja Solidaria estará integrado por:

- Las cuotas de ingreso y multas que establezca la asamblea general;

- Los aportes o ahorros mensuales de los socios/as, de acuerdo a la capacidad económica de cada uno de los socios/as.
- Las subvenciones, legados, donaciones y herencias que ella reciba, debiendo esta última aceptarse con beneficio de inventario;
- Las utilidades que reporten las actividades económicas o cualquier otro programa lícito implementados en la institución.
- En general de todos los viene muebles e inmuebles que por cualquier otro concepto adquiriera la caja; y,
- Las aportaciones o préstamos que obtuvieren de cualquier organismo de apoyo financiero para fortalecer la caja solidaria.

**Artículo 19.** La dirección, administración y control interno de la Caja Solidaria se ejercerá por medio de los siguientes organismos:

- a. La Asamblea General de socios/as.
- b. El Comité de Administración; y,
- c. El comité de Vigilancia

**Artículo 35** La Caja Solidaria por su naturaleza, podrá recibir de sus miembros los aportes o ahorros como fuente principal del capital y prestar servicios de créditos solidarios y comunitarios.

Estos articulados permiten conocer los alcances para el presente proyecto de investigación los cuales indica las funciones y reglas pertinentes registrados en el sistema financiero de la Caja Solidaria.

## **2.3. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**

### **2.3.1. Economía Social Y Solidaria**

#### **a. Historia de la Economía Social y Solidaria**

Da Ros (2007) afirma:

El modelo económico capitalista implementado desde hace varios años atrás en diferentes países del mundo ha generado en la economía efectos negativos irreversibles, como respuesta a esto se ha ido implementando una nueva alternativa de desarrollo, llamada economía social y solidaria, está surgió en base a diversas propuestas y experiencias de formas económicas diferentes tales como el cooperativismo, la autogestión, mutualismo, economía social, entre otras, las cuales son consideradas como otras formas de hacer economía, que involucran a los sectores sociales más pobres, eliminando su exclusión, marginalidad y discriminación. Es decir, para alcanzar un desarrollo económico comunitario y una mayor cohesión social, se propician nuevas modalidades de acción que se encuentran dirigidas a: estimular la capacidad creativa e innovadora de los individuos, potenciar el talento humano y satisfacer las necesidades comunes. Desde la perspectiva de la economía solidaria, se hacen además replanteamientos a los tradicionales modelos de desarrollo por cuanto se considera que la finalidad de cualquier proceso de cambio debe ser la plena realización de la persona humana tanto en lo social como en lo individual. (p. 20-21)

Existen diferentes facetas en cuanto a la concepción de la economía popular y solidaria en el mundo, por esta razón se han presentado dos ideologías que son las siguientes: la vertiente latinoamericana y la vertiente europea.

- **Economía Social y Solidaria en latinoamericana**

Da Ros (2007) sostiene que la economía solidaria surgió en América Latina a comienzos de la década de los ochenta, del siglo pasado tuvo como máximo exponente al sociólogo Luis Razzeto, esta iniciativa tuvo especial acogida en la iglesia católica en el año de 1987 por parte del Pontífice Juan Pablo II, quien difundió la idea de construir una economía social y solidaria en el continente. A partir de esto se han multiplicado los intentos por generar procesos de desarrollo local en base a las potencialidades endógenas de las comunidades y en función de las condiciones y de los actores existentes para viabilizar y hacer exitosas las iniciativas emprendidas.

- **Economía Social y Solidaria en Europa**

Sara Da Ros (2007) indica: “El concepto de economía solidaria ha tenido en Europa un desarrollo distinto, a partir de una tradición rica en cooperativismo y economía social”

“La economía social y cooperativa como enfoque alternativo a la economía de mercado se forja en la encrucijada de las grandes corrientes ideológicas del siglo XIX (Defourny, 1992)”

“.. Se puede identificar dos grandes corrientes en la economía social europea: una social-cristiana (influenciada por la Enciclica 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)”

Las organizaciones de la economía solidaria buscan aportar respuestas ante el desempleo estructural, las necesidades insatisfechas por el mercado y el sector público, agrupan, por lo general, a una diversidad de actores sociales.

Las dos características fundamentales de las organizaciones de economía solidaria son la hibridación de los recursos y la construcción conjunta de la oferta y la demanda. (p.12-13)

## **b. Economía Social y Solidaria**

Coraggio (2013) expresa:

La economía social y solidaria es un modo de hacer economía, organizando de manera asociada y cooperativa la producción, distribución, circulación y consumo de bienes y servicios no sobre la base del motivo del lucro privado sino de la resolución de las necesidades, buscando condiciones de vida de alta calidad para todos los que en ella participan, sus familiares y comunidades, en colaboración con otras comunidades para resolver las necesidades materiales a la vez que estableciendo lazos sociales fraternales y solidarios, asumiendo con responsabilidad el manejo de los recursos naturales y el respeto a las generaciones futuras, consolidando vínculos sociales armónicos y duraderos entre comunidades, sin explotación del trabajo ajeno. (Instituto de Altos Estudios Nacionales [IAEN] 2011, p. 15).

Coraggio, Arancibia y Deux, (2010) manifiestan:

La Economía Social y Solidaria, es el conjunto de recursos y actividades, y de instituciones y organizaciones que reglan, según principios de solidaridad (aplicados en varios niveles de relación) y autoridad legítima, la apropiación y disposición de recursos en la realización de actividades de producción, distribución, circulación, financiamiento y consumo digno y responsable, cuyo sentido no es el lucro sin límites sino la resolución de las necesidades de los trabajadores, sus familias y comunidades, y de la naturaleza. Su denominación como social indica que sus objetivos incluyen no solo la producción y consumo o venta de bienes y servicios (economía a secas) sino la humanización de las relaciones sociales. En otros términos, la Economía Social y Solidaria es el sistema económico en proceso de transformación

progresiva que organiza los procesos de producción, distribución, circulación y consumo de bienes y servicios, de tal manera que estén aseguradas las bases materiales y relaciones sociales y con la naturaleza propias del Buen Vivir o del Vivir Bien. (JÁCOME. 2013, p. 15)

Al haber analizado los conceptos anteriormente citados se puede decir que la economía social y solidaria es un modo de hacer economía en donde se organizan todos los recursos de los miembros de una comunidad para llevar a cabo actividades de producción, distribución, circulación, financiamiento y consumo digno y responsable de bienes y servicios, con el fin no solo de obtener beneficios económicos sino también el de mejorar la calidad de vida de las personas.

### **c. Concepto de la Economía Popular y Solidaria**

Razeto (1990) indica:

La Economía Popular y Solidaria es el conjunto concreto de las experiencias, actividades y organizaciones económicas que se encuentran en la intersección de la Economía Popular y la Economía de Solidaridad. En otras palabras, la economía popular y solidaria es aquella parte de la economía popular que manifiesta algunos rasgos especiales que permiten identificarla también como economía de solidaridad; o a la inversa, es aquella parte de la economía de solidaridad que se manifiesta en el contexto de la que identificamos como economía popular ( p. 89).

Por el contrario, Coraggio, Arancibia y Deux (2010) tratan el tema desde el término Economía Popular y Solidaria afirmando que:

Es el conjunto de recursos, capacidades y actividades, y de instituciones que reglan, según principios de solidaridad, la apropiación y disposición de esos recursos en la realización de actividades de producción, distribución,

circulación, financiamiento y consumo organizadas por los trabajadores y sus familias, mediante formas comunitarias o asociativas autogestionarias. (p.15).

Luego de haber realizado un análisis sobre los conceptos de la Economía Popular y Solidaria se puede concluir que existe una similitud entre los términos Economía popular como economía solidaria en los cuales indican una particularidad en la cual se asocia la solidaridad en un grupo doméstico, lo que nos indica una lógica distinta al capitalismo, permitiendo así que los emprendimientos individuales y familiares permitan un crecimiento sustentable y sostenible de la economía.

#### **d. Sectores de la Economía Social y Solidaria**

La Constitución de la República del Ecuador aprobada en el 2008 establece que el sistema económico es social y solidario, reconociendo así al ser humano como sujeto y fin en todas las actividades económicas, este sistema se encuentra integrado por las diferentes organizaciones tales como: públicas, privadas, mixtas y popular y solidaria.

El sector económico popular y solidario se encuentra conformado por las organizaciones y actores de los sectores cooperativo, asociativo, comunitario y unidades económicas populares.

- **Sector Cooperativo.-** Es el conjunto de personas que se han organizado de forma voluntaria con el propósito de crear cooperativas o empresas de propiedad conjunta, que permitan satisfacer sus necesidades financieras, sociales y culturales en común.
- **Sector Asociativo.-** son las asociaciones que se encuentran conformadas por personas naturales que poseen actividades económicas similares o

complementarias, con el fin de producir, comercializar y consumir bienes y prestar servicios lícitos y socialmente necesarios, abastecerse de la materia prima, herramientas, y otros bienes; bajo los principios de la economía popular y solidaria

- **Sector Comunitario.-** Es el grupo de personas y organizaciones miembros de una misma comunidad o sector ya sea rural o urbano; quienes mediante el trabajo conjunto tienen como fin común la producción y comercialización de bienes y la prestación de servicios que sean necesarios para la sociedad.
- **Unidades Económicas Populares.-** Son todos los emprendimientos unipersonales, familiares, domésticos, comerciantes minoristas y talleres artesanales; que realizan actividades económicas de producción, comercialización de bienes y prestación de servicios en base a los principios de solidaridad, reciprocidad y apoyo conjunto. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Boletín de Coyuntura N. 1, p. 5)



**Figura 2.1. Sistema Económico Social**

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

### e. Actores de la Economía Social y Solidaria

Valencia (2014) manifiesta:

Dentro de las diversas propuestas de la economía social y solidaria, se ha definido una serie de actores que, sobre la base de sus principios y prácticas, son parte de esta nueva forma de hacer economía. Cabe recalcar 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. (p. 15)

Luis Razeto (1967), señala que los actores de la economía social y solidaria son todas organizaciones económicas populares, tales como talleres solidarios, cajas de ahorro o cooperativas, que basan sus actividades en la cooperación mutua con el fin de mejorar su condición económica.

### f. Características Principales de la Economía Social y Solidaria

Jácome (2013) indica que las características 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	
<b>Objetivo</b>	Satisfacer necesidades sociales. Desarrollo social.
<b>Factor fundamental</b>	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.
<b>Estrategia</b>	La solidaridad: relaciones de cooperación (conflicto de intereses y competencia pueden ser regulados de manera más transparente en el seno de la sociedad).

CONTINÚA 

<b>Toma de decisiones</b>	Democracia real, sistema de representación y control de responsabilidades, horizontal, participativo, socializado.
<b>Mercado</b>	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.
<b>Medios de producción</b>	Propiedad social o colectiva (respetando las individualidades).
<b>Tecnología y el financiamiento</b>	Son de apoyo para el desarrollo de su comunidad. Acción colectiva, saberes compartidos, reciprocidad.
<b>Relación individuo – sociedad</b>	Armonizan intereses con el desarrollo de su comunidad. Acción colectiva, saberes compartidos, reciprocidad.
<b>Trabajo, salud y educación</b>	Son considerados como derechos humanos esenciales. El Estado debe garantizarlos.
<b>Cultura</b>	Fuente de identidad.
<b>Excedente</b>	Distribución equitativa, reinversión en los emprendimientos u organizaciones, así como en su entorno. Reserva (no acumulación). Los ingresos están subordinados a satisfacer las necesidades.
<b>Naturaleza</b>	Ser biótico, respeto y cuidado, parte integral de la cultura del ser humano.

Fuente: Jácome. (2013)

## g. Principios de la Economía Social y Solidaria

Según Coraggio José (2013) los principios de la Economía Social y Solidaria son los siguientes:

### g.1 *Relativos a la Producción*

- **Trabajo para todos:** El trabajo digno es condición de la reproducción y desarrollo de la vida humana. Todo ciudadano, familia, grupo o comunidad debe tener la posibilidad de integrarse voluntariamente al sistema de división

social del trabajo en condiciones que permitan el desarrollo de sus capacidades. Se valora especialmente el trabajo asociativo auto gestionado, realizado solidariamente con autonomía de poderes o jerarquías alienantes y limitantes del desarrollo de los trabajadores.

- **Acceso de los trabajadores a todas las formas de conocimiento:** para convertirse en la principal fuerza productiva, el trabajo autónomo de patronos requiere reincorporar las diversas formas de conocimiento y saber que le fueron alineadas por el desarrollo de la relación asimétrica capital-trabajo.
- **Acceso de los trabajadores a medios de producción:** esto implica desde la defensa de condiciones previas de producción y de vida (como el caso de los territorios indígenas), la recuperación de empresas que el capital desecha despidiendo a sus trabajadores por la redistribución de tierras privadas o públicas.
- **Cooperación solidaria:** Es la principal forma de integración social del sistema de producción. La competencia debe estar subordinada a este principio, evitando especialmente sus formas violentas que destruyen la vida y amenazan la convivencia pacífica.
- **Autogestión colectiva de las condiciones generales de la producción y la reproducción:** Más allá de los procesos productivos particulares, implica la propiedad- control y gestión colectiva de infraestructuras, hábitats construidos o naturales, moneda, etc.
- **Producción socialmente responsable:** Cuidado de la calidad de los productos y la selección de las tecnologías tanto en lo relativo a la satisfacción adecuada de las necesidades de los consumidores como efectos del proceso de producción sobre el medio ambiente. Cuidado de la biodiversidad.

### ***g.2 Relativos a la Distribución y Redistribución***

- **Justicia social, garantía de la reproducción y desarrollo de la vida de todos:** inserción económica de los excluidos de la economía, particularmente de los más pobres.
- **A cada cual según su necesidad y su trabajo:** evitar diferenciaciones fuertes entre trabajadores de un mismo o de distintos emprendimientos, admitiendo un margen de incentivo material.
- **No explotación del trabajo ajeno:** No se admiten formas de esclavitud, dependencia forzada por la violencia física u el miedo al hambre.
- **Redistribución:** apropiación y distribución colectiva del excedente dentro de cada unidad económica, apropiación y redistribución por una autoridad central legítima.

### ***g.3 Relativos a la circulación***

- **Autosuficiencia:** Se propicia el desarrollo de la capacidad de cada comunidad o sociedad de satisfacer con seguridad lo necesario con los propios recursos, principalmente, el propio trabajo.
- **Reciprocidad:** Relaciones simétricas de don/ contra-don (mingas, cooperativas, redes de trueque, círculos de ahorro y crédito solidarios, bancos de horas, redes de ayuda mutua para la seguridad social, etc). Rechazo a la filantropía (solidaridad asimétrica).
- **Intercambio:** privilegio del comercio justo según la situación de las partes; regulación progresiva del mercado como mecanismo de coordinación de iniciativas. Segmentación y regulación de los mercados y otras formas de protección de las actividades locales por métodos culturales, sociales y políticos.

- **Acercamiento socioeconómico y personalización de las relaciones entre productores y consumidores.** Reducción de los costos de intermediación.
- **El dinero no crea dinero:** El dinero como medio y no como fin. Monedas sociales, como creadoras de tejido social local.

#### ***g.4 Relativos al consumo***

- **Consumo responsable:** Consumir lo suficiente (opuesto al consumismo) en equilibrio con la naturaleza.

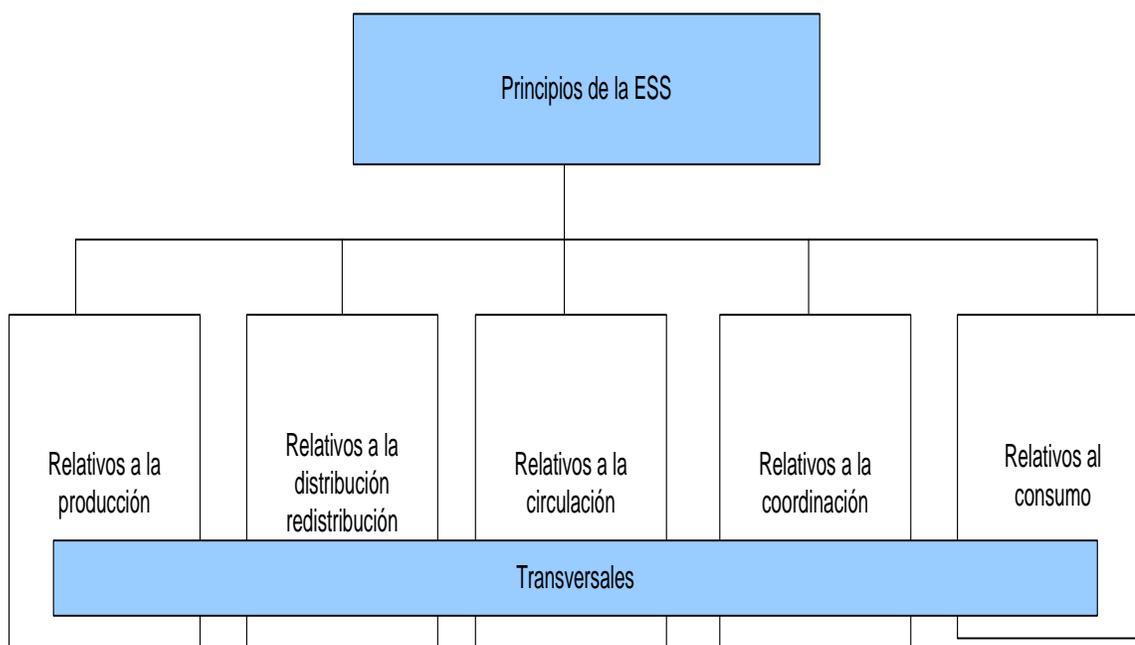
#### ***g.5 Relativos a la Coordinación***

- **Comunidad:** privilegio de la concertación y la complementariedad según costumbres o programada, dentro de comunidades preexistentes o resultantes de libre asociación y relaciones de proximidad.
- **Mercado regulado:** desde formas políticas o de organización social; control de las tendencias destructivas del mercado, control de la explotación por parte de los intermediarios, favoreciendo formas de articulación directa de consumidores,
- **Planificación:** coordinación de las iniciativas, revisión y control de efectos no deseados, coordinación y organización conjunta de actividades.

#### ***g.6 Transversales***

- **Libre iniciativa e innovación socialmente responsable.** Libertad positiva de opción y creación, no orientada por el éxito en la competencia sino por la emulación y la acción solidaria.
- **Pluralismo:** Admisión de múltiples formas de organización económica y propiedad.

- **No discriminación de personas o comunidades:** no se admiten relaciones económicas o valoraciones asimétricas en la distribución primaria entre géneros, generaciones, etnias, religiones, centro-periferie, etc.
- **Complejidad:** Las capacidades organizativas y los emprendimientos de la ESS deben aprovecharse asumiendo sucesivas necesidades sociales de la comunidad y asociándose en redes de la misma actividad.
- **Territorialidad:** Valoración del lugar y la comunidad. (p. 59-62)



**Figura 2.2. Principios de Economía Social y Solidaria**

Fuente: Jácome. (2013)

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

Jácome Víctor (2013) indica que la economía social y solidaria, se encuentra presente en cada una de las fases del proceso económico, a las cuales están dirigidas cada uno de los bienes o servicios de los actores de la Economía Popular y Solidaria, estas fases son las siguientes:

- **Producción solidaria**

La producción solidaria es la forma en cómo se producen los bienes o servicios en base a los principios de solidaridad y apoyo mutuo entre los miembros de la comunidad; el fin de esta fase es generar trabajo para mejorar las condiciones de las personas tanto económicas como sociales y brindar a los consumidores productos de calidad que cubran cada una de sus necesidades.

- **Comercialización justa y solidaria**

La comercialización justa y solidaria se basa principalmente en la eliminación total o parcial de los intermediarios, obteniendo así una relación directa entre los productores y consumidores; de esta forma los pequeños comerciantes de productos o servicios pueden incursionar en nuevos mercados y expender sus artículos a precios justos.

- **Consumo responsable y solidario**

El consumo responsable se practica en función no solo del bienestar personal sino también el de los trabajadores que producen y comercializan sus productos o servicios. El consumidor debe preferir los bienes o servicios que son producidos por empresas de la economía solidaria para fomentar su desarrollo.

- **Finanzas solidarias**

Las finanzas solidarias visibilizan a los seres humanos involucrados en los procesos de producción o comercialización y a sus diversas modalidades financieras creadas como respuesta a la exclusión provocada por el sector financiero que se encarga de la captación de los recursos. A diferencia de esto las finanzas comunes se refieren a la utilización del dinero, su precio, el

rendimiento, su valor en el mercado, en general todas las actividades que generen un flujo de ingresos y egresos monetarios a lo largo del tiempo.

A las fases de la economía social y solidaria se unen: los servicios de apoyo que se constituyen por una bolsa de trabajo, capacitación y formación, promotores de la economía social y solidaria, y el ser humano: trabajadores y consumidores.

Todas las fases se encuentran basadas en los principios de la economía social y solidaria, llevando a cabo prácticas que se encuentren enmarcadas a la resolución de necesidades asegurando la conservación de la naturaleza y el crecimiento sostenible y sustentable de la sociedad.

Dentro del proceso de interrelación también debe existir el apoyo mutuo de las comunidades con los organismos del Estado como son los gobiernos autónomos descentralizados y demás instituciones que ayuden positivamente en el desarrollo de la economía popular y solidaria.

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

Andino (2013) afirma:

En el Ecuador la Economía Social y Solidaria se caracterizó por recibir un trato marginal a pesar de tener muchos años de historia, ya que la práctica milenaria de la economía ancestral indígena ha sido una de las expresiones significativas de una economía centrada en el mantenimiento ampliado de la vida no sólo de los seres humanos sino también de todos los seres vivos de la naturaleza. Esta economía es parte del legado histórico de los pueblos ancestrales del Ecuador que permitió que el paradigma del Sumak Kawsay sea adoptado en nuestra nueva Constitución del 2008 como el anhelo de toda una sociedad para cambiar de un modelo de desarrollo basado en el

crecimiento económico a una apuesta por posibilitar formas de vida humana en las que se recupere la armonía plena entre todos los seres vivos. Este legado, junto con la experiencia de más de treinta años de todo un sector de la economía solidaria del país, es el que se constituye como pilar fundamental para lograr la transición de un sistema capitalista a un sistema económico solidario, tal como lo estipula la actual Constitución. (p. 5)

Coraggio José (2011) expresa que en la nueva Constitución de la República del Ecuador se establece que se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las empresas públicas o privadas, mixtas, familiares, domésticas, autónomas, comunitarias, asociativas y cooperativas. Las seis últimas formas enumeradas conforman la economía popular, y las tres últimas la economía popular solidaria.

Se ha creado el Instituto de economía Popular Solidaria (IEPS, dentro del Ministerio de Inclusión Social o MIES) y luego de tres años de debates acaba (2011) de ser promulgada la ley de Economía Popular y Solidaria. Igualmente, el Plan Nacional del Buen Vivir reconoce las formas de la economía popular solidaria y anuncia la creación de mecanismos de participación para la definición de las políticas públicas. Hasta ahora no se ha avanzado en esto último de manera sustantiva, lo que muestra la resistencia de las instituciones anteriores (burocracia estatal, cultura política de las organizaciones sociales y de la ciudadanía en general).

El artículo 283 de la Constitución de la República establece que “el sistema económico es social y solidario y se integra por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria y las demás que la Constitución determine” y agrega “la economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios”.

La Ley de Economía Popular y Solidaria es posiblemente el instrumento específico de institucionalización jurídica de la economía social y solidaria más desarrollado en la región.

La ley caracteriza las organizaciones de la economía popular como orientadas a satisfacer necesidades y generar ingresos económicos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

Las movilizaciones que acompañan los procesos de definición de estos cambios muestran que la institucionalización de nuevas formas de economía solidaria enfrenta y deben vencer fuerzas e intereses poderosos, lo que requiere un proyecto no sólo social sino político que involucre a las organizaciones con los cambios políticos.

La constitución ecuatoriana manda cambios muy significativos en las relaciones de la economía con la naturaleza: se establecen no solamente un uso racional de los “recursos naturales” sino que se cambian las reglas de su apropiación (el agua no puede ser privatizada) y se incorporan derechos de la naturaleza por primera vez en la historia legislativa. (p. 8-9)

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

La Constitución de la República del Ecuador que fue aprobada en el año 2008 establece que el sistema económico es social y solidario; esto genera un cambio en el modelo político y en cada una de las instituciones públicas, puesto que las mismas deben tener como objetivo principal alcanzar el Buen vivir para todos ciudadanos, por esta razón a partir del año 2007 hasta la actualidad se han creado instituciones que regulen y controlen cada una de las actividades de

los actores de la económica popular y solidaria, entres estas tenemos las siguientes:

**Tabla 2.2.**

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

ÁREAS VINCULADAS A LA ESS Y EPS		CARACTERIZACIÓN
<b>Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)</b>	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 CONAFIPS 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 Emblemáticos	Está a cargo de coordinar la implementación del Programa Mercado Público Solidario que tiene como finalidad facilitar el acceso de los sujetos y organizaciones de la economía popular y solidaria al mercado de compras públicas, a través del

**CONTINUÁ** 

		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.
<b>Ministerio Coordinador de Desarrollo Social (MCDS)</b>	Secretaría Técnica de la Economía Popular y Solidaria	Fue creada por la LOEPS. Es responsable de proponer regulaciones para la EPS ySFPS; 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.
<b>Ministerio de Agricultura, Coordinadora Ganadería, General Acuicultura y Pesca</b>	Coordinadora General de Redes comerciales	Tiene como antecedente el proyecto para los Circuitos de Comercialización Alternativa (CIALCO) 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.
<b>Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)</b>	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.
<b>Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración</b>	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 desarrollan un espacio 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 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.**

Ecuador. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (2011) establece:

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

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

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

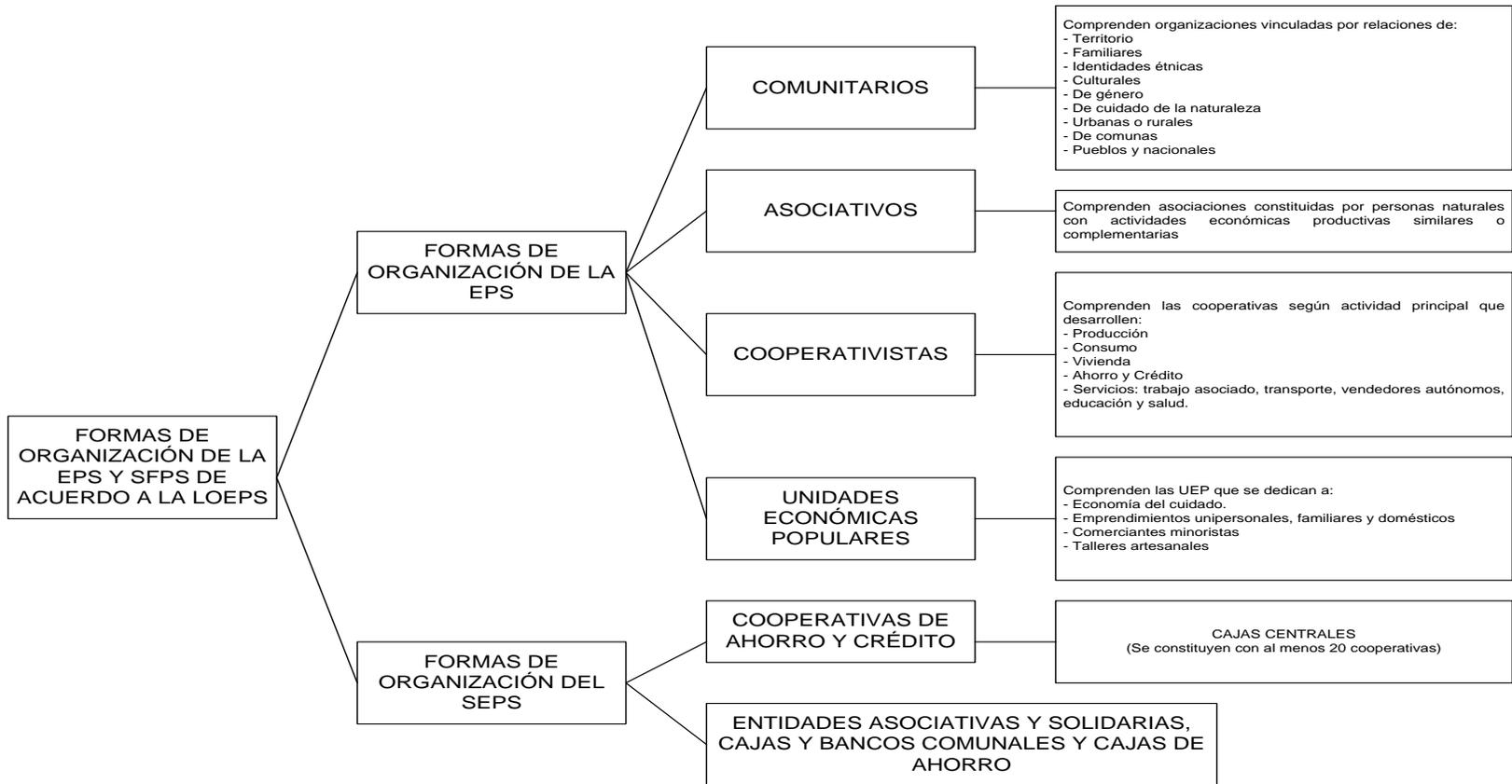
c) Las organizaciones económicas constituidas por agricultores, artesanos o prestadores de servicios de idéntica o complementaria naturaleza, que fusionan sus escasos recursos y factores individualmente insuficientes, con el fin de producir o comercializar en común y distribuir entre sus asociados los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

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

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

f) Las fundaciones y corporaciones civiles que tengan como objeto social principal, la promoción, asesoramiento, capacitación, asistencia técnica o financiera de las Formas de Organización de los Sectores Comunitario, Asociativo y Cooperativista. Las cooperativas de ahorro y crédito, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias y otras entidades asociativas formadas para la captación de ahorros, la concesión de préstamos y la prestación de otros servicios financieros en común, constituyen el Sector Financiero Popular y Solidario, el mismo que se regulará por lo dispuesto en la Segunda Parte de la presente ley. (Artículo 2)

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**

Ecuador. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (2011) determina que las cooperativas de ahorro y crédito las que son conformadas por personas naturales o jurídicas que tienen como función principal la captación de recursos para la realización de operaciones financieras , las cuales están reguladas por la superintendencia con acuerdo de sus socios. (Artículo 34)

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

Ecuador. Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (2012) establece 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. (Artículo 90)

- **Cajas de Ahorro**

Ecuador. Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (2012) sostiene que: “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”. (Artículo 91)

## **2.3.2. Procesos Administrativos**

### **a. Concepto de Administración**

Robbins y Coulter (2005) señalan que la administración consiste en la coordinación de las diferentes actividades de trabajo que realizan las organizaciones, de modo que se lleven a cabo de manera eficiente y eficaz. Además la eficiencia se define como la capacidad de obtener los mayores resultados con la mínima inversión, ósea, como hacer bien las cosas es decir la eficiencia procura utilizar el uso de los recursos.

Bernal César (2007) afirma que la administración es entendida como el proceso racional de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de producción, mercadeo, finanzas, desarrollo del potencial humano, etc., que realizan las organizaciones, de modo que se lleven a cabo en forma eficiente y eficaz con el propósito de generar un mayor grado de competitividad (p.44).

Después de analizar los conceptos se puede concluir que la administración es el proceso de planear organizar dirigir y controlar todos los recursos que posee la empresa para de esta forma poder lograr sus objetivos y metas.

### **b. Importancia de la Administración**

Koontz, H., Wehrich, H. y Cannice, M (2008) indica que los gerentes tienen la responsabilidad de tomar acciones que permitan a los individuos hacer sus mejores contribuciones a los objetivos del grupo. Así, la administración se aplica a organizaciones grandes y pequeñas, empresas lucrativas y no lucrativas y a industrias de manufactura y de servicios. El término empresa se refiere a un negocio, dependencia gubernamental, hospital, universidad y cualquier otro tipo de organización. La administración efectiva está a cargo del presidente de la corporación, el administrador, el

supervisor de primera línea de gobierno, el líder de todas la organizaciones por esta razón la administración es importante porque brinda un esquema claro y preciso para llevar a cabo cada una de las actividades a realizarse con el propósito de alcanzar cada uno de los objetivos y metas establecidos previamente por la organización. (p.5)

### **c. Principios generales de la Administración**

Anzola, (2002) determina que los principios de la administración no son rígidos, puesto que estos se deben aplicar dependiendo de las condiciones en las cuales se encuentre la organización. Por esta razón, se pueden citar los siguientes principios que son:

- **División del trabajo.** Esto consiste en dividir cada una de las actividades a realizarse en equipos de trabajo, en donde las personas tengan las habilidades para desempeñarse de forma eficiente y eficaz.
- **Autoridad.** El derecho que un líder tienen para dirigir a un grupo de personas.
- **Disciplina.** El talento humano debe cumplir con reglas y normas que permitan el desempeño correcto de sus actividades.
- **Unidad de mando.** Debe existir en toda organización un solo líder o jefe que tenga la facultad de ordenar a su personal.
- **Unidad de dirección.** Las operaciones que tienen el mismo objetivo deben ser dirigidas por una sola persona, que trabaja en un solo plan.
- **Subordinación del interés individual al general.** Las decisiones que tome el grupo que esté formado por la mayoría de personas serán las que se lleve a cabo dentro de la organización.

- **Remuneración.** Es la cantidad de dinero que deben recibir los colaboradores de una empresa.
- **Centralización.** La disminución del papel de los empleados en la toma de decisiones se denomina centralización. La centralización implica la concentración de autoridad.
- **Jerarquía de autoridad.** La línea de autoridad de una empresa se ejerce de arriba hacia abajo.
- **Orden.** Los recursos materiales y las personas deben encontrarse en el lugar adecuado, en el momento adecuado con el fin de llevar a cabo las operaciones de la empresa.
- **Equidad.** Implica igualdad y justicia con respecto a todas las personas.
- **Estabilidad.** Cambiar de actividad en forma continua es inconveniente para el eficiente funcionamiento del trabajo, ya que provoca el desconcierto de quienes lo realizan.
- **Iniciativa.** Debe darse a las personas libertad para concebir y llevar a cabo sus planes.
- **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**

Bernal (2007) afirma: “planear es la actividad más importante de las cuatro funciones del proceso administrativo , ya que de esta depende las funciones relacionadas con los procesos de organizar, dirigir, y controlar, es decir, se organiza, se dirige, se controla lo planeado” (p.98).

En administración existen diferentes tipos de niveles y planes, los cuales son:

- Planes corporativos
- Planes tácticos
- Planes operativos
- Planes de contingencia. (BERNAL, 2007 p.99)

- **Organización**

Anzola (2002) sostiene que la organización se utiliza en dos diferentes sentidos. El primero es el de la entidad o grupo funcional; y el segundo sentido es el de proceso de organizar, es decir, la manera en que se dispone el trabajo y se asigna entre los colaboradores de la organización para alcanzar eficientemente los objetivos y metas de la misma.

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

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

- **Dirección**

Bernal (2007) sostiene:

La dirección es el proceso cuyo desarrollo resulta más complejo para las directivas de las compañías. La razón es que involucra directamente la relación con las personas de la empresa, y para una efectiva orientación del talento humano hacia el logro de los fines de la organización se requiere contar con una excelente formación en todo aquello que concierne al comportamiento humano. (p.118)

La dirección comprende, entre otras, las competencias, comúnmente conocidas como habilidades de dirección:

- Liderazgo
- Motivación
- Comunicación
- Trabajo en equipo
- Gestión del cambio
- Manejo de conflictos
- Toma de decisiones
- Manejo del estrés. (Bernal, 2007)

- **Control**

Amaru (2009) concuerda que control es el proceso de producir información para tomar decisiones sobre la realización de objetivos. Este proceso permite mantener una organización o sistema orientado hacia los objetivos. Al ejercer la función de control el administrador trabaja como el piloto de la empresa, monitoreando en forma constante la organización para que se mantenga en la ruta no se desvíe y llegue a su destino final.

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

El proceso de control permite definir la calidad de la empresa; es decir, donde se ve una imagen real de la misma y donde todas las funciones y actividades van de acuerdo con lo que se planeó, de una manera eficiente, sin errores y/o equivocaciones. Estos pasos básicos son los siguientes:

- Establecer estándares o patrones
- Medición del desarrollo
- Aplicación de los estándares o patrones
- Comparación de estándar o patrón y lo real
- Análisis y corrección. (Amaru, 2009)

### **2.3.3. Organización**

#### **a. Concepto de Organización**

Según Chiavenato (2007) la organización es una entidad o empresa en donde las personas interactúan entre sí para alcanzar objetivos específicos. Es decir, la organización es toda empresa creada intencionalmente con el fin de alcanzar objetivos determinados.

“Las organizaciones son un sistema social administrativo, diseñado y operado para alcanzar un conjunto específico de objetivos relacionados con los intereses de los inversionistas, los trabajadores, los clientes, el gobierno y la sociedad, entre otros (Bateman T. y Snell A., 2001)” (Bernal. 2007, p.23)

Al haber analizado los conceptos citados anteriormente se puede concluir que la organización desde un enfoque social es un sistema de recursos encaminados a realizar un objetivo, por otro lado la organización se encarga de que los procesos de una empresa pueda mantener una eficiencia y eficacia con el fin de asegurar la productividad de la entidad.

#### **b. Organización Formal**

“La organización formal es un mecanismo o estructura que permite a las personas laborar conjuntamente en una forma eficiente”. (Gómez Guillermo, 1997, p.192)

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

- Órganos; como: 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**

Chiavenato (2007) sostiene que la organización informal se forma a partir de las relaciones de amistad y del surgimiento de grupos informales que no aparecen en el organigrama ni en ningún otro documento formal, además, se puede decir que surge espontáneo y naturalmente entre las personas que ocupan posiciones en la organización formal, y de relaciones como ocupantes de cargos. Las organizaciones informales tienen sus propias normas y reglas que a pesar de no estar escritas se cumplen en ciertas circunstancias.

Las características de la organización informal son:

- Grupos informales desarrollados de acuerdo con los intereses comunes y la identificación de las personas.
  - Actitudes y comportamientos que manifiestan percepciones favorables o desfavorables frente a las prácticas administrativas.
  - Normas de trabajo que los diversos grupos establecen como patrón de desempeño aceptable en sus actividades.
  - Patrones de liderazgo que pueden conferir autoridad informal a ciertas personas, sin importar su posición en la organización formal.
- (Chiavenato,2004)

#### **d. Organización Social**

Bernal (2007) considera:

Las organizaciones sociales también conocidas como el tercer sector, son aquellas que tienen como propósito general cumplir una función social. Por tanto, su fin no es generar utilidades para los inversionistas, sino satisfacer la necesidad de carácter social para la cual fue creada (asociaciones, corporaciones, fundaciones e instituciones de utilidad común). (p.24)

#### **e. Estructura de la Organización**

Una estructura organizacional define el modo en que se dividen, agrupan y coordinan los trabajos de las actividades. Además existe elementos claves que los directivos necesitan atender cuando diseñen la estructura de su organización como la especialización del trabajo departamentalización control centralización y formalización, es así como se asigna a cada trabajador las actividades y responsabilidades de su trabajo. (JUDGE, 2009).

Según Antonio Amaru (2009) dentro del estudio de la estructura de la organización existen las siguientes etapas:

##### **1. División del Trabajo**

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

La división del trabajo depende de la cantidad de tareas y del número y calidad de los empleados que tenga la entidad además se define lo que va a ser la empresa, a que se va a dedicar, cuales son las metas y objetivos, procedimientos, programas, planes, políticas que se van a seguir. (Anzola, 2002)

## **2. Definición de responsabilidades**

Las responsabilidades son todos los cargos o conjunto de actividades que una persona debe desempeñar dentro de una institución

## **3. Autoridad**

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**

Amaru (2009) manifiesta que una empresa en donde la autoridad se concentra en uno o varios miembros de la misma, es una organización centralizada. A diferencia de una organización en una situación opuesta, en la que el poder de decisión está distribuido, es descentralizada. La autoridad es descentralizada cuando las personas que poseen determinados cargos delegan parte de sus atribuciones y autoridad a los ocupantes de otros cargos.

### **f. Metas u objetivos de la organización**

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

Los objetivos o metas de una organización son los fines hacia los cuales se dirige la actividad. Representan no solo el punto final de la planeación, sino el fin al que la organización, la integración de personal, la dirección y el control están dirigidos. (Koontz, 2008)

### **g. Organigramas**

“El organigrama como documento formal, refleja la estructura administrativa escogida y la interrelación funcional entre sus componentes”. (Marthans César 2002, p. 136)

- **Importancia**

La importancia de estos esquemas radica en que mediante ellos se puede conocer en forma precisa el sitio o lugar que le corresponde a cada individuo dentro de la organización, así, tanto los altos ejecutivos como el resto del personal podrá apreciar donde encaja en la organización, donde está ubicado, 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) concuerda que un organigrama es el instrumento idóneo para plasmar y transmitir en forma gráfica y objetiva como se encuentra compuesta la organización.

- **Utilidad:**

- Proporciona una imagen formal de la organización.

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

- **Tipos de organigramas**

Gómez Guillermo (1997) establece los siguientes tipos de organigramas que se citan a continuación:

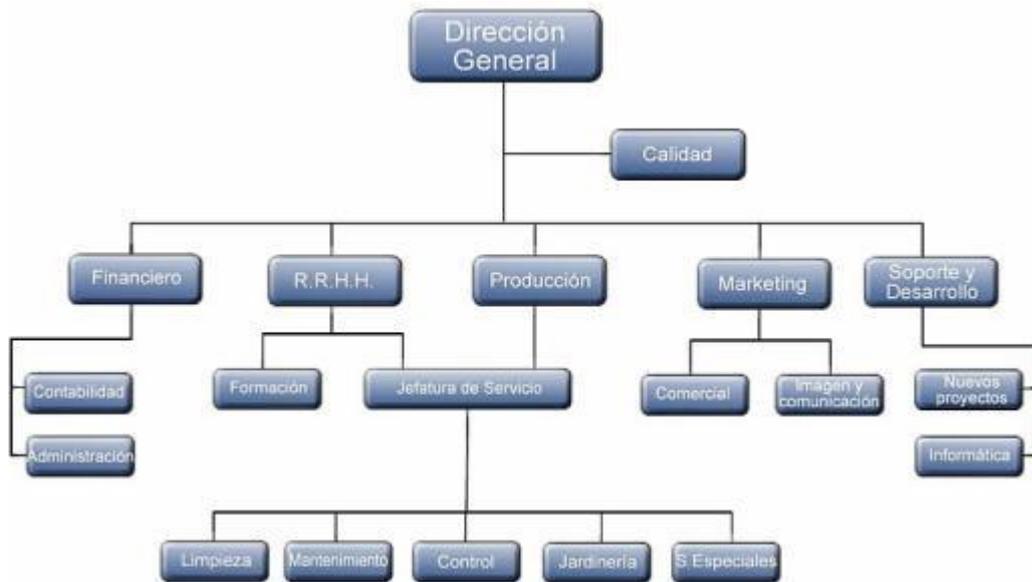
Por su amplitud y debido a la complejidad de las empresas, en la actualidad se han subdividido los organigramas en dos tipos:

- **Organigramas maestros:** Estos muestran la estructura completa, dando a simple vista un panorama de todas las relaciones entre los departamentos o componentes principales.
- **Organigramas suplementarios:** Estos muestran un solo departamento o uno de los componentes principales y ofrecen detalles sobre las relaciones, autoridades y obligaciones de ese departamento.

Es conveniente tener en cada departamento un organigrama maestro y uno suplementario del propio departamento. Esto permite aclarar y poner de relieve el trabajo en cada departamento y difundir el conocimiento sobre la estructura orgánica y su utilidad de la empresa.

Por la forma de presentación, los organigramas se clasifican de la siguiente manera:

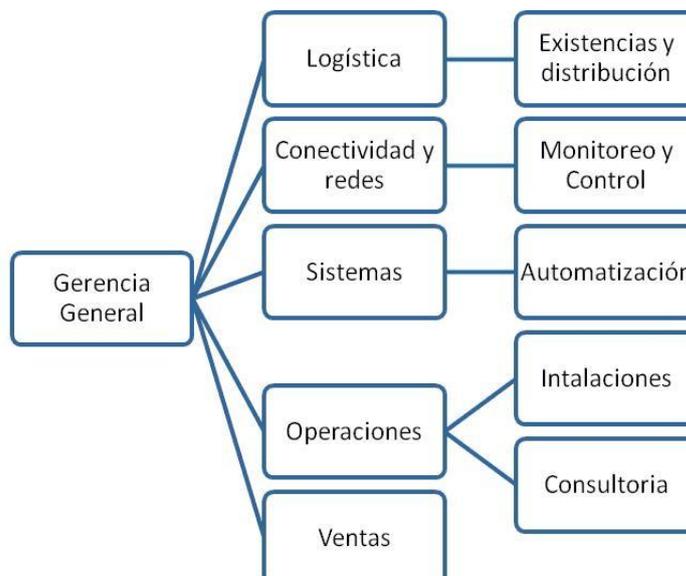
- **Organigramas verticales:** en éstos las jerarquías supremas se presentan en la parte superior, ligadas por líneas que representan la comunicación de autoridad y responsabilidad a las demás jerarquías que se colocan hacia abajo a medida que decrece su importancia. (p.231)



**Figura 2.4. Organigrama vertical**

Fuente: <http://tiposde.info/tipos-de-organigramas/> [Citado el 20/02/2015]

- **Organigramas Horizontales:** colocan las jerarquías supremas en la izquierda y los demás niveles hacia la derecha, de acuerdo con su importancia.



**Figura 2.5. Organigrama Horizontal**

Fuente: <http://tiposde.info/tipos-de-organigramas/> [Citado el 20/02/2015]

- **Organigramas circulares:** Como su nombre lo indica, se encuentran formados por círculos concéntricos, correspondiendo el central a las autoridades máximas, y en su alrededor se encuentran otros que se hallaran más o menos alejados en razón de su jerarquía. (p. 232)

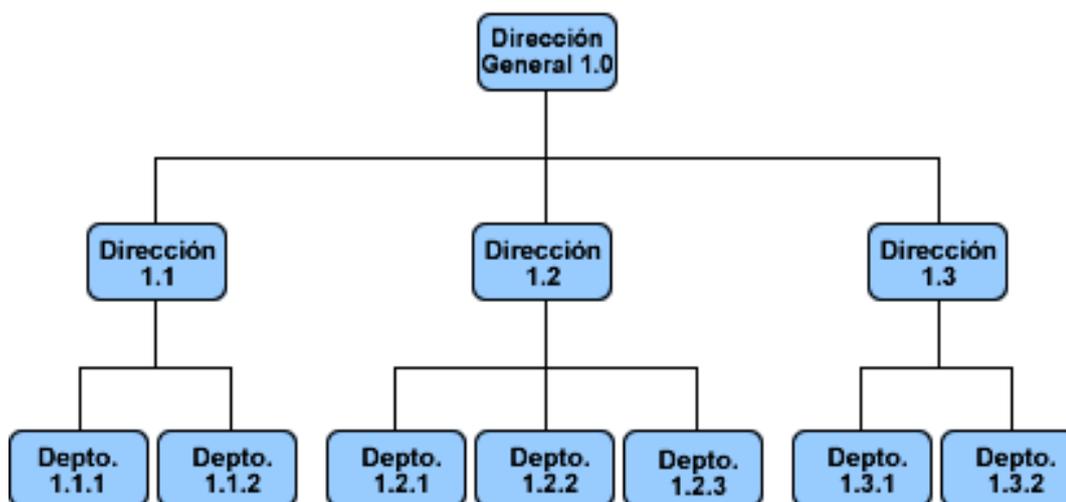


**Figura 2.6. Organigrama Circular**

Fuente: <http://tiposde.info/tipos-de-organigramas/> [Citado el 20/02/2015]

Por su contenido los organigramas se clasifican en:

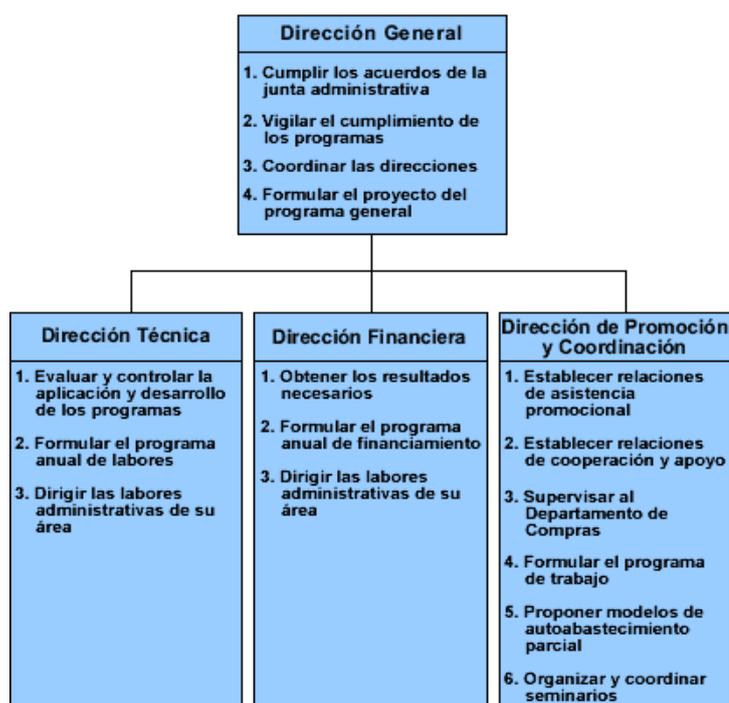
- **Integrales:** Son representaciones gráficas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia. Conviene anotar que los organigramas generales e integrales son equivalentes. (Franklin, 2009)



**Figura 2.7. Organigrama Funcional**

Fuente: Franklin. (2009)

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



**Figura 2.8. Organigrama Funcional**

Fuente: Franklin. (2009)

## h. Flujogramas

- **Conceptualización**

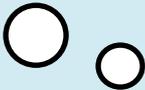
El flujograma, llamado también FLOW-SHEET, CURSOGRAMA O DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS, es la representación gráfica de una operación, referida al movimiento o flujo de personas, trámite o documentos relacionados con el trabajo, mediante la utilización de símbolos convencionales, de un Circuito Administrativo. (Marthans, 2002)

- **Simbología**

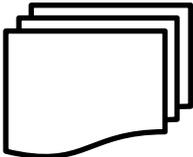
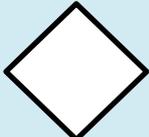
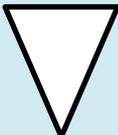
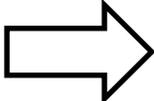
Gómez (1997) indica la siguiente simbología utilizada en la formulación o elaboración de los diagramas de flujo:

**Tabla 2.3.**

### **Simbología para diagramas de Flujo**

SÍMBOLO	DEFINICIÓN
	<b>Principio o terminación del diagrama:</b> Este símbolo representa tanto la disponibilidad de la información para su procesamiento, como la mención de que la información ya ha sido procesada
	<b>Actividad u operación:</b> Se utiliza siempre que una actividad o grupo de ellas tengan como objetivo un cambio, ya sea en el valor, forma o disposición de la información.
	<b>Conector:</b> Este símbolo se utiliza siempre que las condiciones físicas del diagrama obligue a interrumpir el graficado de la información y se tenga que seguir el diagrama en otro lugar.

**CONTINÚA** 

	<p><b>Documento:</b> Este símbolo se utilizará cuando se desea representar un documento que puede ser: una forma un control, una ficha, un listado, etc. Siempre que un documento tenga varias copias, éste deberá representarse dentro del diagrama, numerado con el cero al original, el uno para la primera copia y así sucesivamente.</p>
	<p><b>Decisión:</b> Este símbolo representa el momento en que una actividad u operación, implica tomar una o varias alternativas diferentes.</p>
	<p><b>Actividad fuera del ámbito de investigación:</b> este símbolo se utiliza cuando se considera que no es necesario conocer en el diagrama el detalle de las actividades que se realizan en otro lugar.</p>
	<p><b>Archivo:</b> significa el depósito definitivo o temporal de documentos en archiveros.</p>
	<p><b>Transporte:</b> es realizar actividades que signifiquen traslado.</p>
	<p><b>Inspección:</b> Revisar documentos en espera de trámite.</p>
	<p><b>Demora:</b> documentos en espera de trámite, es decir que para realizar una actividad se debe esperar un determinado tiempo.</p>

Fuente: Gómez. (1997)

## i. Manuales Administrativos

### • Definición

Rodríguez Joaquín (2002) expresa que: “un manual es un documento en el que se encuentra de manera sistemática, las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad” (p.55)

- **Ventajas de su uso**

Un manual bien concebido tiene, entre otras, las siguientes ventajas:

- Son una fuente permanente de información sobre las practicas generales y sectoriales de la empresa.
- Ayudan a institucionalizar y hacer efectivos los procedimientos. Las normas escritas, nadie podrá aducir su desconocimiento
- Evitan discusiones y mal entendidos, hechos frecuentes en aquellas organizaciones en las cuales no se han establecido por escrito la oficial de la organización, sobre los temas susceptibles de entrar en conflicto. (Marthans, 2002)
- Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- Evitar conflictos jurisdiccionales y la yuxtaposición de funciones.
- Poner en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
- 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.
- Conserva un rico fondo de experiencia administrativa de los funcionarios más antiguos. (Gómez, 1997)

- **Desventajas**

- Constituyen una herramienta, pero no la solución para los problemas administrativos.
- Su mala o poca cuidadosa preparación, trae serios inconvenientes en las normas desenvolvimiento de las operaciones.
- Incluyen solo los aspectos formales de la organización, dejando de lado los informales cuya vigencia e importancia para la vida de la misma es notorio.

- Muy sintéticos, carecen de utilidad no hay en realidad pequeños cambios y los convierten en obsoletos.
- Quitar discrecionalidad al personal, convirtiéndose muchas veces en un freno para la iniciativa individual.
- Una redacción mala o deficiente puede hacer muy engorroso su uso. (Marthas, 2002)
- Muchas compañías consideran que son demasiadas pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
- Algunas consideran que es demasiado caro, limitado y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
- Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez. (Gómez, 1997)

- **Tipos de manuales**

Rodríguez Joaquín (2002) establece la siguiente clasificación de los manuales administrativos:

- **Por su contenido:**

**Manual de Organización:** su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, relaciones, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos.

**Manual de políticas:** se propone describir en forma detallada los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos.

**Manuales de procedimientos:** su objetivo es expresar en forma analítica los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza las actividades operativas del organismo. Este manual es una guía con la que se explica al personal de nuevo ingreso. El seguimiento de este manual aumenta la confianza en que el personal utilice los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.

**Manual de contenido múltiple:** cuando el volumen de actividades, o del personal, o la simplicidad de la estructura organizacional no justifiquen la elaboración o utilización de distintos manuales puede ser conveniente que se elabore un manual de este tipo.

- **Por Función específica:**

De acuerdo con esta clasificación, se pueden elaborar manuales con base a las funciones operacionales de la entidad.

**Manual de finanzas:** su objetivo es determinar las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración, contienen numerosas instrucciones específicas dirigidas al personal de la organización que tengan que ver con el manejo, de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.

**Manual de contabilidad:** su propósito es señalar los principios y técnicas de la contabilidad que se debe seguir todo el personal relacionado con esta actividad. Este manual puede contener aspectos tales como: estructura orgánica del departamento, descripción del sistema contable, operaciones internas, manejo de registro, control en la elaboración de los estados de información financiera.

**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 puede contener este tipo de manual están las siguientes operaciones de crédito y cobranza, control y cobro de las operaciones de crédito, entre otros.

**Manual de personal:** su objetivo es comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere al personal.

- **Por su ámbito de aplicación**

Otra clasificación aceptada de los manuales administrativos se basa en las necesidades, y de acuerdo con su ámbito de aplicación puede abarcar muchas o pocas actividades.

**Manual general de organización:** éste es producto de la planeación organizacional y abarca a todo el organismo. Su objetivo es describir la organización formal y definir su estructura funcional.

**Manual general de procedimiento:** éste también es el resultado de la planeación. Su objetivo es establecer los procedimientos de todas las unidades orgánicas que conforman un organismo social con el fin de uniformar la forma de operar.

**Manual general de políticas:** su objetivo es establecer políticas general que además de expresar los deseos y actitud de la dirección superior para toda la empresa, proporcione un marco dentro del cual pueda actuar todo el personal de acuerdo con condiciones generales.

**Manual específico de procedimientos de tesorería:** su propósito es establecer procedimientos a seguir en el área de tesorería, a fin de capitalizar las oportunidades naturales que se generen al seguir una secuencia de pasos en el trabajo: por ejemplo ingreso a caja, pago a proveedores, etc. (p.60-64)

#### **2.3.4. Procesos en la Organización**

##### **a. Conceptualización**

LORINO (2001) manifiesta que los procesos en la organización es un conjunto actividades y recursos interrelacionados que permiten obtener los resultados deseados de forma precisa ya sea un nuevo producto, cambios de publicidad de la empresa entre otros. Es decir, los procesos en la organización son indispensables en todas las actividades y estos deben ser planificados correctamente y tener estabilidad, lo cual permitirá en un futuro tener una base sólida de que es lo q se debe realizar en la organización.

## **b. Características**

Pérez José (2013); establece que los procesos contienen dos características principales:

- Que interactúan, es decir que tienen algo en común que les permite formar parte de un sistema de procesos.
- Que gestionan.

## **c. Mapa de Procesos**

PÉREZ (2012) manifiesta que el mapa de procesos es una herramienta que refleja cada uno de los procesos de la organización de esta forma permite una fácil comprensión y comunicación para todos los miembros de una entidad, proyecta una visión clara hacia el cliente y hacia los objetivos globales de la organización y permite mostrar las interacciones de los procesos a nivel macro, es decir, muestra la secuencia e interacción entre los procesos de la empresa.

Según Pérez José (2012) el mapa de procesos cuenta con las siguientes características:

- Da a conocer las actividades que deben realizar cada miembro de la entidad para obtener los objetivos establecidos y satisfacer las necesidades de los clientes.
- Ayuda al diseño de los flujos de cada una de las actividades de la organización.
- Proporciona una visión sistemática de la empresa
- Facilita la comprensión de las relaciones causa-efecto, permitiendo la identificación de indicadores para la gestión eficaz de los procesos.
- Fomenta el trabajo en equipo por parte de todos los departamentos que conforman la organización.

Pérez (2012) sostiene que los procesos que forman parte del mapa de procesos de una organización son los siguientes:

- **Procesos Operativos**

Este tipo de procesos son aquellos que transforman todos los recursos es decir las entradas que tiene la empresa para obtener un producto y servicio que corresponde a las salidas de la misma, buscando siempre la mejora continua y la calidad para de esta forma alcanzar los objetivos y metas organizacionales. Los procesos operativos interactúan y se concatenan en la cadena de valor y en lo que se denomina proceso del negocio.

- **Procesos de Apoyo**

Los procesos de apoyo proporcionan los recursos materiales y el talento humano necesarios para desarrollar los demás procesos. Dentro de estos tenemos los siguientes:

- **Proceso de Gestión de los Recursos Humanos** en donde se realizarían procesos de selección y contratación, promoción interna, acogida e integración, comunicación interna, desarrollo de las personas y la evaluación de las personas.

- **Proceso de Aprovechamiento en bienes de inversión**, maquinaria, hardware, software y mantenimiento de la infraestructura, incluyendo lo que suele denominar como Servicios Generales.

- **Proceso de Gestión de Proveedores**, los proveedores son un recurso externo que posee la empresa lo cual debe ser bien seleccionado para evitar complicaciones en la obtención de los suministros necesarios para la empresa.

- **Elaboración y revisión del Sistema de Gestión**, este proceso proporciona recursos en forma de procedimientos los cuales permiten al talento humano ser más eficaces en sus actividades.

- **Procesos de Gestión**

Los procesos de gestión permiten desarrollar actividades que ayuden a controlar al resto de los procesos, proporciona la información suficiente para implementar acciones correctivas y elaborar planes de mejora continua dentro de la organización.

Estos procesos funcionan recogiendo datos del resto de los procesos y procesándolos para convertirlos en información de valor para sus clientes internos; información comprensible, fiable, precisa, oportuna, puntual y, sobre todo, accesible y aplicable para la toma de decisiones en tiempo útil.

Por ello, la presentación de la información es sustancial; cuando se hace cara a cara se acompaña de matices y emociones enriquecedoras.

Se habla de:

- El proceso de Gestión Económica.
- El proceso de Gestión de la Calidad.
- Comunicación/Gestión de Clientes.
- Gestión del Proyecto.

Todos estos procesos de gestión son transversales a toda la empresa; hemos de identificar los puntos de recogida de datos y los de entrega de información, es decir, sus interacciones con los procesos operativos y de apoyo.

- **Procesos de Dirección**

Al resto de los procesos de la empresa se los concibe como de carácter transversal.

- El proceso de Formulación, comunicación, seguimiento y revisión de la Estrategia.
- Determinación, despliegue, seguimiento y evaluación de objetivos.

- Comunicación interna, aunque su ejecución corresponda normalmente al área de Personal.
- Revisión de resultados por Dirección. Retroalimenta a la determinación de objetivos.

Es fundamental que toda organización vincule a la Gestión por Procesos con la estrategia de la empresa.



**Figura 2.9. Mapa de Procesos**

Fuente: Marchan y Oviedo (2013)

#### d. Cadena de Valor

Para Jhonson, Scholes y Whittington (2006) afirman:

La cadena de valor describe las actividades dentro y fuera de una organización que permiten crear un producto o servicio. Es el coste de estas actividades de valor y el valor que ofrecen lo que determinan si se desarrollan o no proyecto o servicios que ofrecen el mejor valor posible. Michael Porter, manifestó que fue un concepto desarrollado respecto a

las estrategias competitivas, La cadena de valor se divide en dos actividades importantes como son:

Las actividades primarias están relacionadas directamente con la creación o provisión de un producto o servicio y se pueden agrupar en cinco áreas:

**La logística interna:** hace referencia a las actividades relacionadas con la percepción, el almacenaje y la distribución de los factores productivos necesarios para desarrollar el producto o servicio. Incluye la gestión de los materiales el control de los inventarios, el transporte.

Las operaciones que transforman estos diversos factores productivos en el producto o servicio final son la fabricación, montaje, embalaje, prueba.

**La logística externa:** que almacenan como ordena y distribuye el producto a los consumidores.

**El marketing y las ventas:** ofrecen el medio por el que los consumidores y usuarios llegan a conocer el producto o servicio y son capaces de comprarlo, esto incluye actividades de administración de ventas, publicidad, ventas.

**Los servicios:** incluyen todas aquellas actividades que aumentan o mantienen el valor de un producto o servicio, como la instalación, el mantenimiento, la formación y los componentes.

Cada uno de estos grupos de actividades primarias está relacionado con las actividades de apoyo.

**Las actividades de apoyo** ayudan a mejorar la eficacia y la eficiencia de las actividades primarias y se dividen en cuatro áreas.

**Abastecimiento:** hace referencia a los procesos para adquirir los diversos recursos necesarios para las actividades primarias.

**Desarrollo de la tecnología:** Todas las actividades de valor tienen una tecnología. Las tecnologías clave pueden estar relacionadas directamente con el producto, con los procesos o con un determinado recurso. Esta área es fundamental para la capacidad innovadora de la organización.

**Gestión de recursos humanos:** se trata de un área de particular importancia que trasciende a todas las actividades primarias. Se ocupa actividades relacionadas con el reclutamiento, gestión, formación, desarrollo y retribución del personal de la organización.

**Infraestructura:** Los sistemas de planificación, financiación, control de calidad, gestión de la información son importantes para el rendimiento de las actividades primarias de una organización. (p. 125-127)



**Figura 2.10. Cadena de Valor**

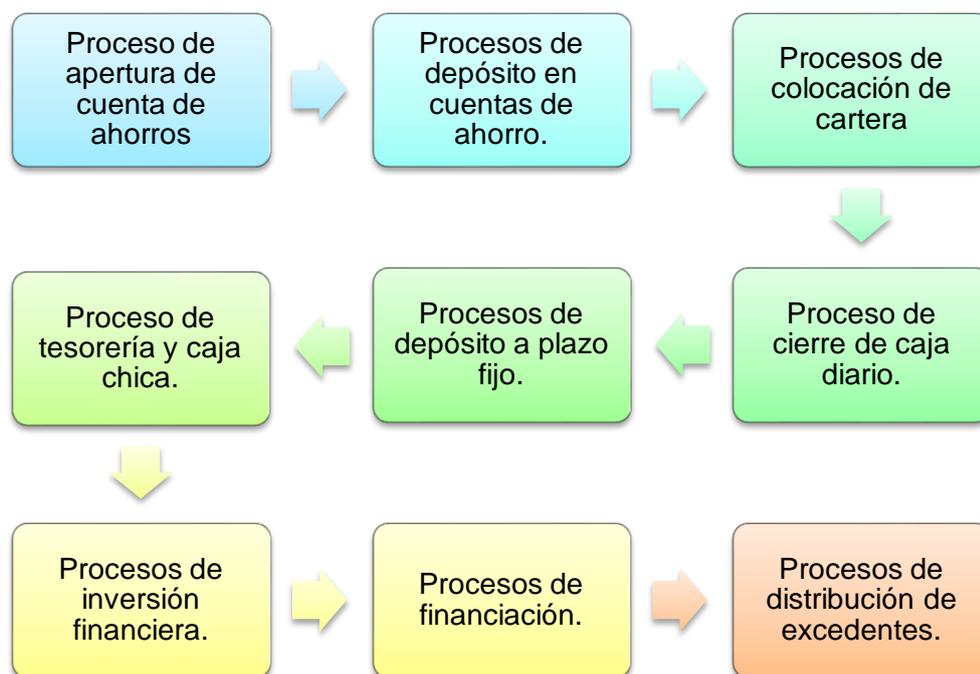
Fuente: Sánchez. (2008)

## e. Clasificación de los procesos

### • Procesos Financieros

Galvez X. (2008) menciona 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 de una organización.

Dentro de los procesos financieros que desarrolla la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “NUEVA VIDA” se puede mencionar los siguientes:



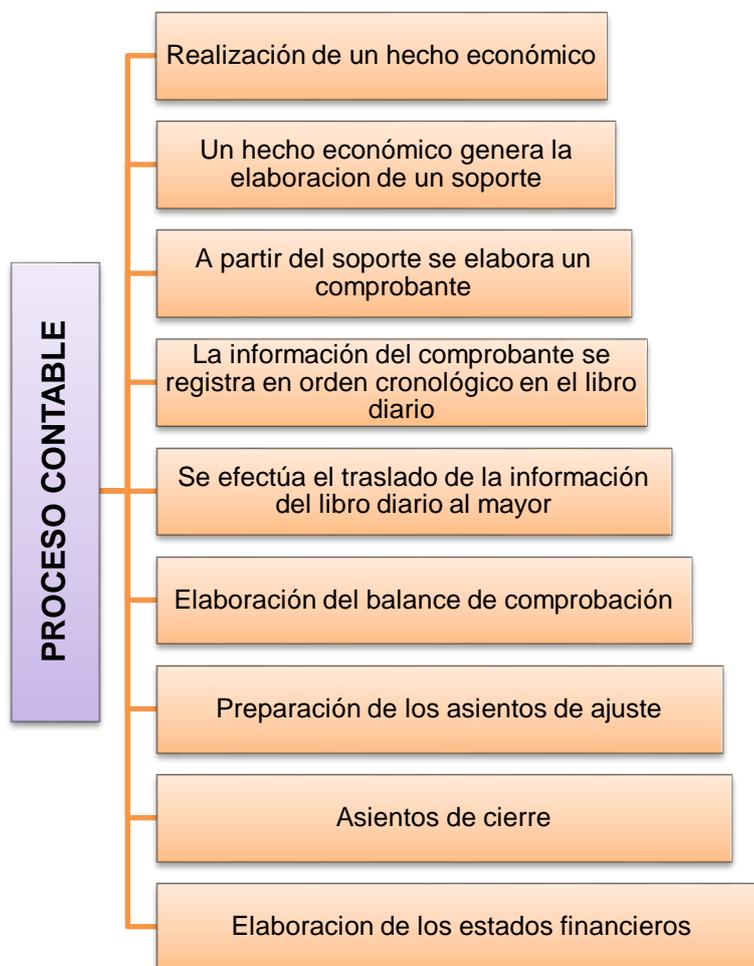
**Figura 2.11. Procesos Financieros de la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”**

### • Procesos Contables

“Denominado también ciclo contable, constituye la serie de pasos o la secuencia que sigue la información contable desde el origen de la

transacción (comprobantes o documentos fuente), hasta la presentación de los estados financieros. (Bravo Mercedes, 2007, p.31)”.

Para Sinisterra V. Polanco E. y Henao H. (2008) el proceso contable es el siguiente:



**Figura 2.12 Proceso Contable**

Fuente: Guajardo (2005)

- **Procesos Administrativos**

El Proceso Administrativo, se originó en el enfoque de la administración general de Henri Fayol y más tarde se consolida con el enfoque neoclásico, comprende el conocimiento, las herramientas y técnicas del que hacer administrativo y hace referencia a los procesos de: planeación, organización, dirección y control. (Bernal, 2007)

## **f. Tipos de Procesos**

Marchán C. y Oviedo M. (2013) afirman que existen tres tipos de procesos, los cuales son gobernantes, agregadores de valor y los habilitantes.

- **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.

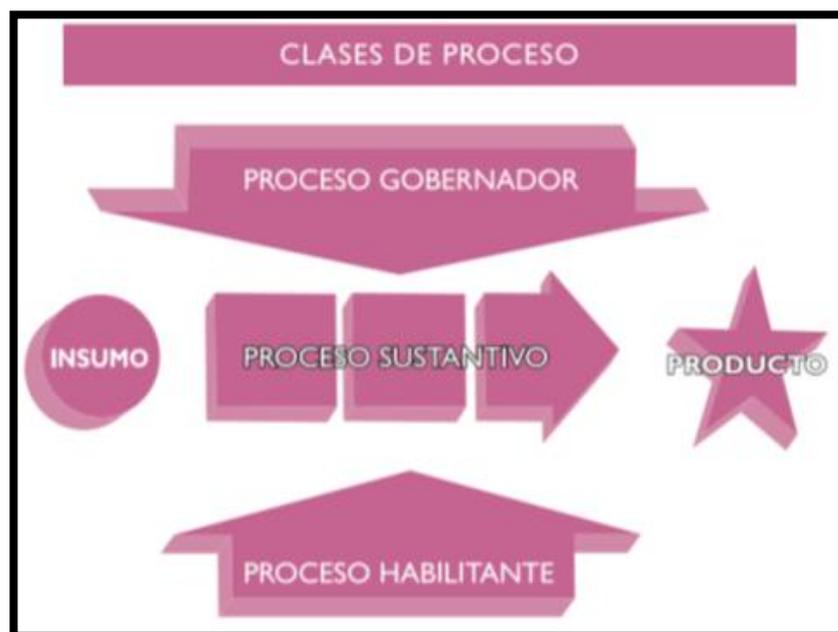
- **Procesos Agregadores de Valor**

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.

- **Procesos Habilitantes**

Los procesos habilitantes son responsables de proporcionar productos finales secundarios porque se tratan de bienes y servicios que guardan dos características: de una parte, sirven para el funcionamiento interno de la organización; y, de otra parte, se destinan a los usuarios internos de la organización. Los procesos habilitantes son de dos tipos: de asesoría y de apoyo logístico.

- 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.
- 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.33 -34)



**Figura 2.13. Clases de Proceso**

Fuente: Marchan y Oviedo. (2013)

### 2.3.5. Sistema Contable

#### a. Contabilidad

Zapata (2005) sostiene

La contabilidad es un elemento del sistema de información de un ente, que proporciona datos sobre su patrimonio y la evolución del mismo, destinados a facilitar las decisiones de sus administradores y de los

terceros que interactúan con él en cuanto se refiere a su relación actual o potencial con el mismo.

Guajardo Gerardo (2005) manifiesta que “El objetivo de la contabilidad es generar y comunicar información útil para la oportuna toma de decisiones de los acreedores y accionistas de un negocio, así como de otros públicos interesados en la situación financiera de una organización” (p.8)

En conclusión se puede decir que la contabilidad es un sistema de información en el cual se registra cada una de las transacciones que realiza la entidad en un periodo de tiempo determinado y de esta forma proporciona información financiera que ayuda a la toma de decisiones por parte de la dirección.

- **Tipos de Contabilidad**

Zapata (2005) afirma

La contabilidad es única en sus principios y múltiple en sus aplicaciones. En la actualidad se determina campos especializados en esta tarea, de acuerdo con el objetivo que cumplen en cada caso; de tal manera que podemos hablar de contabilidad general, bancaria, gubernamental, de costos, etc. Las cuales están destinadas a proporcionar información tanto a terceras personas relacionadas con la empresa como a la administración de la misma, para la toma de decisiones.

- **Contabilidad comercial o general:** Es aquella que se utiliza en los negocios de compra y venta de mercaderías y servicios no financieros.
- **Contabilidad de Costos:** se aplica especialmente en empresas manufactureras, mineras, agrícolas y pecuarias, se puede utilizar también en empresas de servicios especializados o específicos.
- **Contabilidad Gubernamental:** Se aplica en las empresas y organismos del estado.
- **Contabilidad de Instituciones financieras:** es aquella utilizada e las entidades financieras para registrar depósitos en cuentas corrientes y de

ahorro, liquidación de intereses, comisiones, cartas de crédito, remesas, giros y otros servicios bancarios. Ejemplos: bancos y cajas solidarias de ahorro y crédito, administradoras de fondos, casas de cambio, cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas, entre otras. (p.19)

## **b. Proceso de la Información Financiera**

- **Cuenta Contable:**

Zapata Pedro (2005) sostiene:

Cuenta es un término (nombre o denominación objetiva) usado en contabilidad para registrar, clasificar y resumir los incrementos y disminuciones de naturaleza similar (originados en las transacciones comerciales) que corresponden a los diferentes rubros integrantes del activo, el pasivo, el patrimonio, las rentas, los costos y los gastos. (p.34)

- **Plan General de Cuentas:**

Zapata Pedro (2008) menciona: "Es la lista de cuentas ordenada metódicamente, creada e ideada de manera específica para una empresa o ente, que sirve de base al sistema de procesamiento contable para el logro de sus fines" (p 25)

- **Ciclo Contable:**

Zapata Pedro (2008) afirma:

**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.

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

**6. 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**

Sinisterra V. Polanco E. y Henao H. (2008) expresan:

Son informes preparados periódicamente, cuya responsabilidad recae en los administradores del ente económico, y que tienen como objetivo suministrar información financiera a todos aquellos usuarios interesados en

conocer resultados operacionales y la situación económica de la organización.

Los estados financieros de propósito general son de dos tipos: estados financieros básicos y estados financieros consolidados. Los básicos son los siguientes:

- **Estado de situación financiera o Balance General:** presenta la situación financiera del ente económico a una fecha determinada. Debe elaborarse por lo menos una vez al año, al cierre del periodo contable.
- **Estado de resultados:** resume las transacciones correspondientes a los ingresos generados por el ente económico, así como los gastos incurridos a lo largo de un periodo contable. De la diferencia entre los dos conceptos anteriores se obtiene la utilidad o pérdida lograda por la empresa durante el periodo.
- **Estado de cambios en el patrimonio:** muestra las variaciones producidas en el patrimonio del ente económico, durante un periodo contable, como las ocurridas por el aumento del capital, distribución de utilidades, readquisición o amortización de aportes propios readquiridos y movimiento de reservas o fondos patrimoniales.
- **Estado de cambios en la situación financiera:** Proporciona información referente a las actividades de financiación e inversión del ente económico durante un periodo contable.
- **Estado de flujos de efectivo:** éste muestra el efectivo originado y aplicado por el ente económico durante un periodo contable en sus actividades de operación, financiación e inversión. (p.111-127)

#### **d. Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados**

Sinisterra V. Polanco E. y Henao H. (2008) determina:

Los principios de contabilidad generalmente aceptados son el conjunto de reglas y de conceptos básicos, elementos que deben tenerse en cuenta al registrar e informar contablemente las actividades realizadas por personas naturales o jurídicas. En observación de estos principios, la

contabilidad permite identificar, clasificar, registrar, medir interpretar, analizar e informar de manera clara, completa y fidedigna, las operaciones desarrolladas por un ente económico. (p. 9)

Zapata Pedro (2008) establece:

**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 continúa. 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.

Cuando las cifras representen valores estimados de liquidación, se deberá especificar claramente y solo serán aceptados para información general cuando la entidad este en esta condición.

**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. Por ello es necesario:

- No sobrestimar activos ni subestimar pasivos.
- No anticipar ingresos ni eliminar gastos
- Registrar y presentar hechos objetivos
- Entre dos alternativas, se debe escoger la más conservadora

**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**

Los sistemas contables manuales utilizan varios libros de papel para realizar el registro a mano de todas las transacciones contables en un libro diario general, y de esta forma elaborar los estados financieros de forma manual. Las empresas tienen libros de contabilidad separados para cada parte del sistema de contabilidad, tales como cuentas por cobrar, cuentas por pagar y ventas. Los contadores luego consolidan estos libros en un libro mayor, proporcionando el saldo de cada libro. El cuaderno del libro general ayuda a crear estados financieros. (Warren, Reeve y Fees. 2005. p. 200)

#### **f. Sistemas Contables en Software**

- **Conceptualización**

Un sistema contable son todos los programas de contabilidad o software contables que se utilizan para el registro de información contable de una forma más sistemática y simplificada. Un sistema contable permite el registro y procesamiento de las transacciones contables en base a esto se genera los estados financieros de un periodo. (MARTELO, 2008)

- **Importancia**

Los sistemas contables computarizados son importantes ya que permite generar información contable y financiera de manera más rápida, mediante la utilización de software contables dentro de la organización, es por ello que el contador debe encargarse 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. (MARTELO, 2008)

- **Características**

Martelo Lizeth (2008) expresa que un sistema de información bien diseñado ofrece control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo / beneficio. Control: un buen sistema de contabilidad le da a la administración control sobre las operaciones de la empresa. Los controles internos son los métodos y procedimientos que usa un negocio para autorizar las operaciones, proteger sus activos y asegurar la exactitud de sus registros contables. Compatibilidad: un sistema de información cumple con la pauta de compatibilidad cuando opera sin problemas con la estructura, el personal, y las características especiales de un negocio en particular.

#### **g. Sistemas Contables Utilizados en el Sector Financiero**

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

- Sistema Contable Integrado SIAC.
- Sistema Contable FENIX Expertis ERP.
- Sistema Contable S.A.F.I
- Sistema Contable S.A.S.I
- Sistema Contable S.A.C

## **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.

### **Características Generales:**

El Sistema GEO se caracteriza por ser una herramienta contable óptima y avanzada para la administración de los Recursos Contables, es desarrollada con Tecnología de Punta y cumple con todos los requerimientos necesarios para brindar información financiera oportuna y confiable.

GEO cumple con todas las normas y requerimientos Legales, Contables y Financieros establecidos en el Ecuador, por otro lado la versatilidad es una de las principales características de este Sistema, para el manejo administrativo contable de las Empresas.

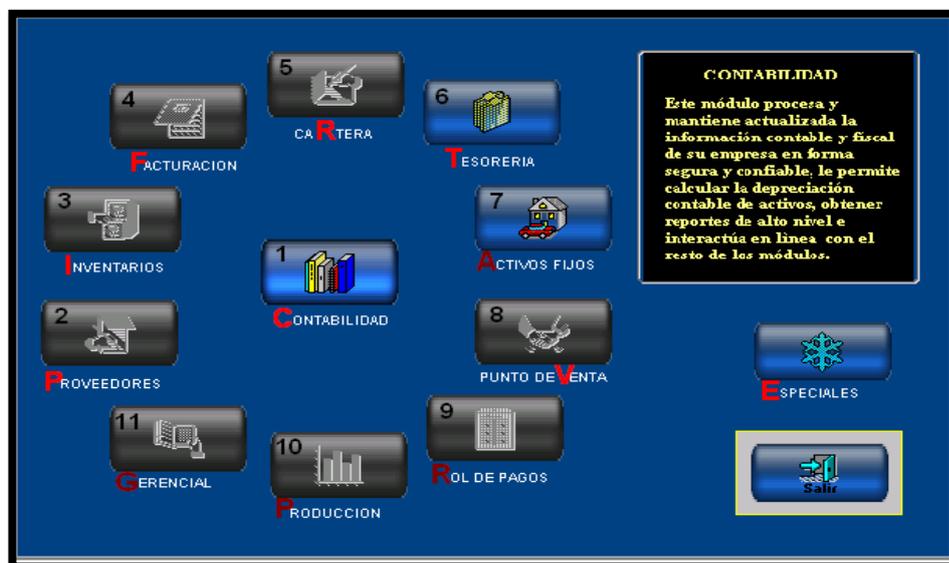
Además el sistema contable GEO presenta características generales tales como:

- Elabora Informes para Gerencia: Posición Bancaria, Antigüedad Cartera Clientes / Proveedores, Existencias, Márgenes de Utilidad, Órdenes de Compra.
- El Volumen de información contable y financiera es ilimitado
- Mantenimiento constante y adición de nuevos módulos
- Adicionalmente incluye un dispositivo de seguridad confiable y eficiente para el control de acceso de usuarios a las diferentes aplicaciones del

sistema. (Manual Geo, 2008)

- **Módulos contables**

Los módulos contables que posee el sistema contable GEO son:



**Figura 2.14. Módulos del Sistema GEO**

Fuente: Manual del Sistema GEO. (2008)

Los módulos del sistema GEO utilizados en las Cajas Solidarias son los siguientes:

- **Contabilidad:** El módulo de contabilidad permite el ingreso de todas las transacciones contables y financieras que realiza la organización, y genera los estados financieros permitiendo así obtener información contable que ayude a la toma de decisiones por parte de los directivos de la entidad.
- **Tesorería:** El módulo de tesorería (caja/bancos) permite llevar un control completo del movimiento caja/cuentas corrientes que existan con total integración de contabilidad cuentas por pagar (egresos) y cuentas por cobrar (ingresos). La función de este módulo es básicamente el control del flujo de dinero efectivo de la empresa en Caja-Bancos y su disponibilidad. (MANUAL GEO, 2008)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. ENFOQUE**

La investigación científica es el proceso que mediante la aplicación de métodos científicos, procura obtener información relevante, fidedigna e imparcial para extender, verificar corregir o aplicar el conocimiento. Por esta razón toda investigación se desarrolla considerando dos enfoques o direcciones: el cualitativo y el cuantitativo; los mismos que se distinguen por los métodos e instrumentos que se aplican en el acopio, en el análisis y en el tratamiento de los resultados. (García, 2014)

De acuerdo al concepto anterior y la naturaleza de la información el presente estudio de investigación, tiene un enfoque cualitativo, ya que se aplicará técnicas cualitativas que permitan analizar e interpretar la realidad objeto de estudio, acercándose a ella, comprendiendo los hechos y fenómenos sociales que se presentan dentro de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, por ende el proyecto se basará en el desarrollo de todo el proceso investigativo más que en los resultados que se lleguen a obtener; también por que la orientación filosófica de la investigación se basa en el paradigma crítico propositivo, puesto que se va a presentar una propuesta de solución, en base al procesamiento y análisis de la información obtenida.

Además, otras de las características que se pueden considerar acerca del enfoque cualitativo es que esté no suele probar teorías o hipótesis, es principalmente un método de generar las mismas, por otro lado este método busca conocer hechos, procesos, estructuras y personas en su totalidad, y no a través de la medición estadística de algunos de sus elementos, por lo tanto estas son las razones por las cuales existe una relación con la presente investigación.

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

### **3.2.1. Investigación de campo**

El presente proyecto tiene como modalidad la investigación de campo, puesto que esta se va a desarrollar en el lugar donde se encuentra situada la Caja Solidaria de ahorro y Crédito “Nueva Vida”, esto se llevará a cabo mediante la observación y el contacto directo con los socios quienes aportarán con información acerca de la problemática, lo cual permitirá una mejor orientación para la investigación. El desarrollo del trabajo se apoyará en la realización de observaciones y encuestas.

### **3.2.2. Investigación bibliográfica-documental**

La investigación del presente proyecto es documental o bibliográfica, la misma que permitirá profundizar los conocimientos, mediante el estudio en libros; tesis; folletos; revistas; artículos científicos e información electrónica de diferentes autores que se encuentren acorde con el tema de investigación.

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

### **3.3.1. Investigación exploratoria**

Según García (2014) la investigación exploratoria es “un estudio que antecede a la investigación descriptiva, correlacional o explicativa; examina antecedentes, aclara conceptos, genera criterios o incrementa conocimientos sobre un tema o un problema”.

En el presente proyecto el tipo de investigación es de carácter exploratorio, puesto que se aplicará varios medios y técnicas para recolectar datos acerca del objeto de estudio y de esta forma obtener las más provisorias conclusiones sobre los aspectos relevantes en los cuales se basará el estudio de investigación. Para fines de esta investigación el

estudio exploratorio consistirá en el trabajo de campo, es decir, se realizarán visitas a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”.

### **3.3.2. Investigación descriptiva**

“Es un estudio para explicar características, reseña o específica actividades, objetos, procesos o personas: ¿Qué? ¿Quién? ¿Dónde? ¿Cómo? Y ¿Por qué?, u muestra con precisión las dimensiones de un suceso, comunidad o situación”. (GARCIA, 2014 p.22)

En base al concepto anterior, la presente investigación por su nivel de estudio se trata de una investigación descriptiva, teniendo como objetivo principal determinar una serie de características e información acerca de los procesos tanto financieros, contables y administrativos que se desarrollan en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” y demás conceptos que se consideren relevantes o de interés para el estudio.

### **3.3.3. Investigación aplicada**

“Estudio que aplica teorías para resolver problemas que satisfagan necesidades de individuos o comunidades” (GARCIA, 2014 p.20)

Además, en el presente proyecto la investigación es aplicada, pues el diseño de los manuales de procesos están encaminados a brindar herramientas para resolver los problemas existentes en los procesos financieros y contables, por tanto este tipo de investigación tiende a la resolución de los problemas encontrados en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”.

### **3.3.4. Técnicas de Investigación**

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación se utilizarán las siguientes técnicas que permitirán recolectar información necesaria acerca de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, las mismas que cuentan con sus respectivos instrumentos para una mejor evaluación:

**Tabla 3.1.****Técnicas de Investigación**

<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
Observación: “Observar es percibir por medio del sentido de la vista los fenómenos que ocurren en los objetos de investigación“. (García, 2014)	Guía de Observación de los procesos financieros, contables y administrativos.
Encuesta: Es una técnica para recopilar información de una parte de la población llamada muestra, sobre datos, opiniones entre otros, según los indicadores que se quieran conocer. (García, 2014)	Cuestionario estructurado.
Tratamiento de la información: Determinación de los procedimientos para la codificación y tabulación de la información para el recuento, clasificación y ordenación de la información en Tabla s o cuadros. (Méndez, 2004)	Registro y análisis de los datos

**3.3.5. Método de Investigación****Método Deductivo:**

Para el presente estudio de investigación se utilizará el método Deductivo, puesto que este parte de un conocimiento general del tema llegando a investigar las particularidades del mismo. Por lo tanto se tomara como referencia las estructura general de la Caja solidaria, y todas las leyes o normas generales, principios, definiciones y teorías existentes acerca de la contabilidad, la administración y las finanzas, lo que permitirá llegar a lo particular que son los procesos financieros, administrativos y contables que realiza la entidad; en base a los cuales se establecerá conclusiones en función a los problemas y necesidades detectados en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”.

## **Método Inductivo**

Además, en la presente investigación se aplicará el método inductivo, el mismo que explora los aspectos particulares para llegar a una comprensión general del tema de investigación; por medio de este método es posible estudiar las falencias detectadas en los procesos financieros, administrativos y contables llevados a cabo por la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”; y a partir de ello diseñar herramientas tendientes a contrarrestar los inconvenientes como son los manuales de procesos y la implementación de un adecuado sistema contable.

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.4.1. Población**

La población es el total de elementos o de sujetos de investigación que constituyen un área de interés analítico o un conjunto de individuos u objetos que tienen una característica común. De acuerdo con el número de elementos, el universo puede ser infinito o finito. (García, 2014)

El objeto de la investigación constituye la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, de la parroquia Pastocalle, provincia de Cotopaxi la misma que se encuentra conformada por 5 directivos y 80 socios, los cuales constituyen el universo finito objeto de estudio.

**Tabla 3.2.**  
**Población y Muestra**

<b>Detalle</b>	<b>Número</b>
Socios	35
Directivos	10
Total	45

### **3.4.2. Muestra**

Para esta investigación no se procederá a realizar muestreo, ya que se aplicará el instrumento a todos los miembros de la Caja Solidaria de ahorro y Crédito “Nueva Vida”, quienes constituyen la población total objeto de estudio.

### 3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

#### 3.5.1. Matriz de operacionalización de Procesos Financieros

Tabla 3.3.

Matriz de operacionalización de Procesos Financieros

Operacionalización de los Procesos					
Proceso Financiero					
Concepto	Dimensiones	Indicadores	ITEMS Básicos	Técnica	Instrumento
<p><b>Proceso Financiero</b> 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><b>Proceso de Crédito</b></p>	<p><b>Productivo</b></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><b>Emergente</b></p>	¿Existe una normativa preestablecida para el otorgamiento de créditos emergentes a los socios?		
		<p><b>Educacional</b></p>	¿Se necesitan presentar requisitos adicionales para la concesión de un crédito estudiantil?		
	<p><b>Proceso de Cobranza</b></p>	<p><b>Eficiencia</b></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><b>Portafolio-Cartera</b></p>	¿La Caja Solidaria cuenta con registro de las cuentas por cobrar de los socios?		
		<p><b>Morosidad</b></p>	¿Existe un porcentaje de provisión para las cuentas pendientes de cobro?		

### 3.5.2. Matriz de operacionalización de Proceso Administrativo

**Tabla 3.4.**

**Matriz de operacionalización de Proceso Administrativo**

Operacionalización de los Procesos					
Proceso Administrativo					
Concepto	Dimensiones	Indicadores	ITEMS Básicos	Técnica	Instrumento
<b>Proceso Administrativo</b> 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.	<b>Planeación</b>	<b>Planificación Estratégica</b>	¿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
	<b>Organización</b>	<b>Estructura Organizativa</b>	¿Existe definida una estructura organizativa en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito?		
	<b>Dirección</b>	<b>Liderazgo</b>	¿Quién es la persona encargada de la toma de decisiones?		
	<b>Control</b>	<b>Evaluación del desempeño</b>	¿Existe un seguimiento a todos los procesos ejecutados de la Caja Solidaria de Ahorro?		

### 3.5.3. Matriz de operacionalización de Proceso Contable

**Tabla 3.5.**

**Matriz de operacionalización de Proceso Contable**

Operacionalización de los Procesos					
Proceso Contable					
Concepto	Dimensiones	Indicadores	ITEMS Básicos	Técnica	Instrumento
<p><b>Proceso Contable</b> 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>	<b>Registro Contable</b>	Documentos Fuente	¿Las transacciones contables se encuentran debidamente respaldadas ?	Encuesta dirigida a la Directiva de Ahorro y Crédito	Cuestionario Estructurada
		Libro Diario	¿Se registran las transacciones de forma oportuna y pertinente?		
		Libro Mayor	¿Se realizan revisiones periódicas en los saldos de las cuentas presentadas?		
	<b>Elaboración de Estados Financieros</b>	Balance de Comprobación	¿Se realiza un análisis a los Estados Financieros presentados en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito?		
		Estado de Resultados Integral			
		Estado de Situación Financiera			
	<b>Presentación y toma de decisiones de los Estados Financieros</b>	Inversión	¿La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito invierte su dinero en otro ente financiero?		
		Recapitalización de excedentes	¿Los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito acuerdan en recapitalizar los excedentes?		
		Evaluaciones correctivas	¿Se realizan controles que permitan determinar si existe datos erróneos dentro la información financiera?		
	<b>Proceso Tributario</b>	Obligaciones Tributarias	¿Cumple la entidad con las Obligaciones Tributarias oportunamente?		

### 3.6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En el presente proyecto la recolección de la información se la realizará por medio de los instrumentos citados en las matrices de operacionalización de los procesos, con el fin 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 3.6.

#### Plan para la Recolección de la información

Preguntas Básicas	Explicación
1.- ¿Para qué estudiar en forma analítica y sistemática los procesos financieros, administrativos y contables?	Para determinar la inexistencia de los procesos, y cada uno de los efectos negativos que se presentan por esta razón.
2.- ¿De qué personas u objetos?	De los socios y directivos que forman parte de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Vida"
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Sobre aspectos relacionados al levantamiento de la información tanto financiera, contable y administrativa que nos permita determinar cada uno de los procesos.
4.- ¿Quiénes?	El investigador
5.- ¿Cuándo?	El periodo de estudio corresponde al año 2015
6.- ¿Dónde?	Esta investigación se llevara a cabo con los procesos financieros, administrativos y contables que desarrolla la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Vida"

<b>8.- ¿Qué técnicas de recolección?</b>	Observación, encuestas.
<b>9.- ¿Con qué?</b>	Guía de observación, cuestionario estructurado
<b>10. ¿En qué situación?</b>	En una investigación planeada.

### **3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

La información obtenida se procesará y analizará organizadamente de acuerdo a los socios y directivos que están involucrados dentro de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, con relación a las causas y efectos del problema de investigación.

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

A continuación se detallarán algunas de estas consideraciones:

- Filtrar la información recogida; es decir realizar un análisis crítico acerca de la información defectuosa: incompleta, contradictoria, no pertinente, entre otros.
- Revisión de la información corregida con el fin de corregir fallas en la contestación.
- Tabulación de los datos obtenidos.
- Manejo de información
- Análisis estadístico de la información para la 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 obtenidos, destacando los porcentajes más altos que se encuentren relacionados estrechamente con los procesos financieros, administrativos y contables.
- Interpretación de los resultados estadísticos, en base a la información obtenida en el marco teórico.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

### **3.8. Análisis e Interpretación de Resultados**

En la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” se llevó a cabo la ejecución de técnicas e instrumentos que permitan obtener información acerca de los procesos financieros y contables de la entidad, es por esto que a continuación se presenta los resultados obtenidos a través de la aplicación de dos tipos de encuestas, la primera se realizó a los socios con el fin de conocer el nivel satisfacción e insatisfacción de los servicios financieros que presta la entidad; la segunda encuesta fue aplicada a los directivos con el objetivo de determinar y analizar los procesos financieros, administrativos y contables de la entidad. La población objeto de estudio son 35 socios y 10 directivos de la caja solidaria “Nueva Vida”.

#### **3.8.1. Tabulación, Presentación e Interpretación de Resultados.**

## Resultados obtenidos a las encuestas realizadas a los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”

### 1. ¿Por qué decidió asociarse a la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”?

Tabla 3.7.

#### Decisión de Asociarse a la Caja Solidaria “Nueva Vida”

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Confianza	18	51,40%
Beneficios que ofrece	13	37,10%
Distancia	0	0
Atención	4	11,40%
Recomendación	0	0
Otros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

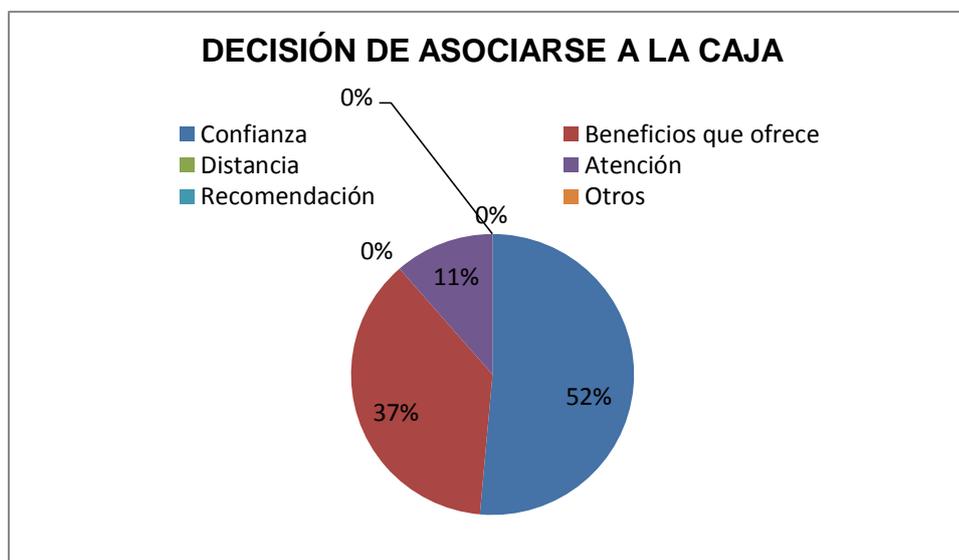


Figura 3.1. Decisión de Asociarse a la Caja Solidaria “Nueva Vida”

- **Análisis e Interpretación de Resultados**

De acuerdo a la información obtenida de un total de 35 socios que corresponden al 100% se pudo determinar que un 52% decidieron asociarse a la Caja Solidaria “Nueva Vida” por confianza; mientras que un 37% de los encuestados manifestaron que su decisión de asociarse fue por los beneficios que ofrece la caja; así mismo el 11% de los socios indicaron que

se asociaron a la entidad por la atención que brindan en sus actividades. Los datos anteriores indican que la mayoría de los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” decidieron asociarse por la confianza que tienen hacia la entidad, porque se encuentra dirigida por personas conocidas de mucho tiempo y forman parte de una misma comunidad y su fin es de apoyo mutuo.

## 2. ¿Conoce todos los servicios que ofrece la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”?

**Tabla 3.8.**

**Servicios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	31	88,60%
NO	4	11,40%
TOTAL	35	100



**Figura 3.2. Conocimiento acerca de todos los servicios de la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”**

- **Análisis e Interpretación de Resultados**

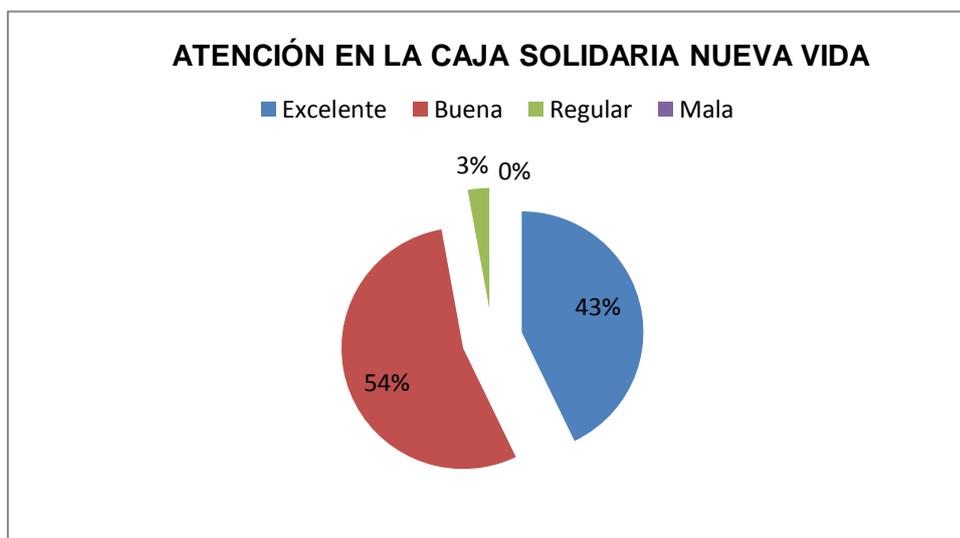
El 89% de los socios encuestados indican que si conocen todos los servicios financieros que ofrece la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Nueva Vida”; mientras que un 11% manifestaron que no. En base a los resultados obtenidos se puede expresar que la mayoría de los socios de la caja si conocen todos los servicios financieros a los que pueden acceder por ser miembros de la misma, pero a pesar de esto es importante que los funcionarios de la caja implementen acciones que permitan que todos los socios sin excepción alguna conozcan acerca de los beneficios que la caja solidaria les ofrece.

### 3. Para usted la atención en la Caja Solidaria de ahorro y Crédito “Nueva Vida” es:

**Tabla 3.9.**

#### Atención en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	15	42,9
Buena	19	54,3
Regular	1	2,9
Mala	0	0,0
TOTAL	35	100,0



**Figura 3.3. Atención en la Caja Solidaria “Nueva Vida”**

- **Interpretación y análisis de resultados**

De la totalidad de los encuestados, un 54% manifiesta que la atención prestada a los socios en la Caja Solidaria de Ahorro y crédito “Nueva Vida” es buena, mientras que un 43% indican que es excelente; y el 3% asegura que es regular. Esto indica que la caja solidaria debería mejorar la atención que presta a sus socios para poder brindar un servicio de calidad.

#### 4. ¿Qué servicio utiliza con frecuencia en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”?

Tabla 3.10.

#### Servicios utilizados con frecuencia de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ahorros	12	34,3
Créditos	21	60,0
Depósitos a plazo fijo	1	2,9
Cuentas infantiles	1	2,9
Otros	0	0,0
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>

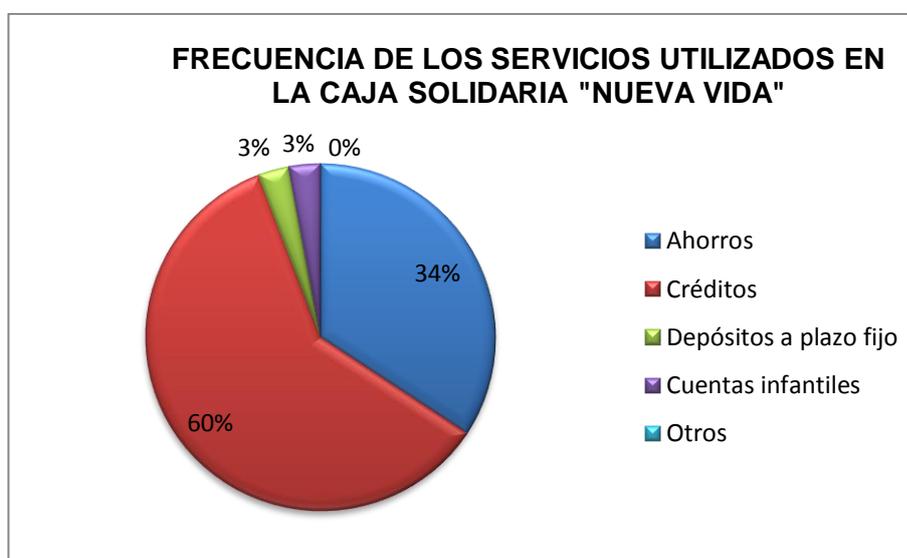


Figura 3.4. Frecuencia de los servicios utilizados en la Caja Solidaria de Ahorro y crédito “Nueva Vida”

- **Análisis e Interpretación de resultados**

Dentro de los diferentes tipos de servicios financieros que ofrece la Caja Solidaria de Ahorro y crédito “Nueva Vida”, un 60% de los socios encuestados expresaron que los créditos es uno de los servicios más utilizados; sin embargo un 34% indicaron que manejan con más frecuencia los ahorros, así mismo un 3% indico que se benefician de las cuentas infantiles y el 3% restante aseguraron que utilizan los depósitos a plazo fijo. En base a estos resultados podemos determinar que la caja se debe enfocar más en el otorgamiento de los créditos, puesto que este servicio es utilizado con mayor frecuencia por parte de los socios.

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

**Tabla 3.11.**

**Requisitos para la apertura de una cuenta de ahorros en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	34	97%
NO	1	3%



**Figura 3.5. Requisitos para la apertura de una cuenta de ahorros }**

- **Análisis e Interpretación de Resultados**

Según los resultados obtenidos, un 97% de los socios encuestados si conocen todos los requisitos que se deben presentar para la apertura de una cuenta de ahorros en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, sin embargo un 3% no tiene conocimiento acerca de estos requisitos.

**6. ¿Conoce usted la tasa de interés que la Caja Solidaria “Nueva Vida” paga por sus ahorros?**

**Tabla 3.12.**

**Tasa de Interés en los Ahorros**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	28	80%
NO	7	20%
TOTAL	35	100%



**Figura 3.6. Tasa de interés en los Ahorros**

- **Análisis e Interpretación de Resultados**

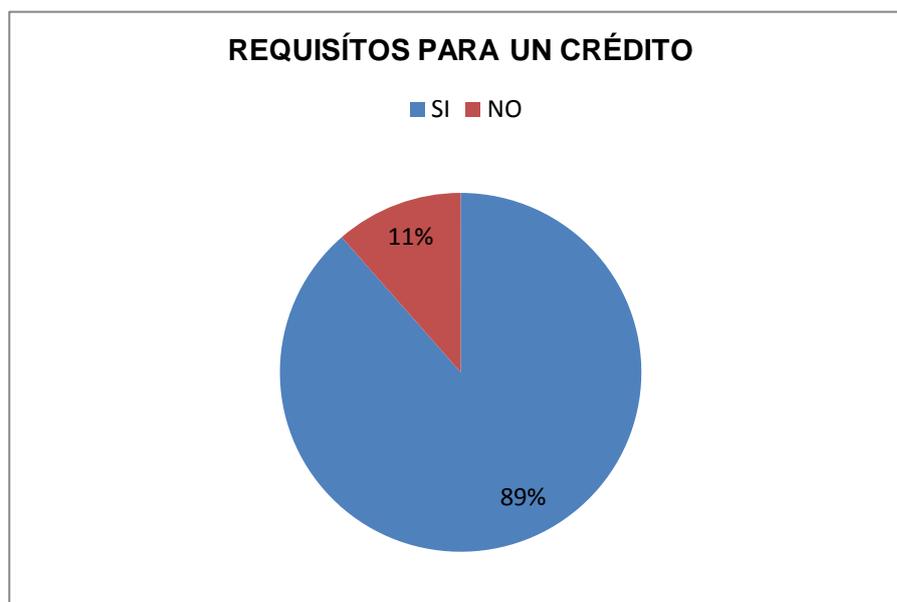
Al considerar los datos anteriores se observa que un 80% de los socios si conocen la tasa de interés que reciben por sus ahorros que tienen depositados en la caja solidaria, mientras que un 20% no tienen conocimiento acerca de esta tasa de interés.

**7. ¿Conoce usted los requisitos que se necesitan para obtener un crédito en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”?**

**Tabla 3.13.**

**Requisitos para un Crédito**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
<b>SI</b>	31	89%
<b>NO</b>	4	11%
<b>TOTAL</b>	35	100%



**Figura 3.7. Requisitos para un crédito**

**• Análisis e Interpretación de Resultados**

En base a los resultados obtenidos en la presente pregunta, se puede identificar que un 89% de los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y crédito “Nueva Vida” si conocen todos los requisitos que son necesarios para solicitar un crédito en la entidad; sin embargo un 11% manifestaron que no tienen conocimiento alguno acerca de los requisitos y esto ha sido una de las razones por las cuales no han solicitado anteriormente un crédito en la caja.

## 8. ¿Ha solicitado un crédito en la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”?

Tabla 3.14.

### Solicitud de un Crédito

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	30	86%
NO	5	14%
TOTAL	35	100%

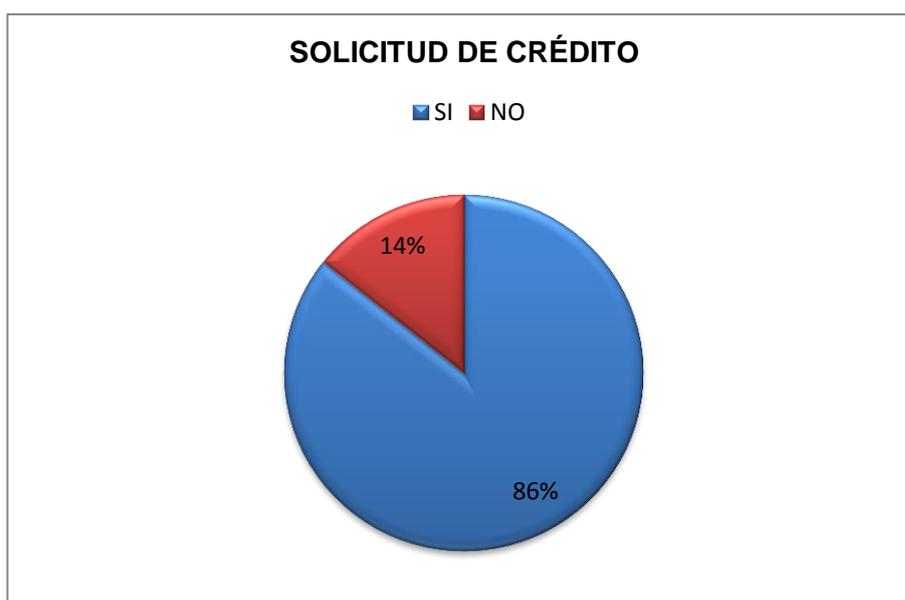


Figura 3.8. Solicitud de un crédito

- **Análisis e Interpretación de Resultados**

De los socios encuestados, el 86% indicaron que si han solicitado un crédito en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, y solo un 14% menciona lo contrario. Por lo que se percibe que la mayoría de los socios buscan adquirir un crédito con el fin de financiar sus distintos emprendimientos y de esta forma mejorar su situación económica.

## 9. ¿Qué tipo de crédito ha solicitado en la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”?

Tabla 3.15.

### Tipo de Crédito solicitado en la Caja Solidaria “Nueva Vida”

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ordinario	17	57%
Emergente	7	23%
Estudiantil	3	10%
Microcrédito	2	7%
Otros	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

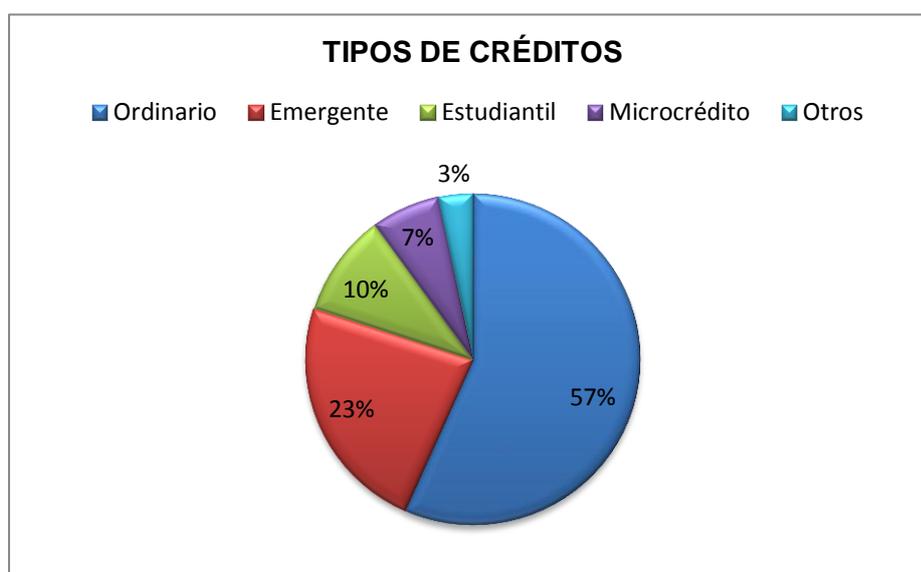


Figura 3.9. Tipos de Créditos

#### • Análisis e Interpretación de Resultados

De los 30 socios que han adquirido un crédito en la caja solidaria “Nueva Vida”, el 57% solicitaron un crédito ordinario, mientras que un 23% optaron por un crédito emergente, así también un 10% de los socios indicaron que se financiaron por medio de un crédito estudiantil, un 2% adquirieron un microcrédito y un solo socio se financió por medio de un crédito de consumo que representa el 3%; por lo que se puede establecer que la mayoría de socios optan financiarse por medio de un crédito ordinario, el cual les provee de fondos para satisfacer sus necesidades de liquidez.

## 10. ¿Con qué finalidad ha solicitado un crédito en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”?

Tabla 3.16.

### Finalidad del crédito

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Agricultura y Ganadería	19	64%
Comercio	4	14%
Compra de bienes	1	3%
Compra de Vehículos	2	7%
Adquisición o mejora de vivienda	1	3%
Adquisición de electrodomésticos	1	3%
Estudios	1	3%
Otros	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

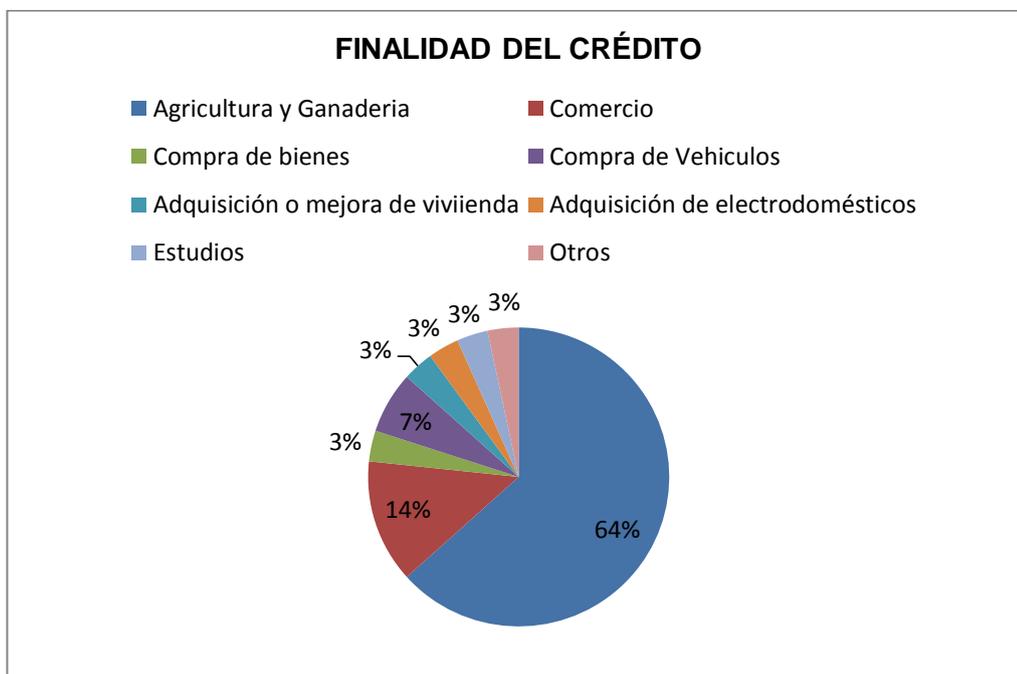


Figura 3.10. Finalidad del Crédito

### • Análisis e Interpretación de Resultados

Esta pregunta permite identificar las diferentes actividades que se han financiado por medio de la obtención de un crédito en la Caja Solidaria “Nueva Vida”, por cual se pudo observar que un 64% ha destinado su dinero en la agricultura y ganadería, un 14% en actividades de comercio, un 7% han adquirido vehículos, y un 15% de los socios se han financiado para

desarrollar diferentes actividades tales como: compra de bienes, adquisición o mejora de la vivienda, adquisición de electrodomésticos y maquinaria pesada. Por lo que se puede establecer que los socios adquieren créditos con la finalidad de poder financiarse sus actividades agrícolas y ganaderas, puesto que esto representa su fuente principal de ingresos.

### 11. ¿Con qué frecuencia requiere usted un crédito?

Tabla 3.17.

#### Frecuencia de un crédito

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanalmente	1	3%
Mensualmente	3	10%
Semestral	1	3%
Anualmente	20	67%
Otros	5	17%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

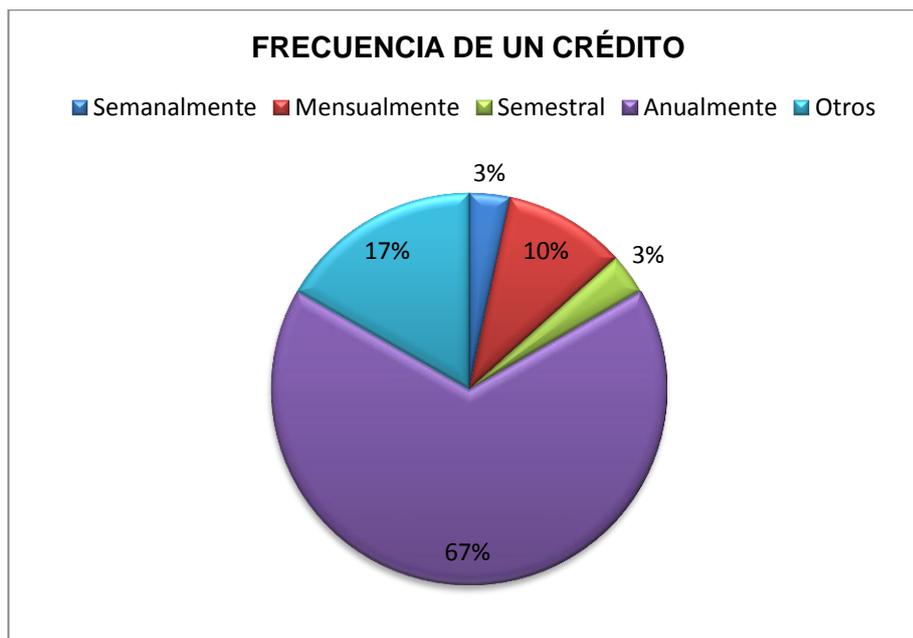


Figura 3.11. Frecuencia de un Crédito

#### • Análisis e Interpretación de Resultados

De los resultados obtenidos se puede observar que la frecuencia con la que los socios solicitan un crédito es anual ya que es un tiempo apropiado

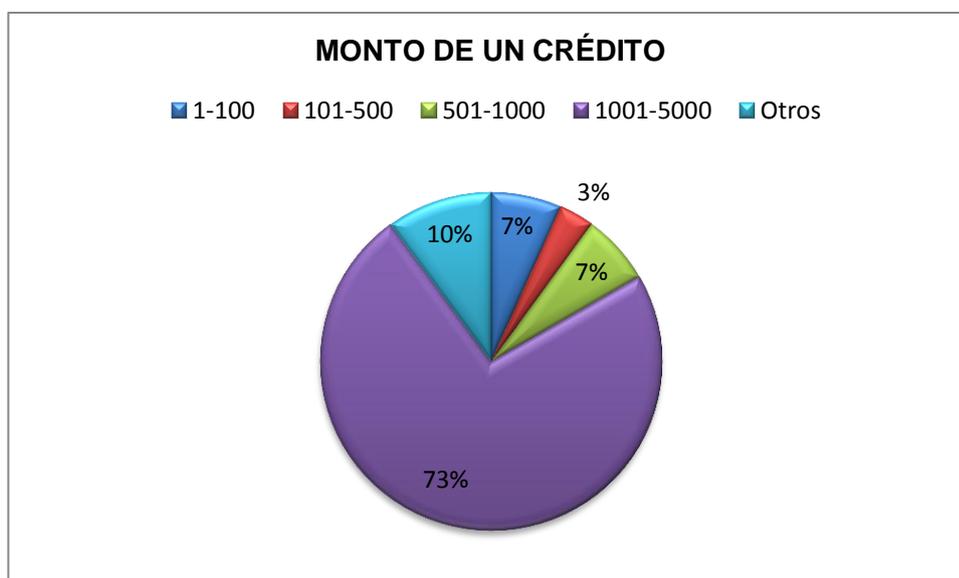
en el cual ellos pueden cubrir todas sus obligaciones, representa el 67%; mientras que un 17% aseguraron que adquieren un crédito aproximadamente de 2 a 3 años, porque sus ingresos son muy bajos y no les permitiría cumplir oportunamente con los pagos.

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

**Tabla 3.18.**

### **Monto de un crédito**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1-100	2	7%
101-500	1	3%
501-1000	2	7%
1001-5000	22	73%
Otros	3	10%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



**Figura 3.12. Monto de un Crédito**

### • **Análisis e Interpretación de Resultados**

Los datos anteriores reflejan que un 73% de los socios han solicitado créditos con un monto que va desde los \$ 1001 hasta \$ 5000, un 10% afirman que han obtuvieron créditos con valores superiores a los \$ 5000, así también un 7% indico que realizaron créditos de \$501 a \$1000 y un 10% aseguraron que solicitaron a la entidad cantidades menores a \$500. Por esto

se puede establecer que los montos de los créditos que realizan los socios son como mínimo de \$1000 hasta un máximo de \$ 8000; estas son cantidades que la Caja Solidaria “ Nueva Vida” otorga a los socios considerando su capacidad de pago y las garantías que presenten, para así asegurar la recuperación de la cartera.

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

Tabla 3.19.

#### Tasa de Interés de un crédito

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	27	90%
NO	3	10%
TOTAL	30	100

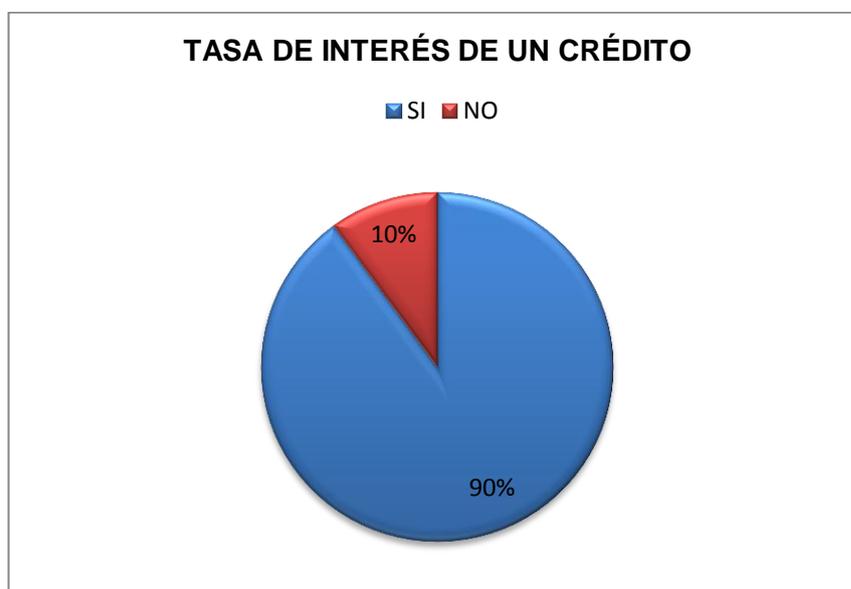


Figura 3.13. Tasa de interés de un Crédito

#### • Análisis e Interpretación de Resultados

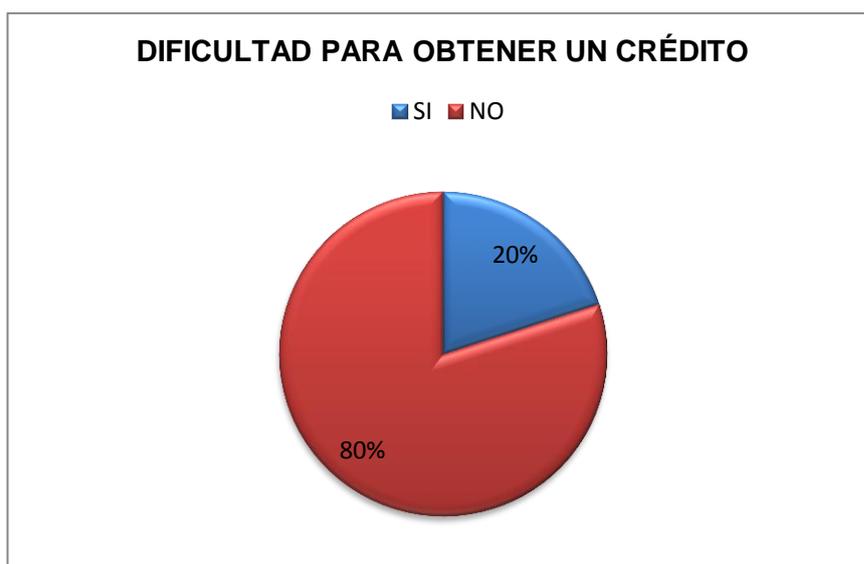
De los 30 socios encuestados, el 90% que corresponde a 27 socios si conocen cual es la tasa de interés que pagan por el crédito que han solicitado y tan solo 3 personas que representan el 10% no tienen conocimiento acerca de este valor.

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

**Tabla 3.20.**

**Dificultad para obtener un crédito**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	6	20%
NO	24	80%
TOTAL	30	100%



**Figura 3.14. Dificultad para obtener un Crédito**

- **Análisis e Interpretación de Resultados**

Del total de socios encuestados, un 80% afirmaron que no tuvieron ningún tipo de dificultad al momento de solicitar un crédito en la Caja Solidaria “Nueva Vida”; mientras que el 20% indicaron lo contrario

**Resultados Obtenidos a las Encuestas Realizadas a los Directivos de la Caja solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”**

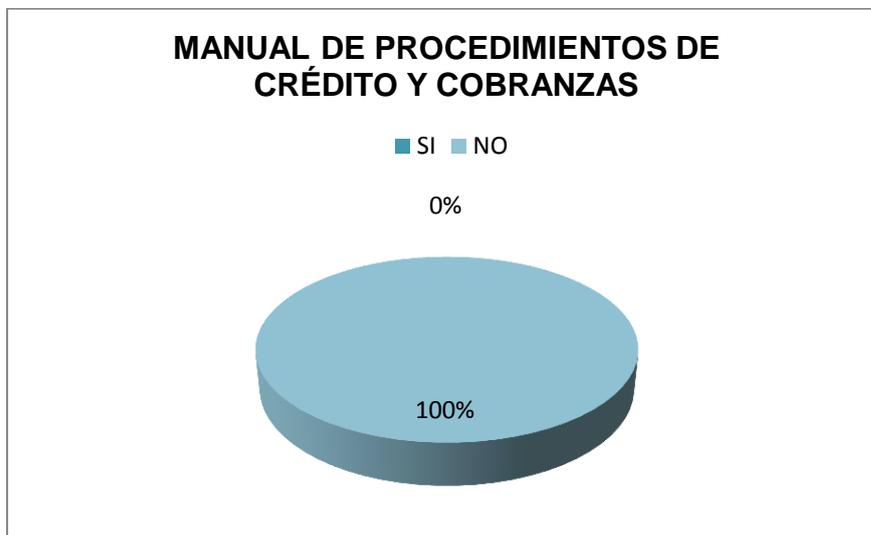
**PROCESO FINANCIERO**  
**CRÉDITO Y COBRANZA**

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

**Tabla 3.21.**

**Manual de procedimientos de crédito y cobranza**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	10	100
TOTAL	10	100



**Figura 3.15. Manual de procedimientos de crédito y cobranza**

• **Análisis e Interpretación**

El 100% de los directivos que fueron encuestados, indicaron que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” no posee un manual de procedimientos para el proceso de crédito y cobranzas; por lo tanto se ve la necesidad de diseñar e implementar dicho manual, lo cual permitiría que la entidad tenga los procesos bien establecidos para llevar a cabo las actividades de crédito y cobranza, con el fin de generar mayor eficiencia y eficacia en sus labores, un mayor control sobre los créditos y su

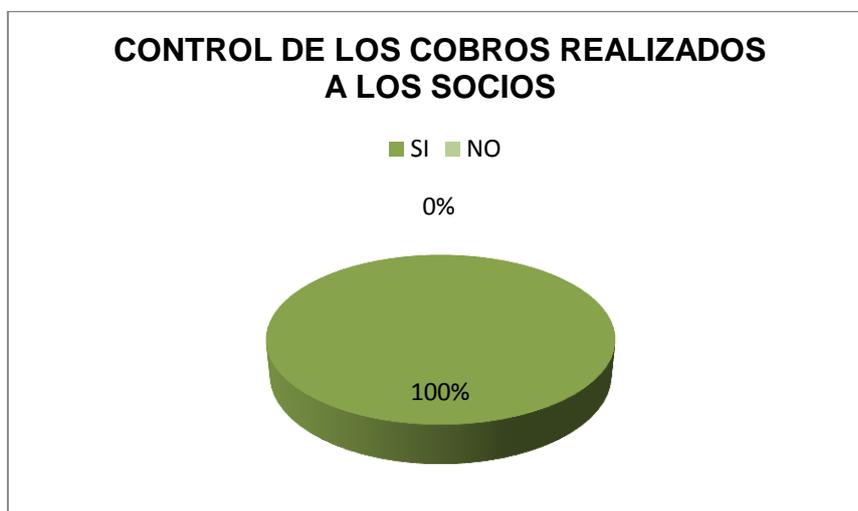
recuperación y de esta forma lograr un crecimiento sostenible para la entidad.

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

**Tabla 3.22.**

### **Control de los cobros realizados a los socios.**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SI</b>	10	100
<b>NO</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>



**Figura 3.16. Control de los cobros realizados a los socios**

### • **Análisis e Interpretación**

De acuerdo a la información obtenida, el 100% de los encuestados que corresponden a 10 directivos de la Caja Solidaria “Nueva Vida” manifestaron que dentro de la entidad si se lleva un control mensual de todos los cobros que se realizan a los socios, con el fin de determinar si los créditos colocados se están recuperando en los plazos establecidos.

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

**Tabla 3.23.**

#### **Notificación a los socios en mora**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SI</b>	7	100
<b>NO</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>



**Figura 3.17. Notificación a los socios en mora**

- **Análisis e Interpretación**

El 100% de los directivos encuestados aseguraron que si se realizan las notificaciones a los socios que se encuentran en mora, ya sea de forma verbal o escrita; con el fin de recuperar el dinero que se entregó en el crédito.

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

Tabla 3.24.

##### Gestiones de cobro fuera de la Caja Solidaria “Nueva Vida”

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0
CASI SIEMPRE	0	0
NUNCA	10	100
TOTAL	10	100

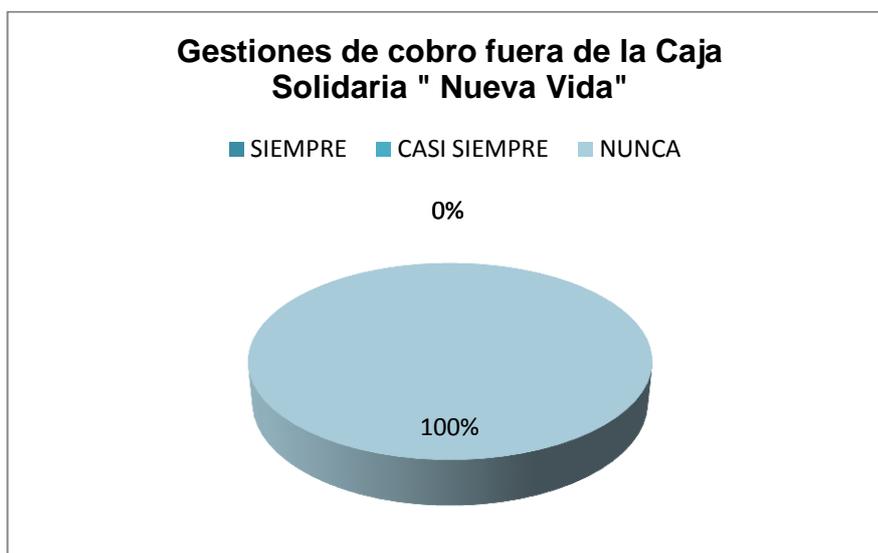


Figura 3.18. Gestiones de cobro fuera de la Caja Solidaria “Nueva Vida”

- **Análisis e Interpretación**

Según los resultados obtenidos, el 100% de los directivos indicaron que nunca se realizan gestiones de cobro fuera de la caja solidaria “Nueva Vida”; por lo que se percibe que todas estas actividades de cobro lo realizan dentro de las instalaciones de la entidad.

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

**Tabla 3.25.**

**Revisión de saldos mensuales de los socios de la Caja “Nueva Vida”**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	10	100
CASI SIEMPRE	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	<b>10</b>	<b>100</b>



**Figura 3.19. Revisión de saldos mensuales**

**• Análisis e Interpretación**

De los resultados obtenidos se observa que el 100% de los encuestados aseguran que siempre se realizan revisiones mensuales de los saldos de los clientes que cancelan sus cuotas, por lo tanto se puede manifestar que si existe un control interno de todo el dinero cobrado a los socios que han realizado un crédito.

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

Tabla 3.26.

Registro de los informes de cobro en la contabilidad de la Caja Solidaria “Nueva Vida”

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SEMANTAL	10	100
MENSUAL	0	0
ANUAL	0	0
OTROS	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

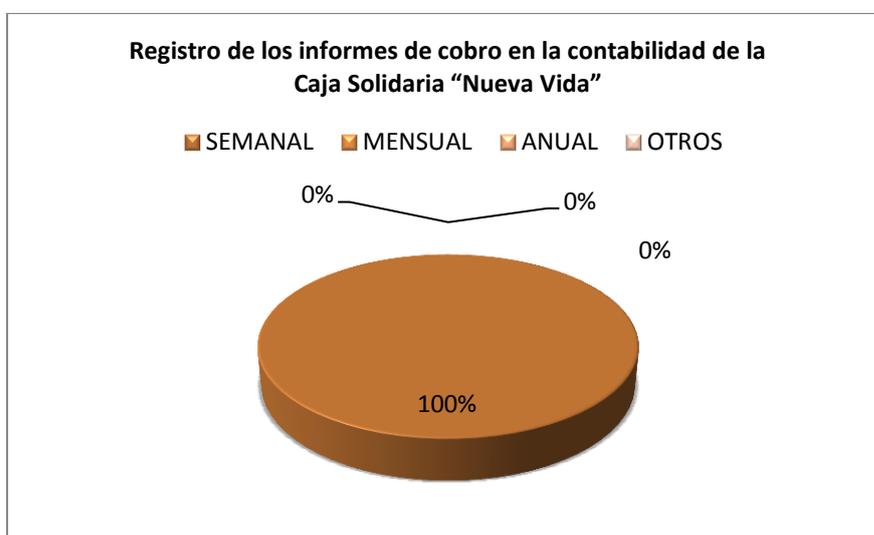


Figura 3.20. Registro de los informes de cobro en la contabilidad de la Caja Solidaria “Nueva Vida”

### • Análisis e Interpretación

El 100% de los directivos encuestados indicaron que la frecuencia de registro de la información de todos los cobros que se realizan a los socios ya sea por pago de cuota de un crédito, aportaciones o ahorros se lo lleva a cabo de forma semanal en el sistema contable.

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

Tabla 3.27.

### Cierres de caja en la Caja Solidaria “Nueva Vida”

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	10	100
CASI SIEMPRE	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	10	100



Figura 3.21. Cierres de Caja

#### • Análisis e Interpretación

El 100% de los directivos encuestados indicaron que siempre se realizan cierres de caja al final del día, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y si el saldo que arroja esta cuenta corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo.

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

Tabla 3.28.

Faltante de caja en la Caja Solidaria “Nueva Vida”

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100
NO	0	0
TOTAL	10	100



Figura 3.22. Faltantes de Caja

• **Análisis e Interpretación**

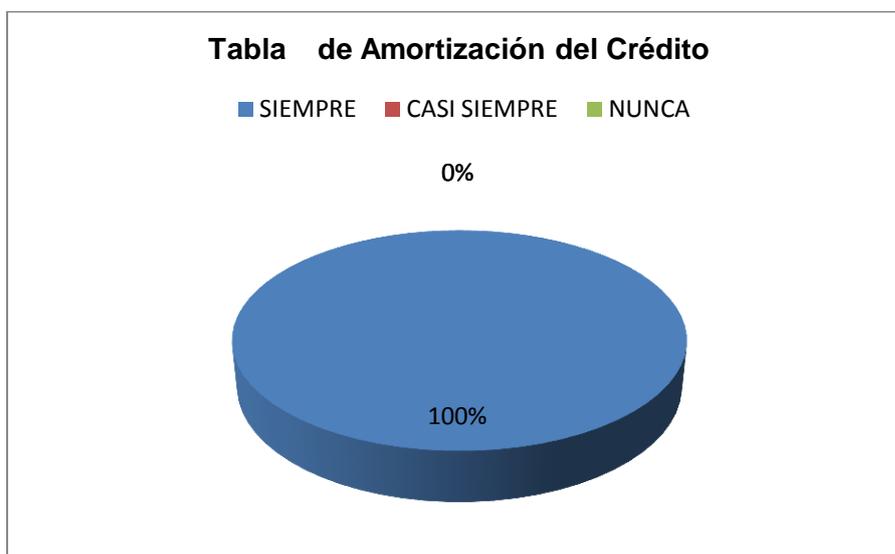
En caso que se presente dinero faltante en la caja después de haber realizado el respectivo arqueo, el 100% de los directivos aseguraron que el responsable de caja es quien debe cancelar el dinero que se ha perdido.

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

**Tabla 3.29.**

**Tabla de amortización del Crédito**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	10	100
CASI SIEMPRE	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	10	100



**Figura 3.23. Tabla de Amortización del crédito**

• **Análisis e Interpretación**

De los directivos encuestados, el 100% indicó que si se entrega una Tabla de amortización a los socios que han adquirido un crédito dentro de la Caja Solidaria “Nueva Vida”

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

Tabla 3.30.

### Personal encargado de cartera vencida

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	10	100
TOTAL	10	100



Figura 3.24. Personal encargado de cartera vencida

#### • Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados manifestaron que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” no cuenta con una persona encargada del proceso de cobranza de la cartera vencida, sin embargo en el caso de existir socios que no cancelen sus cuotas la directiva debe encargarse de recaudar este dinero.

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

**Tabla 3.31.**

### **Análisis crediticio**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	10	100
CASI SIEMPRE	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	<b>10</b>	<b>100</b>



**Figura 3.25. Análisis Crediticio**

#### • **Análisis e Interpretación**

Todos los directivos que representan el 100% expresaron que antes de otorgar un crédito a un socio se realiza un análisis crediticio que les permita determinar si este se encuentra en las condiciones económicas adecuadas para poder cubrir el monto del crédito y de esta forma no se generen problemas posteriores que pongan en riesgo la situación financiera de la caja solidaria.

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

Tabla 3.32.

### Comité de Crédito en la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100
NO	0	0
TOTAL	10	100



Figura 3.26. Comité de Crédito en la Caja Solidaria “Nueva Vida”

#### • Análisis e Interpretación

Esta pregunta permite identificar si la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” cuenta con un comité de crédito, en base a esto se puede observar que el 100% de los directivos encuestados indicaron que sí. El comité de crédito de la caja solidaria “Nueva Vida” se encuentra conformado por un presidente, un secretario y un vocal.

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

Tabla 3.33.

#### Funcionarios encargados en el otorgamiento de créditos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
JUNTA DE SOCIOS	0	0
CÓMITE DE CRÉDITO	10	100
DIRECTIVA	0	0
OTROS	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>



Figura 3.27. Funcionarios encargados del otorgamiento de créditos en la Caja Solidaria "Nueva Vida"

- **Análisis e Interpretación**

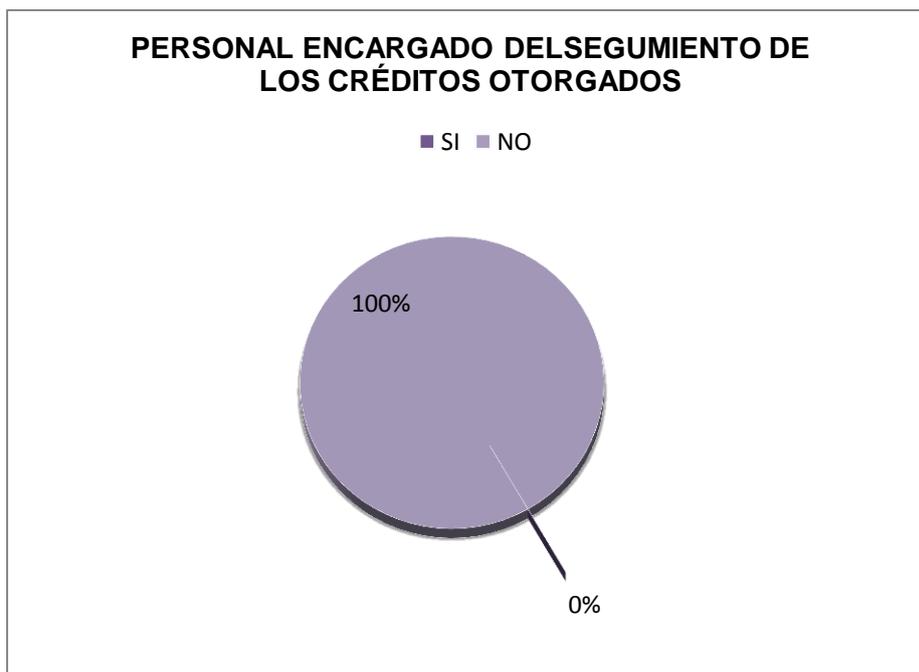
El 100% de los encuestados afirman que los responsables para el otorgamiento de un crédito dentro de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Vida" son los miembros del comité de crédito, quienes se encargan de la revisión de todos los requisitos y el análisis crediticio de los socios, en base a estos aspectos el comité evalúa y aprueba el crédito solicitado.

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

**Tabla 3.34.**

**Seguimiento de los Créditos Otorgados**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	7	100
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>



**Figura 3.28. Personal encargado del seguimiento de los Créditos Otorgados**

**• Análisis e Interpretación**

Según los resultados obtenidos en las encuestas realizadas, se puede observar que el 100% de los directivos de la caja solidaria “Nueva Vida” concuerdan que no se realizan seguimientos a los créditos otorgados por lo tanto no existe una persona que desempeñe esta actividad.

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

Tabla 3.35.

Límites de crédito

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
GARANTÍAS	10	71
INGRESOS	4	29
ANÁLISIS CREDITICIO	0	0
OTROS	0	0
TOTAL	14	100

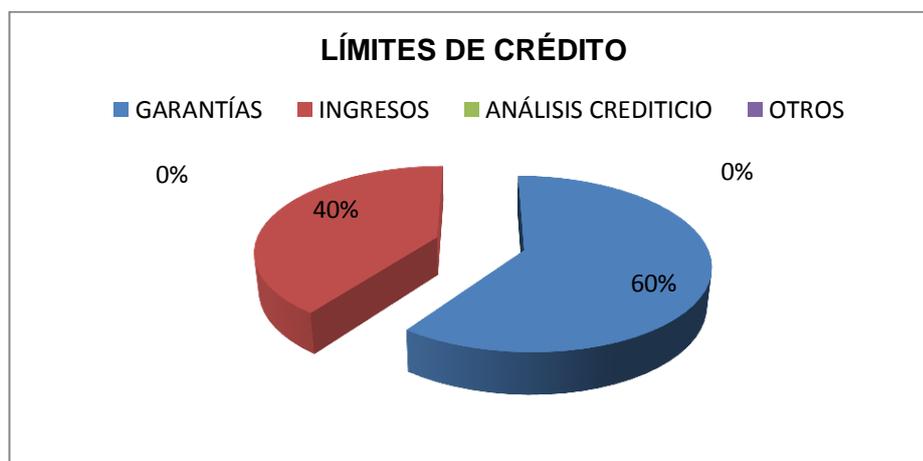


Figura 3.29. Límites de Crédito

• **Análisis e Interpretación**

En base a los resultados obtenidos, un 60% de los directivos afirmaron que el aspecto fundamental que se toma en cuenta para establecer los límites de crédito son las garantías; mientras que un 40% indicaron que son los ingresos; por lo tanto se puede decir que para otorgar un crédito en la caja solidaria se toma en cuenta más las garantías que el socio presenta, pero a pesar de esto es muy importante que de igual forma se analicen los ingresos para determinar si el beneficiario del crédito tiene liquidez para cumplir con sus obligaciones.

## 16. ¿Qué tipos de garantías acepta la Caja Solidaria “Nueva Vida”?

Tabla 3.36.

### Tipos de garantías

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Prendario	10	0
Hipotecario	0	0
Personal	0	100
TOTAL	10	100



Figura 3.30. Tipos de Garantías

### • Análisis e Interpretación

También se puede observar que la totalidad de los directivos encuestados concuerdan que las garantías que acepta la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” son de tipo prendario, puesto que como requisito principal es la presentación de un documento que sustente la propiedad del bien mueble.

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

Tabla 3.37.

### Tipos de créditos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Productivo	0	0
Emergente	0	0
Educacional	0	0
Todas las anteriores	10	100%
Otros (Especifique)	0	0
TOTAL	10	100%

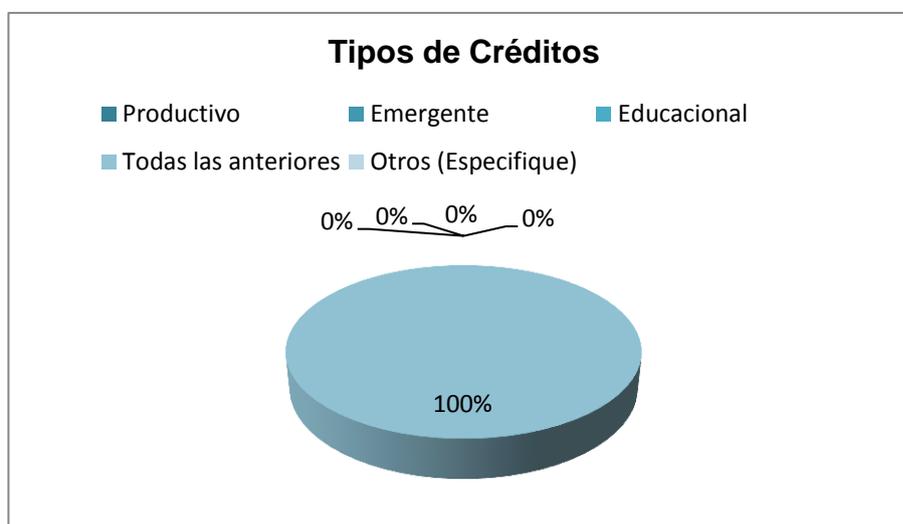


Figura 3.31 Tipos de Garantías

#### • Análisis e Interpretación

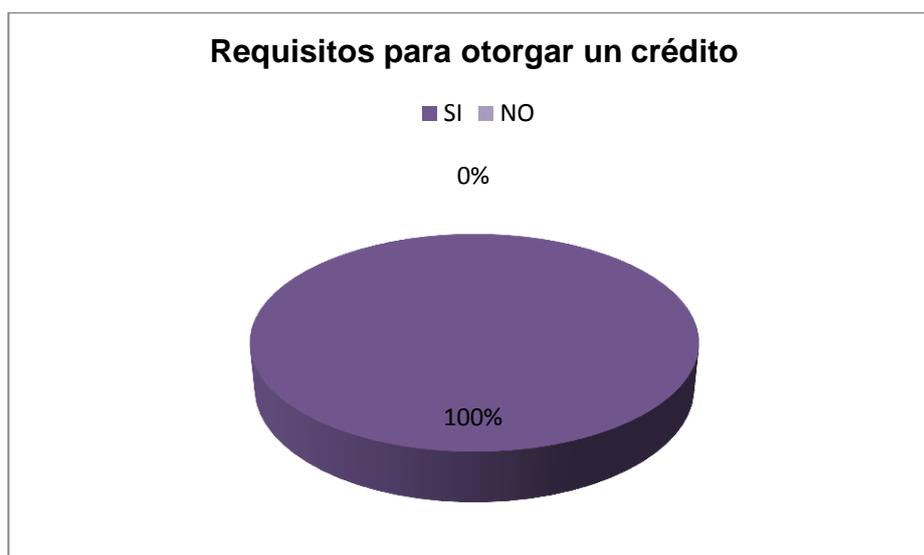
Al considerar los datos anteriores, el 100% de los encuestados indicaron que los tipos de créditos que otorga la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” son: productivo, emergente y educacional; los cuales se diferencian por el monto, el tiempo y los requisitos; cada uno de estos créditos se han establecido con el fin de cubrir todas las necesidades de fondos de los socios.

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

**Tabla 3.38.**

**Requisitos para otorgar un crédito**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100
NO	0	0
TOTAL	10	100



**Figura 3.32. Tipos de Garantías**

• **Análisis e Interpretación**

La respuesta es positiva en un 100% puesto que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” si ha establecido los requisitos necesarios que los socios deben presentar al momento de solicitar un crédito; por lo tanto es muy importante que todos estos requisitos sean verificados en todas las carpetas de los socios para que su análisis crediticio sea el correcto.

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

**Tabla 3.39.**

**Ingreso de solicitudes de crédito**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	10	100
Casi siempre	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	10	100



**Figura 3.33. Ingreso de solicitudes de crédito**

• **Análisis e Interpretación**

Como es evidente todos los directivos encuestados indicaron que todas las solicitudes de crédito que los socios presenten en la caja solidaria se ingresan al sistema el mismo día que son receptadas, por lo tanto esto ayudará a que no exista ninguna pérdida de los documentos.

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

Tabla 3.40.

Documento sustentable del pago de cuota

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100
NO	0	0
TOTAL	10	100

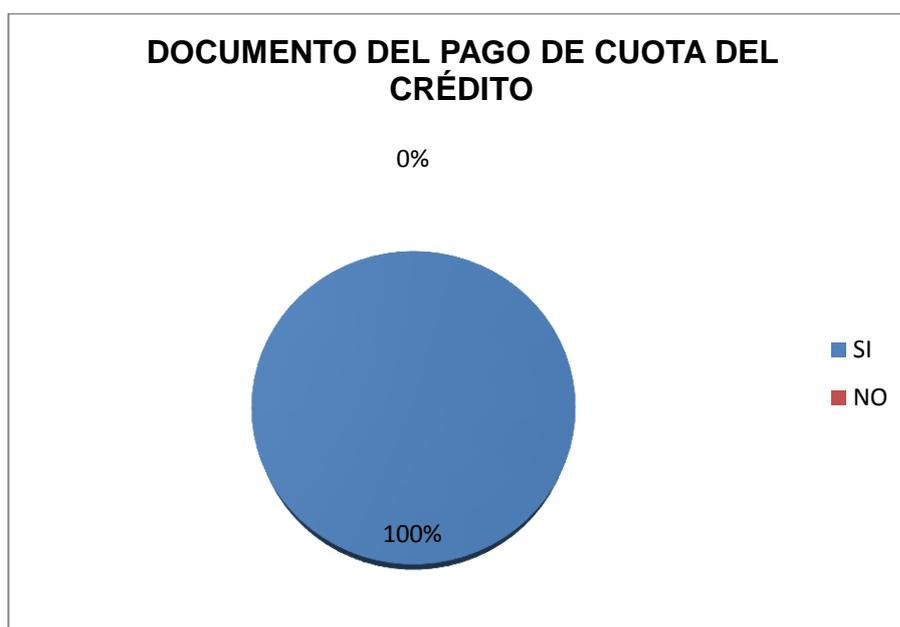


Figura 3.34. Documento del pago de cuota del crédito

- **Análisis e Interpretación**

Los resultados obtenidos en esta interrogante permite determinar que los socios de la caja solidaria “Nueva Vida” al cancelar sus cuotas del crédito si reciben un documento que sustente estas transacciones, el cual es el comprobante de pago, el mismo que posee todas las firmas de responsabilidad y validez.

## PROCESO ADMINISTRATIVO

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

Tabla 3.41.

### Manual de procedimientos administrativos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	10	100
TOTAL	10	100



Figura 3.35. Manual de procedimientos administrativos

#### • Análisis e Interpretación

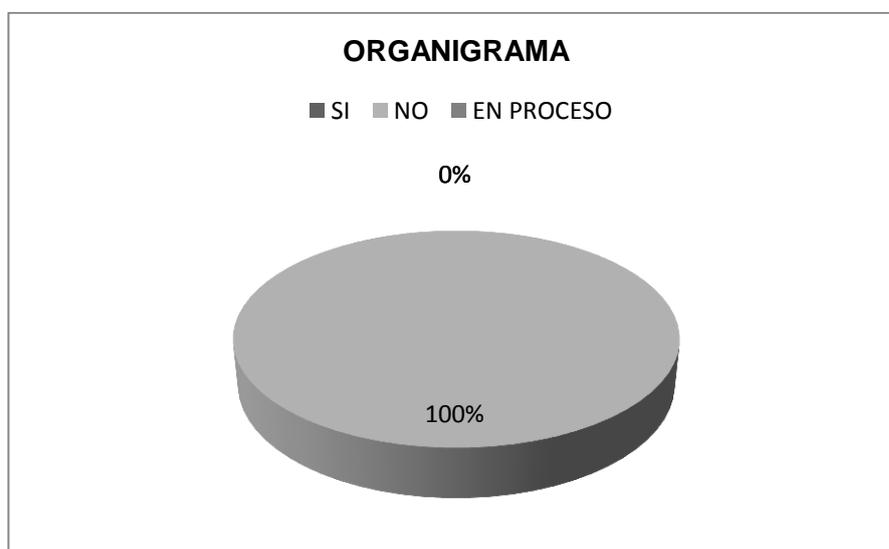
Los directivos encuestados en su totalidad indicaron que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” no posee un manual que defina los procedimientos administrativos; por lo tanto es importante que se diseñe e implemente este tipo de manual en la entidad para determinar todas las actividades y funciones de las unidades administrativas y de esta forma poder lograr todos los objetivos establecidos

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

**Tabla 3.42.**

**Organigrama**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	10	100
EN PROCESO	0	0
TOTAL	10	100



**Figura 3.36. Organigrama**

• **Análisis e Interpretación**

El 100% de los directivos encuestados afirman que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” no cuenta con una estructura organizativa definida por medio de un organigrama que se encuentre actualizado a las necesidades de la entidad. El resultado demuestra que existe la necesidad de elaborar un organigrama donde se establezca la estructura de la entidad y su jerarquización.

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

De acuerdo a la presente pregunta se puede determinar que en este caso los directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” no dieron a conocer su opinión puesto que en la interrogante anterior manifestaron que la entidad no cuenta con una estructura organizativa establecida, por esta razón se ve necesaria la implementación de un organigrama para tener una correcta determinación de los niveles de autoridad y delegaciones jerárquicas en diferentes niveles de decisión.

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

**Tabla 3.43.**

**Planificación estratégica**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100
NO	0	0
TOTAL	10	100



**Figura 3.37. Planificación estratégica**

- **Análisis e Interpretación**

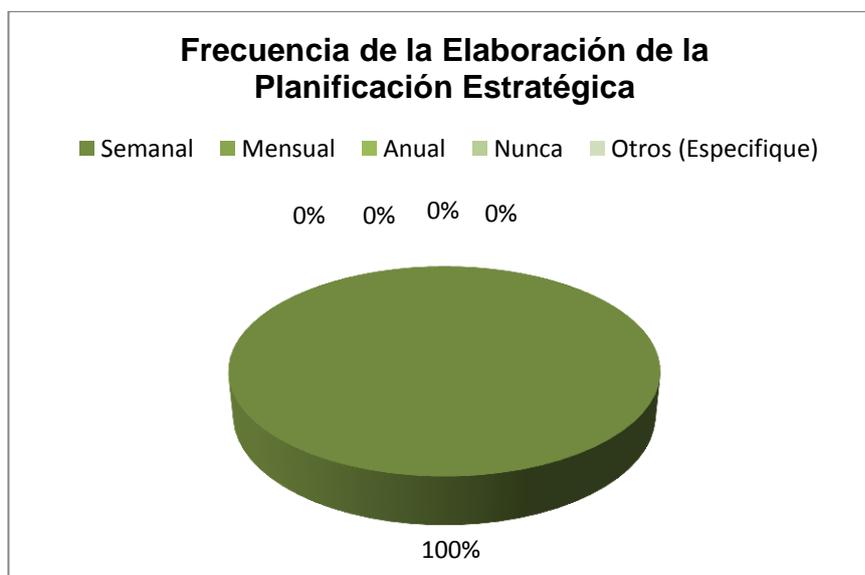
El total de los directivos encuestados manifestaron que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” si cuenta con una planificación estratégica, la misma que es realizada por la directiva, en la cual se estipula cada una de las actividades y acciones que permitan el cumplimiento de todos los objetivos previstos en la entidad.

**25. ¿Con que frecuencia se realizan estas planificaciones?**

**Tabla 3.44.**

**Frecuencia de la Elaboración de la Planificación Estratégica**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanal	10	100
Mensual	0	0
Anual	0	0
Nunca	0	0
Otros (Especifique)	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>



**Figura 3.38. Frecuencia de la Planificación estratégica**

- **Análisis e Interpretación**

En la presente interrogante el 100% de los encuestados indicaron que las planificaciones de las actividades que se van a llevar a cabo en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” se elaboran cada semana para que la misma se encuentren acorde a las necesidades que se presenten en la entidad.

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

**Tabla 3.45.**

**Plan operativo anual**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	10	100
EN PROCESO	0	0
TOTAL	10	100



**Figura 3.39. Plan Operativo Anual**

- **Análisis e Interpretación**

Los directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” manifestaron que no se realiza un plan operativo anual para la entidad.

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

En esta interrogante los directivos no dieron a conocer su opinión ya que en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” no se realiza el plan operativo anual, por esta razón se ve la necesidad de elaborarlo con el fin de realizar un seguimiento en las acciones para determinar su eficiencia y el cumplimiento de objetivos.

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

**Tabla 3.46.**

**Designación de funciones**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>



**Figura 3.40. Designación de Funciones**

• **Análisis e Interpretación**

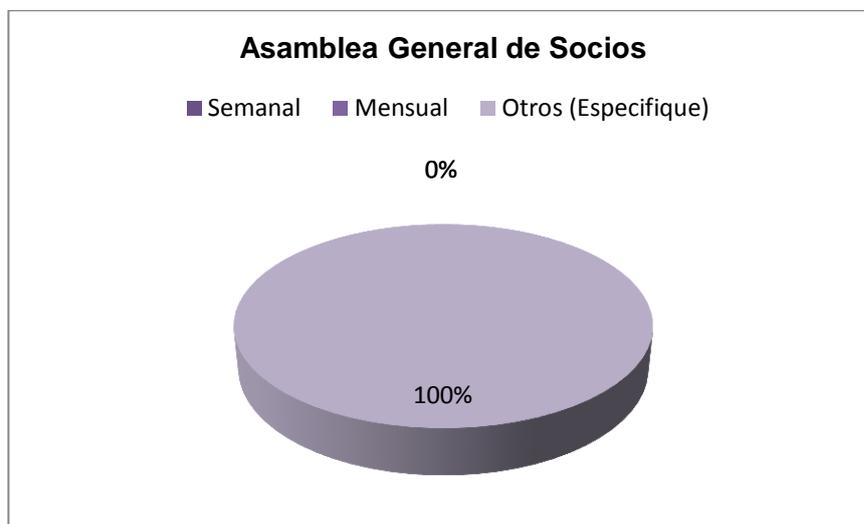
El 100% de los directivos encuestados aseguraron que todos los funcionarios que laboran en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” si tienen designadas todas las funciones que deben cumplir, lo cual evita que no exista duplicidad de acciones.

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

**Tabla 3.47.**

**Asamblea General de Socios**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanal	0	0
Mensual	0	0
Otros (Especifique)	10	100
TOTAL	10	100



**Figura 3.41. Asamblea General de Socios**

• **Análisis e Interpretación**

Los directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” contestaron que las asambleas generales de todos los socios se las realizan de forma trimestral, en el caso que exista algún tema urgente por tratar se organizan en reuniones extraordinarias.

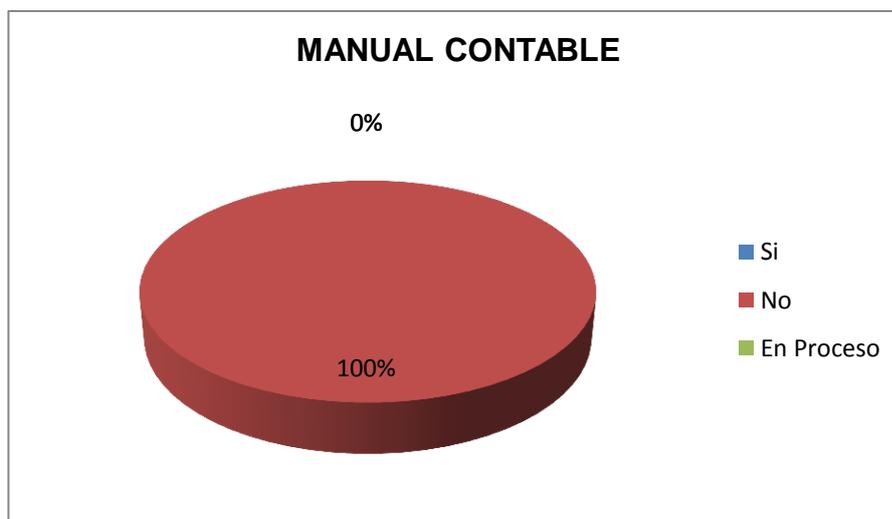
## PROCESO CONTABLE

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

**TABLA 3.48.**

**Manual de procedimientos contables de la Caja Solidaria “Nueva Vida”**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	10	100%
En Proceso	0	0%
TOTAL	10	100%



**Figura 3.42. Manual Contable**

- **Análisis e Interpretación**

El 100% de los directivos encuestados indicaron que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” no cuenta con un manual de procesos contables, razón por la cual se ve la necesidad de diseñarlo e implementarlo con el fin de tener establecido por escrito todos los procesos correctos que se deben realizar en el área de contabilidad para que su labor sea efectuada de forma eficiente y eficaz.

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

**TABLA 3.49.**

**Persona encargada en realizar la Contabilidad**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0
TOTAL	10	100%



**Figura 3.43. Encargado de la Contabilidad**

- **Interpretación y Análisis**

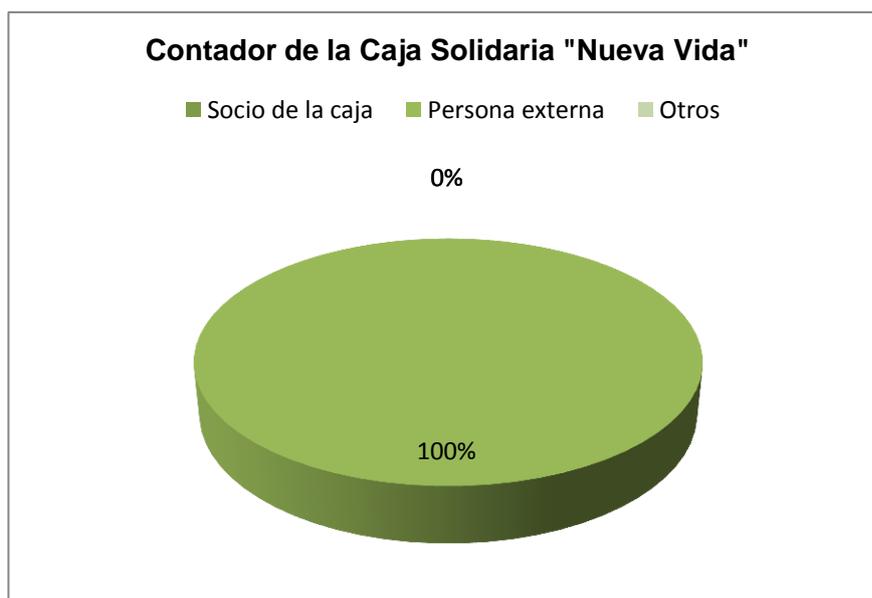
Los directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” afirmaron que la entidad si cuenta con una persona que se encargue de todo lo referente al área contable.

**32. El contador de la Caja Solidaria es:**

**TABLA 3.50.**

**Contador de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Socio de la caja	0	0
Persona externa	0	100%
Otros	0	0
TOTAL	10	100%



**Figura 3.44. Contador de la Caja Solidaria “Nueva Vida”**

- **Interpretación y Análisis**

Todos los directivos manifestaron que el contador de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” es una persona externa que les proporciona asesoría contable y tributaria

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

**TABLA 3.51.**

**Plan de cuentas**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0
En proceso	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



**Figura 3.45. Plan de cuentas**

• **Interpretación y Análisis**

En la presente interrogante el 100% de los directivos encuestados expresaron que la entidad si cuenta con un plan de cuentas para realizar el trabajo de contabilidad.

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

TABLA 3.52.

Apertura de un archivo para cada socio

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0
En proceso	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



Figura 3.46. Apertura de un archivo por socio

- **Interpretación y Análisis**

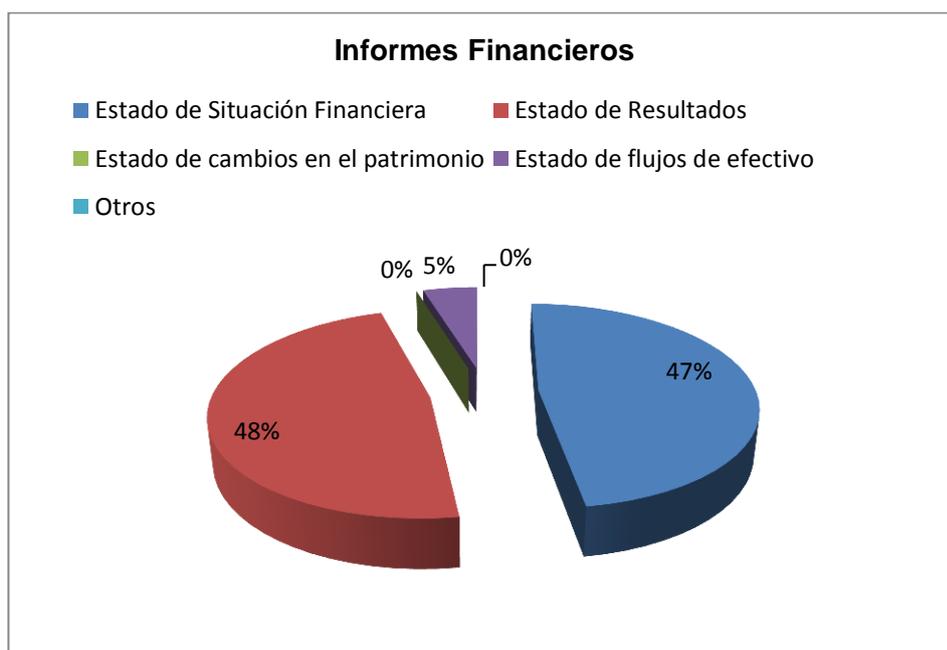
El 100% de los directivos aseguraron que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” si mantiene un archivo por cada uno de los socios que forman parte de la entidad.

### 35. ¿Qué informes financieros preparan? Múltiple Respuesta

**TABLA 3.53.**

#### Informes Financieros

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Estado de Situación Financiera	10	47%
Estado de Resultados	10	48%
Estado de cambios en el patrimonio	0	
Estado de flujos de efectivo	1	5%
Otros	0	
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



**Figura 3.47. Informes Financieros**

#### • Interpretación y Análisis

Respecto a los informes financieros que se preparan en la Caja Solidaria “Nueva Vida” un 95% aseguraron que en la entidad se elaboran el estado de situación financiera y el balance de resultados, sin embargo un 5% que corresponde a una sola persona indico que también se presenta el estado de flujo de efectivo.

36. ¿Con que frecuencia realizan estos informes?

TABLA 3.54.

Frecuencia de la presentación de Informes Financieros

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanal	0	0
Mensual	0	0
Semestral	0	0
Anualmente	0	0
Otros	10	100%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

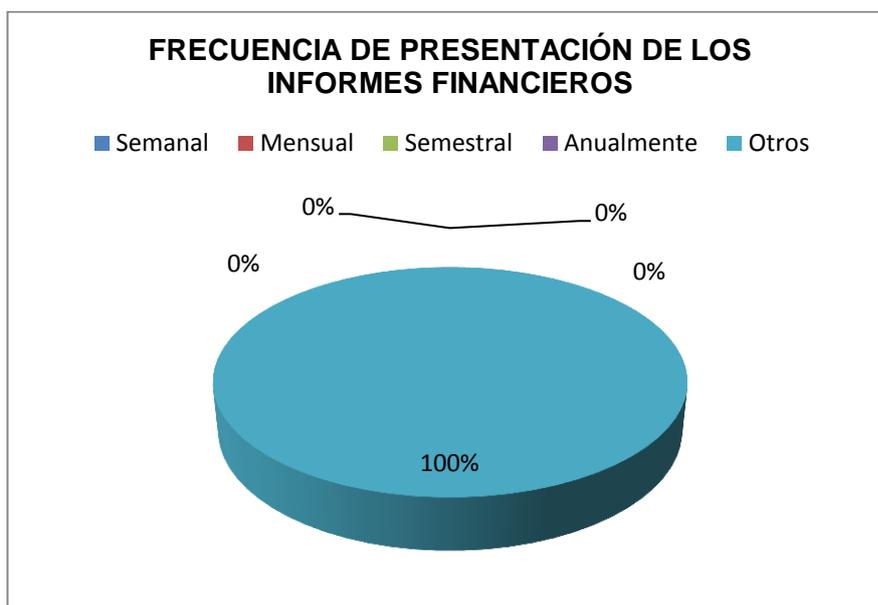


Figura 3.48. Frecuencia de presentación de los informes financieros

• Interpretación y Análisis

Los directivos de la Caja Solidaria “Nueva Vida” afirmaron que la frecuencia con la que se presenta los estados financieros es trimestral, y la señora tesorera es la encargada de socializar estos estados a la asamblea general de socios con el fin de dar a conocer la situación actual de la caja.

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

**TABLA 3.55.**

**Entrega de los Informes Financieros a la Directiva**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0
TOTAL	10	100%



**Figura 3.49. Entrega de Informes Financieros a la Directiva**

- **Interpretación y Análisis**

El 100% de los encuestados indicaron que los informes financieros de la Caja Solidaria “Nueva Vida” son presentados de forma oportuna a la directiva y a la asamblea de socios, pero estos informes no se encuentran acompañados de un análisis financiero y comentarios que expliquen con claridad la situación económica de la entidad.

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

**TABLA 3.56.**

**Presupuestos**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
Nunca	10	100%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



**Figura 3.50. Presupuestos**

- **Interpretación y Análisis**

En esta interrogante todos los directivos indicaron que no se realizan presupuestos para cubrir los costos y gastos de la entidad, los desembolsos de dinero son realizados cuando se requiera.

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

**TABLA 3.57.**

**Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	10	100%
Casi siempre	0	0
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



**Figura 3.51. Cumplimiento de Obligaciones tributarias**

• **Interpretación y Análisis**

Todos los directivos de la Caja Solidaria “Nueva Vida” que corresponden al 100%, afirmaron que la entidad siempre ha cumplido con todas las obligaciones tributarias oportunamente.

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

**TABLA 3.58.**

**Incumplimiento Tributario**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0
TOTAL	10	100%



**Figura 3.52. Incumplimiento de Obligaciones tributarias**

• **Interpretación y Análisis**

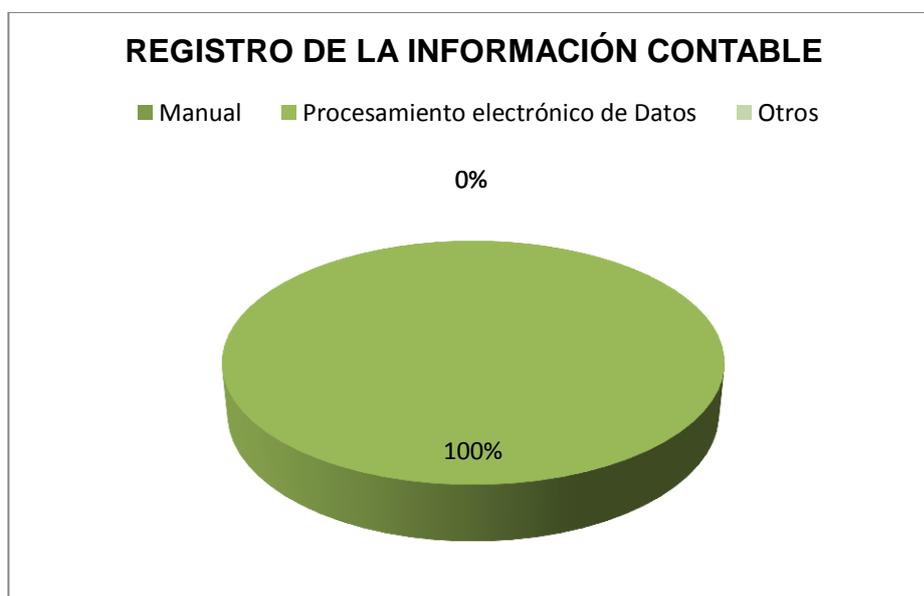
En cuanto a los problemas con el Servicio de Rentas Internas por incumplimiento de las obligaciones tributarias los directivos expresaron que la entidad por una sola ocasión tuvo que afrontar el pago de una multa puesto que no se presentó las declaraciones correspondientes de manera oportuna.

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

**TABLA 3.59.**

**Registro de la información Contable**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Manual	0	0
Procesamiento electrónico de Datos	10	100%
Otros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



**Figura 3.53. Registro de la Información Contable**

**• Interpretación y Análisis**

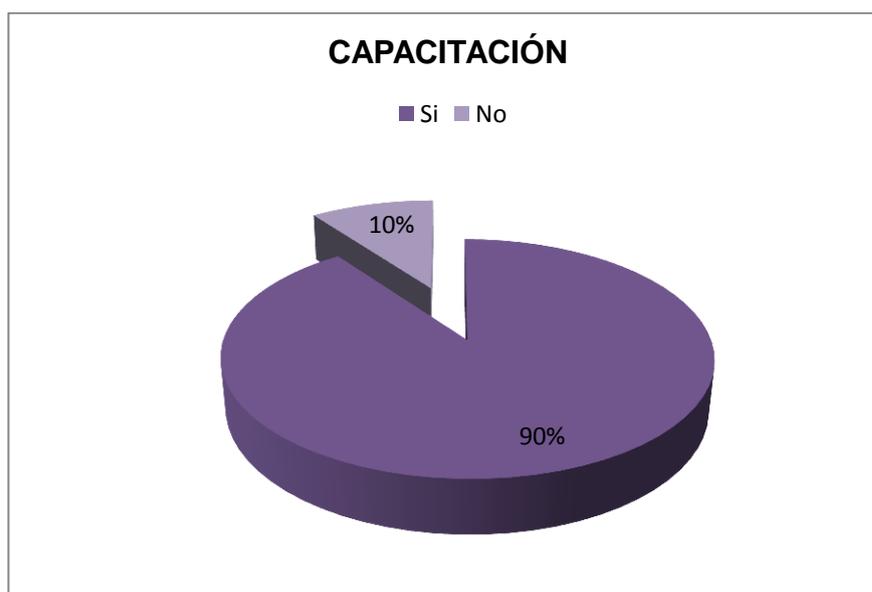
El 100% de los encuestados indicaron que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” realiza el registro de la información por medio del sistema contable S.A.C.

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

**TABLA 3.60.**

**Capacitación**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	90%
No	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



**Figura 3.54. Capacitación**

- **Interpretación y Análisis**

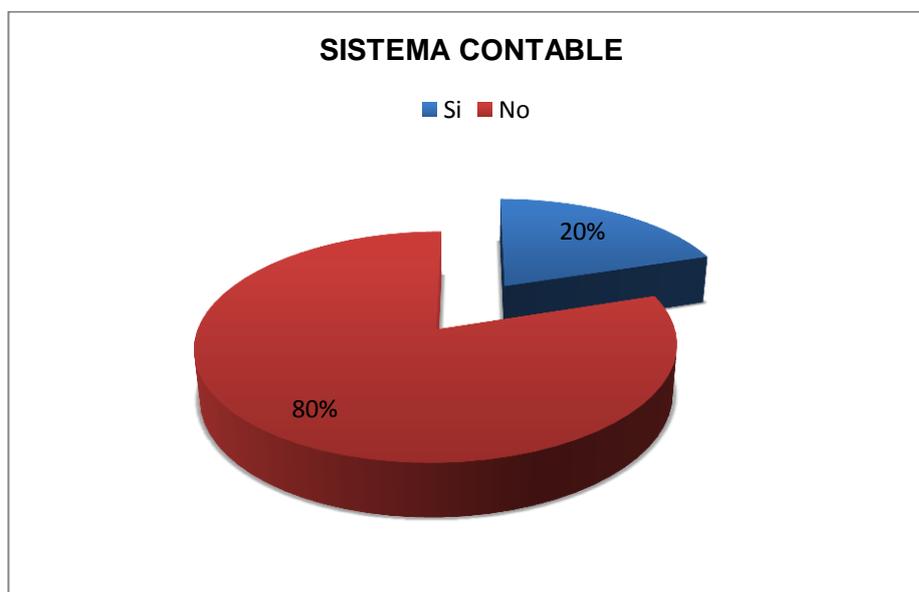
Del total de directivos encuestados el 90% indicaron que si se realizaron capacitaciones acerca del manejo del sistema contable S.A.C y un 10% indicaron que no, pero se pudo observar que a pesar de que se dio esta capacitación no poseen los conocimientos necesarios para el manejo del sistema.

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

**TABLA 3.61.**

**Sistema Contable**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	20%
No	8	80%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



**Figura 3.55. Sistema Contable**

- **Interpretación y Análisis**

En cuanto al sistema contable del total de encuestados el 80% de los directivos indicaron que el sistema no es adecuado para el procesamiento de la información, sin embargo un 20% expresaron que si lo es.

## **CAPITULO IV**

### **LEVANTAMIENTO DE PROCESOS**

#### **4.1. Levantamiento de Procesos**

En el presente proyecto, la investigación se realizó mediante visitas in situ en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, las mismas que fueron establecidas con la señora Edith Ghancusig en su calidad de representante legal de la caja; en la cual participaron todos los directivos y funcionarios de la misma; el propósito de esta investigación es obtener información relacionada a los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización; para esto se aplicó una Guía de Observación la cual consta de los tres principales procesos que son: procesos financieros, administrativos y contables.

La guía de observación fue aplicada a todos los directivos y el personal que labora en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, quienes proporcionaron toda la información necesaria con sus respectivos documentos de respaldo acerca de los procesos detallados a continuación:

#### **4.2. PROCESOS FINANCIEROS**

La Guía de Observación de los procesos financieros consta de dos principales parámetros los cuales son: el proceso de otorgamiento de los créditos y el proceso de cobranza; de los cuales se obtuvo la siguiente información:

#### 4.2.1. Proceso De Crédito

N.	ITEMS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
1	¿Existe un manual de políticas y procedimientos para crédito y cobranza?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Vida" no posee un manual de políticas y procedimientos para crédito y cobranza por esta razón se ve la necesidad de diseñarlo e implementarlo en la entidad con el fin de tener una visión clara de todos los procesos que se debe realizar al momento de otorgar un crédito y la cobranza del mismo.
2	¿El manual de crédito es de conocimiento general para el personal que trabaja en el área?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
3	¿La Caja cuenta con un Comité de Crédito?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito Nueva Vida cuenta con un comité de crédito el cual se encuentra integrado por tres personas en los cargos de presidente, vicepresidente y secretario. Este comité es elegido por votación en la Asamblea General de socios y son quienes se encargan de la aprobación de los créditos y su recuperación.
4	¿El Comité de Crédito actúa de forma?	FORMAL <input checked="" type="checkbox"/> INFORMAL <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	El Comité de Crédito de la Caja Solidaria "Nueva Vida" fue elegido en una sesión ordinaria de la asamblea general de socios, esta elección quedó estipulada en la acta N. 10 realizada el 06 de Septiembre del año 2013 la cual se encuentra firmada por el presidente y secretaria para avalar su legalidad.
5	¿Quiénes son las personas encargadas para el otorgamiento de crédito?	PRESIDENTE <input type="checkbox"/> COMITÉ DE CRÉDITO <input checked="" type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	Los encargados de la aprobación y el otorgamiento de los créditos son los miembros del Comité de Crédito quienes después de realizar la respectiva evaluación a la carpeta de los socios solicitantes emiten un informe en donde estipulan si fue o no aprobado el crédito, el cual es entregado a la tesorera para que realice el desembolso del dinero a la cuenta del socio.

CONTINÚA 

6	¿El proceso de otorgación de crédito es adecuado?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Los directivos de la caja Solidaria "Nueva Vida" aseguran que el proceso que llevan para el otorgamiento de un crédito si es adecuado por que solicitan varios documentos los cuales son revisados antes de entregar la cantidad de dinero del crédito, sin embargo se pudo observar que el comité no realiza una evaluación y seguimiento a todos los documentos y garantías que ha entregado el socio, y en algunos casos los documentos solicitados no estaban completos en las carpetas de los créditos
7	¿Qué tipos de crédito otorga la Caja Solidaria?	PRODUCTIVO <input checked="" type="checkbox"/> EMERGENTE <input checked="" type="checkbox"/> ESTUDIANTIL <input checked="" type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	
8	¿Cuál es la documentación necesaria para otorgar un crédito?	Productivo: Emergente: Estudiantil: Otros:	Los requisitos que solicita la Caja Solidaria "Nueva Vida" para los <b>créditos productivos menores a \$1000</b> son los siguientes: solicitud de crédito, copia de la cédula del titular y el cónyuge. <b>A partir de \$1000 a \$8000</b> dólares los requisitos son: Original y copia de la cédula y papeleta de votación del deudor y su conyugue. Original y copia de la cédula y papeleta de votación del garante y su conyugue. Solicitud del crédito. Escritura original que avalúe el monto del crédito. Certificado original del desgravamen de la escritura presentada para el crédito que se encuentre libre de hipoteca o prenda. En el caso de los <b>Créditos Emergentes y Estudiantiles</b> los montos otorgados no son superiores a \$1000 y \$500 dólares respectivamente y los requisitos son: la solicitud de crédito, original y copia de la cédula y papeleta de votación; en este caso se verifica que el socio posea una cuenta de ahorros o certificados de aportación con una cantidad que cubra el valor del crédito en el caso de que este no sea pagado en su totalidad.

CONTINÚA 

9	¿Se mantiene un archivo organizado de los créditos otorgados y rechazados?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Los directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y crédito "Nueva Vida" si mantienen en archivo todas las carpetas de todos los créditos otorgados, además se pudo observar que no existe un archivo de las carpetas de los créditos rechazados en la entidad.
10	¿La Caja Solidaria verifica el cumplimiento total de los requisitos para un crédito?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	El comité de crédito de la Caja Solidaria "Nueva Vida" son quienes se encargan de la revisión de los documentos que presentan los socios que solicitan un crédito, después de este proceso firman el informe del comité que se encuentra estipulado en la solicitud del crédito.
11	¿Se realiza seguimientos a los créditos otorgados?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>	
12	¿Cuáles son los montos mínimos y máximos que se otorgan en cada uno de los créditos?			Los montos que otorga la Caja Solidaria "Nueva Vida" en los diferentes tipos de crédito son: <b>Crédito Productivo:</b> Monto Mínimo: \$200 Máximo: \$8000 <b>Crédito Emergente:</b> Monto Mínimo: \$200 Máximo: \$1000 <b>Crédito Estudiantil:</b> Monto Mínimo: \$100 Máximo: \$ 500
13	¿Cuál es el plazo de pago correspondiente a cada uno de los créditos?			<b>PRODUCTIVO:</b> \$8000 con un plazo de 5 años <b>EMERGENTE:</b> \$1000 con un plazo de 1 año <b>ESTUDIANTIL:</b> \$ 500 con un plazo de 1 año
14	¿La tasa de interés se ajusta a la normativa del Banco Central?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	La tasa de interés que cobra la caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Vida" en los créditos es de 1.5% mensual
15	¿La Caja Solidaria tiene un día específico para recepción de solicitudes de un crédito?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>	La recepción de solicitudes de crédito en la entidad se puede realizar cualquier día de la semana, para esto el socio debe acercarse personalmente a los miembros del Comité de Crédito y presentar la información requerida y adquirir la solicitud de crédito.

CONTINÚA 

16	¿Se otorgan créditos a personas que no sean socias de la Caja Solidaria?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>	Los créditos en la Caja Solidaria "Nueva Vida" son otorgados solamente a los socios de la entidad, no se otorgan créditos a ninguna persona externa de la caja.	
17	¿Existe una base de datos con la información de los socios que han accedido a un crédito?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	En la Caja Solidaria "Nueva Vida" si se mantiene una base de datos con toda la información de los socios está se encuentra en el sistema informático de la entidad.	
18	¿Cada qué tiempo es actualizada la base de datos?	SEMANTAL <input type="checkbox"/>	MENSUAL <input type="checkbox"/>	OTROS <input type="checkbox"/>	Los funcionarios de la Caja Solidaria "Nueva Vida" no realizan actualizaciones de la base de datos de la información de los socios ya que solo se basan en la información que ya se encuentra ingresada en el sistema.
19	¿Se califica los créditos basados en información de la Central de Riesgos?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>		
20	¿Se analizan las 5c de crédito para la entrega de créditos?	Colateral SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	En cuanto al análisis de las 5C del Crédito se puede determinar que en la Caja Solidaria "Nueva Vida" se toma muy en cuenta 3 de estos aspectos los cuales son: <b>Colateral</b> : como requisitos principal para la solicitud de un crédito la entidad exige la presentación de una garantía que puede ser personal o por medio de un bien de valor esto sirve como un sustento para el cobro del crédito; <b>Capacidad</b> esto se mide por medio de los ingresos y bienes que posee el socio con el fin de constatar que este si pueda cubrir con la deuda. Y por último el <b>Capital</b> en el cual la entidad en base a las condiciones antes evaluadas aprueba o no el monto del crédito que el socio solicito.	
		Carácter SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>		
		Capacidad SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
		Capital SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
		Condiciones SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>		
21	¿Cuáles son las garantías que acepta la Caja previos al otorgamiento de crédito?	PRENDARIA <input checked="" type="checkbox"/>	HIPOTECARIA <input checked="" type="checkbox"/>	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Vida" acepta tres tipos de garantías para los créditos, estos son los siguientes: prendaria, hipotecaria y personal. En el caso de la garantía prendaria el socio debe presentar las facturas o títulos de propiedad del bien mueble, en el caso de que los créditos superen los \$3000 la entidad solicita las garantías hipotecarias puesto que como requisito principal se debe presentar la escritura de un bien inmueble, y también solicitan la firma de un garante de la deuda.	
		PERSONAL <input checked="" type="checkbox"/>	OTROS <input type="checkbox"/>		

CONTINÚA 

22	¿La Caja cuenta con un SCORING DE CRÉDITO para el otorgamiento de crédito a los socios?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	Detallar Elementos
23	¿Se elaboran informes de los créditos aprobados en la Caja Solidaria?	SEMANAL <input type="checkbox"/> MENSUAL <input type="checkbox"/> ANUAL <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	En la Caja Solidaria "Nueva Vida" no se elaboran informes acerca de los créditos que han sido otorgados a los socios de la entidad.
24	¿La Caja Solidaria cuenta con un sistema en software ajustado a las necesidades de crédito y cobranza?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	El sistema de software con el que trabaja la Caja Solidaria "Nueva Vida" no cuenta con módulos que permitan el correcto desempeño dentro de lo que respecta a los créditos y cobranzas puesto que existen datos que ellos deben llevar de forma manual para no tener ningún tipo de falencias en la información de este tipo.
25	¿El sistema informático tiene las herramientas necesarias de cálculos matemáticos y financieros involucrados en el proceso de otorgar un crédito?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	El sistema que posee la Caja Solidaria "Nueva Vida" es un programa básico que les permite solamente el cálculo de algunas operaciones financieras que se deben realizar en área de crédito y cobranzas.
26	¿Cuáles son los pasos para el otorgamiento de un crédito?		El proceso que se lleva a cabo para la aprobación y otorgamiento de un crédito son: Recepción de la solicitud del crédito y los requisitos por parte del Comité de Crédito. El comité de crédito realiza un análisis y evaluación de las solicitudes de crédito. Aprobación del Crédito por medio de un informe del comité de crédito el cual se encuentra con las respectivas firmas de aprobación.

CONTINÚA 

			<p>Este informe es entregado al cajero y tesorero de la entidad. La tesorera se encarga de ingresar el crédito al sistema, este emite los siguientes documentos: el pagaré, la Tabla de amortización en los cuales se procede a firmar el garante y el deudor.</p> <p>Posterior a esto la tesorera se encarga de indicarle al socio el valor de las cuotas que debe cancelar, la tasa de interés y la fecha.</p> <p>El tesorero hace una segunda revisión de los papeles para verificar si estos se encuentran completos. Y por último el cajero se encarga de transferir la cantidad de dinero del crédito a la cuenta de ahorros del socio. El socio para retirar ese dinero debe llenar una papeleta de retiro por la cantidad solicitada del crédito.</p>
27	¿Cuáles son los pasos para la apertura de una cuenta de ahorro?		<p>Los pasos para aperturar una cuenta de ahorros en la Caja Solidaria "Nueva Vida" son los siguientes: El nuevo socio debe acercarse a la entidad con una copia de los documentos personales y \$20,00 que corresponde a la cuota de ingreso.</p> <p>La tesorera y el cajero se encargan de verificar que el nuevo socio pertenezca a la comunidad Curiquingue de la parroquia Pastocalle.</p> <p>Posterior a esto realiza el ingreso del socio al sistema e imprime el comprobante de ingreso del nuevo socio y la ficha del socio.</p> <p>Entregan al socio estos documentos para su respectiva firma de aceptación de las condiciones establecidas por la entidad. Una vez realizado este ingreso la tesorera le entrega la libreta de ahorros.</p> <p>Archiva en una carpeta los documentos del nuevo socio.</p>

CONTINÚA 

28	¿Cómo se mide la liquidez de la Caja Solidaria?		En cuanto a la medición de la liquidez que posee la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito esta se lo realiza de forma empírica, ya que solo verifican que la entidad cuente con los fondos necesarios para continuar con sus actividades. No aplican ningún tipo de indicadores financieros.
29	¿Cómo se determina la Rentabilidad en la Caja Solidaria?		La rentabilidad de la Caja Solidaria Nueva Vida es determinada por medio de los excedentes que presentan en el estado de resultados en donde pueden observar si la entidad está obteniendo ganancias o no. Estos excedentes son repartidos entre todos los socios en sus certificados de aportación y también se utilizan para el financiamiento de diversos agasajos que los directivos y socios de la caja consideren pertinentes.
30	¿Realiza la Caja un análisis sobre los factores de riesgo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
31	¿La Caja Solidaria realiza una evaluación del riesgo crediticio?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	
32	¿La Caja Solidaria aplica estrategias para enfrentar los riesgos de crédito?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	

- **Análisis del proceso de Crédito**

En base a la información obtenida en la Guía de Observación aplicada en cuanto al proceso de otorgamiento del crédito se puede manifestar lo siguiente:

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” no cuenta con un manual de políticas y procedimientos para crédito y cobranzas, por lo tanto no existe una visión clara de todos los procesos que se deben realizar al momento de otorgar un crédito y la recuperación del mismo.

En cuanto a los Créditos que oferta la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” es importante señalar que existe tres tipo de crédito que la entidad otorga a sus socios y estos son los siguientes:

- Créditos Productivos su monto es desde \$1000 hasta los \$8000,
- Créditos Emergentes y estudiantiles los montos otorgados no son superiores a \$1000 y \$500 dólares respectivamente.

Para la aprobación de las diferentes líneas de crédito la entidad cuenta con un comité de crédito conformado por tres personas que son el presidente, vicepresidente y secretario; pero se pudo observar que dentro de este proceso no se realiza una correcta evaluación crediticia del socio ya que solo se basan en que se encuentre los papeles solicitados de forma completa pero no existe una verificación de la información presentada para constatar su veracidad. Además no existe un análisis completo de las 5c del crédito que deben presentar todos los socios, se pudo constatar que de forma empírica evalúan aspectos como: colateral que son las garantías que pide la entidad dependiendo del monto de crédito, la capacidad del socio para cumplir sus deudas y por último el capital.

Otra de las debilidades encontradas en el proceso de crédito es el software que no posee las herramientas necesarias para tener un correcto control acerca de los créditos otorgados, puesto que este es un programa básico que les permite solamente el cálculo de algunas operaciones financieras que se deben realizar en área de crédito y cobranzas.

En cuanto a la medición de la liquidez que posee la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito esta se lo realiza de forma empírica, ya que solo verifican que la entidad cuente con los fondos necesarios para continuar con sus actividades. No aplican ningún tipo de indicadores financieros. La rentabilidad de la Caja Solidaria Nueva Vida es determinada por medio de los excedentes que presentan en el estado de resultados en donde pueden observar si la entidad está obteniendo ganancias o no.

#### 4.2.2. Proceso de Cobranzas

N.	ITEMS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
1	¿Existe una normativa vigente para los socios que tienen morosidad en el pago de sus cuotas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	La Caja Solidaria "Nueva Vida" si posee una normativa para los socios que tienen morosidad en el pago de sus cuotas, esta se encuentra estipulada en las actas realizadas en la asamblea.
2	¿Cuenta la Caja con un personal encargado para el proceso de cobranza?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	La caja Solidaria "Nueva Vida" no posee una persona encargada solamente para el proceso de cobranzas, estas actividades son realizadas ya sea por el cajero o por la tesorera.
3	¿El personal encargado conoce la normativa de cobranza?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Todos los socios de la Caja Solidaria "Nueva Vida" si conocen la normativa para los socios en mora puesto que esta fue establecida en la Asamblea General de socios
4	¿La Caja cuenta con objetivos estratégicos para disminuir la cartera en mora?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
5	¿Existe documentos de soporte en el área de cobranzas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	La Caja Solidaria "Nueva Vida" cuenta con dos documentos de soporte para el área de cobranzas el primero es el pagaré el cual otorga facultad a la entidad para poder cobrar el valor del crédito otorgado y el segundo es el Comprobante de pago el cual avala los pagos realizados por cualquier concepto por parte de los socios
6	¿La Caja realiza un control acerca de los cobros realizados?	SEMANTAL <input checked="" type="checkbox"/> MENSUAL <input type="checkbox"/> ANUAL <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	La frecuencia con la que la Caja Solidaria "Nueva Vida" realiza controles acerca de todos los cobros realizados es semanal, y el documento que avala este proceso es la Hoja de Colecta de créditos que es impresa desde el sistema.

CONTINÚA 

7	¿Se notifica a los socios que caen en mora los valores a cancelar?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	La caja Solidaria "Nueva Vida" realiza las notificaciones a los socios después de quince días posteriores a la fecha de pago establecida en la Tabla de amortización.
8	¿De qué manera la Caja Solidaria realiza las notificaciones?	VISITA <input checked="" type="checkbox"/> LLAMADA <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	Los directivos de la Caja Solidaria "Nueva Vida" son quienes realizan las notificaciones a los socios deudores, la primera notificación lo hacen por medio de una visita personal al deudor, si en el caso de que el socio no se haya acercado a la entidad a pagar sus cuotas atrasadas, se lleva a cabo la primera notificación por escrito si se mantiene sin cumplir sus obligaciones se notifica hasta la tercera vez, posterior a esto el proceso de cobranza del crédito pasa al ámbito legal.
9	¿Se mantiene un archivo ordenado y clasificado de las notificaciones enviadas?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	En la Caja Solidaria "Nueva Vida" no mantiene un archivo ordenado de las notificaciones realizadas, puesto que anteriormente no ha existido problemas de este tipo; pero en la actualidad existe únicamente un socio que no ha cumplido con sus obligaciones y por esta razón se está llevando a cabo este proceso.
10	¿Son revisados los saldos de los socios que cancelan sus cuotas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	los funcionarios de la Caja Solidaria "Nueva Vida" si realizan revisiones de los saldos de los socios que cancelan sus cuotas, para esto realizan una conciliación entre los saldos que presenta la Tabla de amortización con los del comprobante de pago
11	¿Con que frecuencia son revisados los saldos de los socios?	DIARIO <input type="checkbox"/> SEMANAL <input checked="" type="checkbox"/> MENSUAL <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	La revisión de los saldos de los socios que poseen créditos por pagar es llevada a cabo por la tesorera y el cajero cada semana que ellos laboran en la entidad.
12	¿Se registra los cobros realizados en la contabilidad?	DIARIO <input type="checkbox"/> SEMANAL <input type="checkbox"/> MENSUAL <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	En la Caja Solidaria "Nueva Vida" el ingreso de la información es diaria a penas se realice la transacción, puesto que el cajero y la tesorera ingresan en su módulo de cobranzas del sistema todos los movimientos realizados y esto automáticamente pasa a la contabilidad de la caja.

CONTINÚA 

13	¿Se realizan cierres de caja al final del día?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	En la Caja Solidaria "Nueva Vida" si se realizan los cierres de caja al final del día donde se constata el saldo que presenta el resumen de movimientos que emite el sistema, con el saldo del dinero en efectivo que posee en la caja; esto constituye un control interno para tener la cantidad correcta de dinero y al presentarse faltantes del mismo tomar las acciones correspondientes.
14	¿Se ha determinado incentivos a los pagos puntuales de los socios?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>	La tesorera de la Caja Solidaria "Nueva Vida" indicó que no se han establecido incentivos a los pagos puntuales de los socios, puesto que esto es una obligación que ellos contraen al momento de adquirir el crédito.
15	¿Se lleva un control de los créditos anteriores de los socios con la finalidad de mantener estadísticas de los pagos?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>	En la Caja Solidaria "Nueva Vida" el control de créditos anteriores de los socios está en proceso de implementarse con el objetivo de calificar el cumplimiento de los pagos de los socios para créditos posteriores que los mismos soliciten.
16	¿Se entrega una Tabla de amortización del préstamo a los socios, al momento de confirmar su aprobación?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Al momento de otorgar un crédito a los socios se entrega la Tabla de amortización con los saldos y las fechas que deben cancelar; esto lo obtienen desde el sistema SAC.
17	¿El sistema cumple con los requerimientos para facilitar la gestión de cobranza?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Los directivos de la Caja Solidaria "Nueva Vida" manifestaron que el sistema SAC si cumple con los requerimientos que se necesita para llevar a cabo el proceso de cobranzas, puesto que este emite los comprobantes de pago que les sirve como un sustento de la transacción ya que al presentarse un error en el registro de pago es la base principal para corregirlo.
18	¿El sistema reporta de manera diaria los socios que se encuentran en mora?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	El sistema SAC que utiliza la Caja Solidaria "Nueva Vida" automáticamente a los 15 días posteriores de la fecha de pago correspondiente emite un informe en donde refleja todos los socios que se encuentran en mora, o en el caso de ser garantes y poseen ahorros en la entidad el sistema indica que de igual forma tienen valores a pagar atrasados.

CONTINÚA 

19	¿Se calcula índices de morosidad en la Caja?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	En el caso del cálculo de los índices de morosidad en la Caja Solidaria "Nueva Vida" es realizado por medio del sistema contable el cual arroja el resumen general de saldos en donde se puede observar todos los valores de la cartera colocada según el tipo de crédito y el porcentaje de mora o cartera vencida que presentan.
20	¿Cuenta la caja con medidas decisivas para el cobro de cuotas vencidas?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	No se encuentran establecidas medidas decisivas para el cobro de los créditos, en el caso de que se presente estos inconvenientes en la Caja Solidaria el cobro del crédito se llevará a los aspectos judiciales.
21	¿Existe un procedimiento para la cartera por vencer y vencida?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
22	¿La Caja Solidaria conoce y comprende los riesgos inherentes a la actividad financiera?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Los directivos de la Caja Solidaria "Nueva Vida" indicaron que los riesgos a los que se encuentran expuestos por su actividad de intermediación financiera son los siguientes: alto porcentaje de morosidad en el cobro de las cuotas de los créditos, el fallecimiento del titular de la deuda puesto que no poseen un el seguro de desgravamen para las deudas.
23	¿Aplica indicadores para evaluar la liquidez de la Caja Solidaria?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	La liquidez en la Caja Solidaria "Nueva Vida" se evalúa de forma empírica puesto que ellos revisan la cantidad de dinero existe en la entidad y ven que esta sea la suficiente para poder continuar con sus actividades financieras.
24	¿Existe controles para prevenir y anticipar el riesgo de liquidez?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	
25	¿La Caja Solidaria aplica estrategias para frenar los riesgos de liquidez?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	

CONTINÚA 

26	¿Cuáles son los pasos para cobrar los créditos?		<p>Proceso de Cobranza de cuotas atrasadas: En el caso de que el socio tenga valores en mora a los quince días posteriores a la fecha establecida de pago, la directiva se encarga de realizar tres notificaciones pidiendo que se acerque a pagar los valores adeudados.</p> <p>La primera notificación se realiza por medio de visitas personales al socio deudor. Si no se presenta a cancelar el dinero se realizan tres notificaciones por escrito, en el caso de que no tengan resultados el cobro de la deuda pasa a la parte legal.</p>
----	---	--	---

- **Análisis del Proceso de Cobranzas**

Para el proceso de cobranzas la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Vida" no posee un manual en donde se estipule como se debe llevar a cabo de forma organizada la recuperación del crédito, pero es importante destacar que en la entidad si existe una normativa para el cobro de los socios que se encuentran en morosidad esta se encuentra estipulada en actas de la Asamblea General.

Para la cobranza de los créditos otorgados no existe una persona específica que desarrolle esta actividad, ya que puede ser ejecutada por la tesorera o el cajero indistintamente. En el caso de que existan socios con mora los directivos de la Caja Solidaria "Nueva Vida" son quienes realizan las notificaciones a los socios deudores, la primera notificación lo hacen por medio de una visita personal al deudor, si en el caso de que el socio no se haya acercado a la entidad a pagar sus cuotas atrasadas, se lleva a cabo la primera notificación por escrito si se mantiene sin cumplir sus obligaciones se notifica hasta la tercera vez, posterior a esto el proceso de cobranza del crédito pasa al ámbito legal.

El cálculo de los índices de morosidad en la caja es realizado por medio del sistema contable el cual arroja el resumen general de saldos en donde se puede observar todos los valores de la cartera colocada según el tipo de crédito y el porcentaje de mora o cartera vencida que presentan, pero es importante destacar que los funcionarios de la caja no tienen un conocimiento técnico que les permita realizar un análisis financiero acerca de cómo se encuentra económicamente la entidad y de esta forma tomar decisiones oportunas.

En cuanto al control interno que se realiza en el proceso de cobranzas es el cierre de caja al final de día en donde verifican que el saldo que presenta el sistema en el resumen de movimientos sea igual a la cantidad de dinero en efectivo que poseen los encargados.

### **4.3. PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

La Guía de Observación de los procesos administrativos contiene cuatro aspectos fundamentales que corresponden al proceso administrativo y estos son los siguientes: planeación, organización, dirección y control; de los mismos que se obtuvo la siguiente información:

## 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 <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Vida" no posee un manual de funciones y procedimientos para el área administrativa, por esta razón surge la necesidad de diseñarlo e implementarlo con el fin de que exista un correcta designación de funciones y procesos para todos los miembros de la entidad.
2	¿Este manual se ha socializado entre los directivos de la caja solidaria?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
3	¿Este manual se encuentra actualizado?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
4	¿Se definen los objetivos, misión y visión de la Caja Solidaria en dicho manual?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Vida" no tiene establecida la misión y visión de la entidad, sin embargo en los estatutos de la entidad se encuentran estipulados los objetivos de la misma.
5	Estos objetivos, misión y visión son:	CLAROS <input checked="" type="checkbox"/> MEDIBLES <input type="checkbox"/> REALIZABLES <input checked="" type="checkbox"/> COMPLETOS <input type="checkbox"/>	Los objetivos que se ha planteado la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Vida" son claros y realizables ya que estos se encuentran bien definidos y están acorde a las actividades que realiza la entidad.

CONTINÚA 

6	¿Los procedimientos establecidos están elaborados en forma lógica que faciliten el trabajo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Los procedimientos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Vida" se encuentran establecidos acorde todas las funciones que tengan que realizar los empleados para que de esta forma puedan cumplir de forma eficiente y eficaz sus labores, pero cabe recalcar que dichos procedimientos no se encuentran estipulados en ningún documento.
7	Estos procedimientos son:	ORDENADOS <input checked="" type="checkbox"/> DESORDENADOS <input type="checkbox"/> COHERENTES <input type="checkbox"/> INCOHERENTES <input type="checkbox"/>	Los procedimientos que se realizan en la Caja Solidaria "Nueva Vida" son ordenados puesto que siguen una secuencia lógica de pasos para realizar una actividad.
8	Están claramente definidas las funciones que debe realizar cada Cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Las funciones de cada uno de los miembros de la directiva y colabores de la Caja Solidaria "Nueva Vida" se encuentran estipulados en el Estatuto general de la entidad, y estos son dados a conocer en la Asamblea en donde se designa cada una de las dignidades.
9	¿Existe en la Caja Solidaria un plan estratégico?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
10	¿Se ha elaborado en la caja solidaria un reglamento interno?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Vida" si posee un reglamento interno en el cual se encuentra estipulado todas las obligaciones, funciones entre otras que deben ser cumplidos por todos los socios de la entidad.

CONTINÚA 

11	¿Este reglamento se ha socializado entre los funcionarios de la caja solidaria?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	El reglamento interno de la Caja Solidaria "Nueva Vida" fue socializado en la Asamblea general de socios, para que todos los miembros de la entidad conozcan acerca de este documento.
12	¿Se ha elaborado la programación operativa anual (POA) dentro de la caja?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	
13	¿Se cumple con los objetivos de ésta programación (POA)?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
14	¿La caja ha elaborado programas de capacitación para los funcionarios y socios de la comunidad?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	En la entidad se realizaron capacitaciones acerca del sistema contable a todos los directivos de la Caja Solidaria por una sola ocasión.
15	¿Se establecen planes alternativos para superar dificultades?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	En el caso de presentarse inconvenientes graves en la entidad se busca una solución entre toda la directiva en una reunión extraordinaria.

### 4.3.2. Organización

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	¿Existe un organigrama o gráfico de la organización actualizado?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	En la Caja Solidaria "Nueva Vida" no existe un organigrama estructurado de la organización, pero a pesar de esto si poseen una jerarquía definida es decir la máxima autoridad es la asamblea general seguido por el presidente y los diferentes comités.
2	Este organigrama es:	ESTRUCTURAL <input type="checkbox"/> FUNCIONAL <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/> ESPECIFICAR <input type="checkbox"/>	
3	¿Esta estructura organizacional es adecuada para el tamaño y las actividades de sus operaciones?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
4	¿Están claramente definidas las funciones que deben realizar cada Unidad o Departamento?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	La Caja Solidaria "Nueva Vida" no cuenta con divisiones en departamentos ni unidades ya que solo en la entidad laboran dos personas que son la tesorera y el cajero.
5	¿Las funciones que cumple o debe cumplir cada miembro en la caja solidaria son notificadas a los respectivos responsables de dichas funciones?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	En cuanto a las notificaciones de las funciones de los miembros estos son dados a conocer en una reunión de la Asamblea general de socios a cada uno de los responsables designados.

CONTINÚA 

6	¿Existen políticas y procedimientos apropiados para la autorización y aprobación por parte del nivel jerárquico sobre las operaciones y actividades que desarrolla la Caja?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
7	Estas políticas y procedimientos son:	CLAROS <input type="checkbox"/> COHERENTES <input type="checkbox"/> ADECUADOS <input type="checkbox"/> INADECUADOS <input type="checkbox"/>	
8	¿Existe una rotación de cargos y funciones entre los funcionarios de la caja solidaria?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	En la caja Solidaria "Nueva Vida" si existe una rotación de cargos en cuánto a la directiva puesto que se elige cada dos años, pero en el caso de las dos personas que laboran en la entidad no se presenta estos inconvenientes, puesto que ya han trabajado más de ocho años y cuentan con la confianza de todos los socios por su adecuado desempeño en sus actividades.
9	¿Con qué frecuencia se realiza esta rotación?	TRIMESTRAL <input type="checkbox"/> SEMESTRAL <input type="checkbox"/> ANUAL <input type="checkbox"/>	La frecuencia con la que se da la rotación de cargos en la directiva de la entidad es de 24 meses.
10	¿Se respetan los niveles jerárquicos en la caja solidaria?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Si se respetan los niveles de autoridad dentro de la Caja Solidaria "Nueva Vida" ya que para tomar una decisión o llevar a cabo un proyecto se debe contar con la autorización de la Asamblea de socios y de la presidenta de la caja.

CONTINÚA 

11	Las condiciones de las instalaciones de la caja solidaria para la prestación de sus servicios son:	BUENAS <input checked="" type="checkbox"/> MUY BUENAS <input type="checkbox"/> EXCELENTES <input type="checkbox"/>	En cuanto a las condiciones de las instalaciones de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Vida" se pudo observar que no cuentan con las infraestructura adecuada para prestar el servicio como una entidad financiera, puesto que las dos personas trabajan en el mismo lugar y los documentos muchas de las veces se confunden y por esta razón se puede perder la información.
12	¿La distribución de los equipos y herramientas facilita el flujo del trabajo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
13	¿Dispone de materiales y el equipo necesario para realizar su trabajo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
14	Las condiciones de los mismos son:	BUENAS <input checked="" type="checkbox"/> MUY BUENAS <input type="checkbox"/> EXCELENTES <input type="checkbox"/>	
15	¿Los sistemas de información son computarizados y se encuentran actualizados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
16	¿La documentación de la caja solidaria se encuentra archivada y ordenada adecuadamente?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

CONTINÚA 

17	¿Cómo se realiza el proceso de organización para la toma de decisiones por parte de los socios y directivos de la caja solidaria?		<p>Para la toma de decisiones en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Vida" se sigue el siguiente proceso:</p> <p>Se realiza una reunión entre la directiva y la presidenta expone el asunto del cual se debe dar una solución.</p> <p>La directiva emite una resolución y organiza una reunión con la asamblea general de socios.</p> <p>En la reunión la presidente da a conocer la resolución tomada por la directiva.</p> <p>Si la asamblea aprueba esta resolución de forma unánime o por votación la decisión está tomada, caso contrario en la asamblea se debe buscar una solución y cuando estén todas las personas de acuerdo la secretaria se encarga de registrar la resolución tomada en una acta de asamblea firmada por la presidenta y la secretaria.</p>
----	---	--	---

## 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 <input type="checkbox"/> VERTICAL <input checked="" type="checkbox"/>	El estilo de dirección de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Vida" se enmarca a un modelo vertical puesto que las decisiones son tomadas por la asamblea general de socios como máxima autoridad, en el caso de que se presente un empate entre dos aspectos puestos en elección la presidenta es quién elige la mejor opción que permita dar solución a ciertos aspectos debatidos en la entidad.
2	¿La información necesaria para realizar funciones en los respectivos cargos es recibida con oportunidad?	SIEMPRE <input type="checkbox"/> A VECES <input checked="" type="checkbox"/> NUNCA <input type="checkbox"/>	En muchas ocasiones dentro de la Caja Solidaria "Nueva Vida" no existe una oportuna comunicación de los aspectos relevantes que permitan a los funcionarios seguir cumpliendo con sus funciones, esto genera diferentes controversias y demoras en el trabajo que se debe realizar.
3	¿La dirección promueve el trabajo en equipo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	
4	¿Los funcionarios actúan acorde a la integridad y valores éticos propiciados por la Caja?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Los funcionarios que laboran en la Caja Solidaria "Nueva Vida" actúan acorde el reglamento interno de la caja en donde se promueve el cumplimiento de las funciones en base a la integridad y valores éticos.
5	¿Quién o quienes están a cargo de la toma de decisiones dentro de la caja solidaria?	TODOS LOS DIRECTIVOS SOLO EL/LA PRESIDENTE SOLO EL CONTADOR OTROS / ESPECIFICAR <input checked="" type="checkbox"/>	Los encargados de tomar la última decisión en la Caja Solidaria "Nueva Vida" es la asamblea general de socios, considerada como la máxima autoridad de la entidad.

CONTINÚA 

6	¿Se permite la participación de los socios principales en la toma de decisiones?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	En la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Vida" se toma las decisiones por medio de la directiva, estas resoluciones son dadas a conocer a la asamblea para su aprobación final.
7	¿Se utilizan estrategias para motivar al personal?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Las estrategias que se utilizan para motivar al personal en la Caja Solidaria "Nueva Vida" son de forma verbal brindando charlas, indicándoles los beneficios que se obtiene al trabajar en equipo.
8	¿Se les informa a todos los niveles involucrados sobre las decisiones tomadas en la organización?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
9	¿El compromiso de servicio, fiabilidad y calidad está basado en la cualidad de ofrecer un servicio adecuado a las necesidades de los socios?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

#### 4.3.4. Control

N°	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	¿Se realizan procedimientos de control interno en la caja solidaria?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
2	¿Los resultados de control interno tienen su debido seguimiento?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input checked="" type="checkbox"/>	
3	¿La entidad evalúa el desempeño de funcionarios?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input checked="" type="checkbox"/>	
4	Esta evaluación se realiza de forma:	TRIMESTRAL <input type="checkbox"/> SEMESTRAL <input type="checkbox"/> ANUAL <input type="checkbox"/>	En la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Vida" no se realizan evaluaciones para determinar el desempeño de los funcionarios de la entidad en sus actividades.
5	¿Se aplica al menos una vez al año encuestas sobre el ambiente laboral?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	
6	En base a estos resultados: ¿Se emprenden acciones para el mejoramiento del ambiente laboral?	SIEMPRE <input type="checkbox"/> A VECES <input type="checkbox"/> NUNCA <input checked="" type="checkbox"/>	En la Caja Solidaria "Nueva Vida" nunca se han aplicado encuestas sobre el ambiente laboral en donde desarrollan los funcionarios de la entidad.
7	¿Los funcionarios se desenvuelven eficaz y eficientemente en las funciones asignadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Los directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Vida" manifestaron que en la entidad trabajan dos personas la tesorera y el cajero, quienes desempeñan sus actividades de manera eficiente y eficaz buscando siempre cumplir correctamente con sus funciones y ayudar a la caja a tener un crecimiento financiero.

CONTINÚA 

8	¿Existe en la caja solidaria un Consejo de Vigilancia que controle sus operaciones internas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Vida" si cuenta con un Consejo de Vigilancia que se encuentra formado por tres personas que son el presidente, secretario y el vocal, pero los directivos indicaron que el comité no cumple con sus funciones de control en los procedimientos de la entidad.
9	Este consejo qué operaciones supervisa:	FINANCIERAS <input type="checkbox"/> ADMINISTRATIVAS <input type="checkbox"/> CONTABLES <input type="checkbox"/> TODAS LAS ANTERIORES <input checked="" type="checkbox"/>	
10	¿Se informa el resultado de la supervisión para que se tomen las acciones correctivas correspondientes?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	El consejo de vigilancia de la Caja Solidaria "Nueva Vida" no realiza procedimientos de control ni revisiones a las operaciones financieras, administrativas y contables por esta razón no se ha determinado las falencias que tienen la entidad y por lo tanto no se implementa acciones correctivas para mejorar la situación.
11	¿Se corrigen oportunamente las deficiencias detectadas mediante la supervisión?	SIEMPRE <input checked="" type="checkbox"/> A VECES <input type="checkbox"/> NUNCA <input type="checkbox"/>	Los funcionarios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Vida" en el caso de que se presenten inconvenientes o problemas en la entidad solucionan con rapidez para que no se generen mayores inconvenientes.
12	¿El consejo de vigilancia efectúa revisiones y análisis de los estados financieros de la caja solidaria?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	El consejo de vigilancia de la Caja Solidaria "Nueva Vida" no realiza revisiones a los estados financieros, los directivos y los socios solo se basan en los informes que emite la señora tesorera quien es la que da a conocer todo lo referente a la situación económica de la entidad.

13	¿Verifica el cumplimiento de cronogramas y presupuesto de la caja solidaria?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	
14	¿Son evaluados y calificados los socios y clientes de la caja solidaria?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	Las evaluaciones a los socios de la caja solidaria "Nueva Vida" lo realizan al momento de otorgar un crédito, caso contrario no realizan ningún tipo de análisis.
15	¿Se realizan controles referentes a la calidad del servicio que presta la entidad consultando a sus socios?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	
16	¿Existe control de la documentación y formatos internos que utiliza la entidad en sus operaciones?	SIEMPRE <input type="checkbox"/> A VECES <input type="checkbox"/> NUNCA <input checked="" type="checkbox"/>	
17	¿Se verifica que estos documentos contengan las firmas de responsabilidad respectiva?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	En la Caja Solidaria "Nueva Vida" todos los documentos de los procesos financieros, administrativos y contables tienen firmas de responsabilidad, y los funcionarios si verifican que en ningún documento no falte las firmas.

- **Análisis del Proceso Administrativo**

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” no posee un manual de procedimientos para el área administrativa, por lo tanto la administración de la caja solidaria se realiza de forma empírica sin seguir procedimientos que permitan el correcto cumplimiento de los objetivos establecidos. Además cabe recalcar que la entidad no cuenta con una misión y visión; pero a pesar de esto poseen objetivos establecidos en el estatuto de la entidad los cuales son acorde a la actividad financiera que se realiza.

En cuanto a las funciones que cada miembro de la directiva debe realizar se encuentra estipulado de forma general en el estatuto de la caja, pero es importante recalcar que no existe una correcta designación de responsabilidades y actividades entre los directivos y funcionarios, puesto que existen casos en donde se da la duplicidad de funciones o no se cumple con las establecidas. Los funcionarios y la directiva son designados mediante votación en la asamblea general de socios cada dos años, esto se encuentra estipulado en las actas que realiza la secretaria de la caja solidaria.

Los procedimientos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Vida" se encuentran establecidos de forma empírica en base a las funciones que tengan que realizar los empleados, pero cabe recalcar que dichos procedimientos no se encuentran estipulados en ningún documento, ya que son dados a conocer solamente de forma verbal.

Además en la parte organizativa de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” no está establecido un organigrama estructural de la organización, pero se pudo observar que para el proceso de la toma de decisiones es la Asamblea General la máxima autoridad en la entidad; también es importante indicar que en cuanto a las notificaciones de las funciones que deben cumplir los miembros de la directiva y los funcionarios son dados a conocer en una reunión de la Asamblea general de socios a cada uno de los responsables designados.

Así también la dirección de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” es de responsabilidad de la directiva, teniendo en cuenta un estilo de dirección vertical en donde decisiones son tomadas por la asamblea general

de socios como máxima autoridad, previa la presentación de resoluciones emitidas por la directiva, esto se considera como una forma de trabajar en equipo.

La Caja Solidaria “Nueva Vida” cuenta con un comité de vigilancia que está conformado por el presidente, secretario y el tesorero, quienes son nombrados por parte de la asamblea; tienen como función principal controlar y dar seguimiento a todas las actividades que se realizan en la organización, pero existen problemas con este consejo puesto que no cumplen con ninguna de sus funciones y por esta razón no hay una correcta evaluación de actividades que permitan establecer acciones correctivas para poder mejorarlos. Por lo tanto se puede concluir que no se ejecuta en la entidad ningún tipo de control interno.

#### **4.4. PROCESO CONTABLE**

La Guía de Observación aplicada para el proceso contable contiene dos parámetros importantes de investigación los cuales son: la forma de llevar la contabilidad dentro de la caja solidaria y los procesos tributarios, los mismos que se detallan a continuación:

#### 4.4.1. Proceso Contable

N.	ITEMS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
1	Existe un manual contable dentro de la Caja Solidaria	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Vida" no cuenta con un manual contable, por esta razón surge la necesidad de diseñarlo e implementarlo para que la entidad tenga definido correctamente los procesos que se deben realizar en el área de Contabilidad.
2	Los empleados del área contable conocen el contenido de este manual	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
3	Existen políticas contables	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	
4	Estas políticas contables se encuentran en un lugar de fácil visualización	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	
5	La Caja Solidaria cuenta con software contable	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Vida" trabaja con el sistema contable S.A.C.
6	Se ha realizado capacitación sobre el manejo del sistema contable	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	La capacitación que se realizó a los miembros de la Caja Solidaria "Nueva Vida" fue acerca de los módulos de crédito y cobranzas y no de la parte contable por esta razón es necesario que la entidad busque asesoría externa para poder llevar la contabilidad de manera adecuada.
7	El sistema contable permite obtener estados financieros	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	El sistema contable permite obtener todos los estados financieros con la fecha de corte deseada por el usuario.

CONTINÚA 

8	Se manejan claves de acceso para cada uno de los usuarios	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	En el sistema contable de la Caja Solidaria "Nueva Vida" si se manejan cada uno de los usuarios con su clave de acceso correspondiente. Las personas que tienen acceso al sistema son la tesorera, el cajero y el contador.
9	Se emite algún documento de respaldo al realizar un deposito	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	En cuanto a los documentos de respaldo en los depósitos la entidad emite los siguientes: papeleta de depósito y la libreta de ahorros en donde el cajero registra por medio del sistema los saldos que el socio tienen en su cuenta de ahorros.
10	Se entregan comprobantes de retiro de crédito al realizar esta operación	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	Al momento de otorgar un crédito al socio le entregan una Tabla de amortización en donde pueden observar el valor del crédito que debe retirar y esto lo realizan llenando una papeleta de retiro, al ingresar esta transacción en el sistema automáticamente se realiza la transferencia del dinero a la cuenta del socio.
11	Se emiten algún documento de respaldo al realizar un pago de cuota	Detalle._	El documento de respaldo que se emite al momento de realizar un pago de una cuota del crédito es el comprobante de pago en donde se refleja el saldo del socio.
12	Los documentos contienen firmas de respaldo y responsabilidad de manera que sustenten la transacción	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
13	Existe una cuenta contable para cada uno de los solicitantes de préstamos o depósitos?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
14	Existe un registro diario de las transacciones	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

CONTINÚA 

15	Las transacciones cumplen con la partida doble	SIEMPRE <input checked="" type="checkbox"/> A VECES <input type="checkbox"/> NUNCA <input type="checkbox"/>	
16	Toda transacción que se registra es respaldada por algún documento sustento	SIEMPRE <input checked="" type="checkbox"/> A VECES <input type="checkbox"/> NUNCA <input type="checkbox"/>	En la Caja Solidaria Nueva Vida todas las transacciones que se realizan se encuentran respaldadas por un documento que indique su veracidad.
17	Se realizan arquezos diarios de caja	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Los arquezos de caja que se realizan en la entidad se basan en el saldo que refleja el resumen de caja diario el cual comparan con el dinero en efectivo recaudado.
18	Se realiza un informe escrito de cuadre de caja	SIEMPRE <input type="checkbox"/> A VECES <input type="checkbox"/> NUNCA <input checked="" type="checkbox"/>	El contador de la Caja Solidaria Nueva Vida es el encargado integrar los saldos que se encuentran en los resúmenes de caja diarios y esto concilia con el dinero en efectivo que posee la entidad hasta una fecha determinada, puesto que esta actividad se realiza cada tres meses.
19	Este informe contiene firmas de responsabilidad	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	

CONTINÚA 

20	Se actualiza los saldos de cada socio	SIEMPRE <input checked="" type="checkbox"/> CASI SIEMPRE <input type="checkbox"/> NUNCA <input type="checkbox"/>	En cada transacción que se realiza los funcionarios ingresan la información y en el sistema automáticamente ya se actualiza los saldos de los socios ya sea en los pagos de crédito o en las cuentas de ahorro.
21	¿Se realiza de manera mensual un cuadro de las cuentas de balance?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	En la Caja Solidaria "Nueva Vida" se lleva a cabo el cuadro de las cuentas principales del balance cada tres meses ya que esto lo realiza el contador.
22	¿Cuándo se recibe dinero por pago de cuotas se procede al conteo físico para verificar que la cantidad sea la correcta?	SIEMPRE <input checked="" type="checkbox"/> CASI SIEMPRE <input type="checkbox"/> NUNCA <input type="checkbox"/>	
23	¿Con que frecuencia se realizan reuniones para analizar la situación de la caja solidaria?	MENSUAL <input checked="" type="checkbox"/> TRIMESTRAL <input type="checkbox"/> ANUAL <input type="checkbox"/>	Las reuniones en la Caja Solidaria "Nueva Vida" para analizar la situación financiera de la entidad se lleva a cabo solo con los directivos quienes son los que posteriormente dan a conocer esta información a la asamblea de socios.
24	son presentados los Estados financieros a la Junta General respectiva para su aprobación	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	La presentación de los estados financieros a la asamblea general de socios se lo realiza de forma trimestral por parte de la señora tesorera, en donde se da a conocer aspectos relevantes del balance como es los excedentes o ganancias que obtiene la entidad.

CONTINÚA 

25	Se elaboran roles de pago para el pago de sueldos	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	En cuanto a la remuneración a las dos personas que laboran en la entidad no se realiza roles de pago puesto que ellos cobran por día de trabajo el valor de \$20,00 y para esto se efectúa un egreso por ventanilla a trabajadores y este documento siempre debe contener las firmas de responsabilidad.
26	Los roles de pagos tienen firmas de cada uno de los empleados y de las personas responsables de autorizar este pago	SIEMPRE <input type="checkbox"/> CASI SIEMPRE <input type="checkbox"/> NUNCA <input checked="" type="checkbox"/>	
27	Existe un documento que justifique el pago de sueldo	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	El documento que tienen la Caja Solidaria "Nueva Vida" como respaldo al pago a los funcionarios es el egreso por ventanilla a trabajadores.
28	Detalle el proceso contable que se realiza en la caja solidaria	<p>El proceso contable que se realiza en la Caja Solidaria "Nueva Vida" es el siguiente:</p> <p>La tesorera y el cajero se encargan de archivar todos los documentos de las transacciones realizadas tales como facturas, comprobantes de pago, resumen de movimientos de los saldos.</p> <p>El contador asiste a la entidad cada tres meses recopila toda la información de los tres meses consecutivos</p> <p>Ingresar la información en el sistema contable</p> <p>Realiza conciliaciones en las principales cuentas del balance como es la del efectivo.</p> <p>Realiza los asientos de cierres y ajustes.</p> <p>Imprime los estados financieros desde el sistema contable S.A.C</p> <p>Entrega los estados financieros a la tesorera y realiza una breve explicación de la situación económica de la entidad.</p>	

#### 4.4.2. Proceso Tributario

N.	ITEMS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
1	Existe un manual contable para realizar las declaraciones	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO <input type="checkbox"/>	La Caja Solidaria "Nueva Vida" no cuenta con un manual en el cual se encuentre establecido todos los procesos que se deben llevar a cabo para realizar las declaraciones de forma correcta y oportuna, por esto surge la necesidad de diseñar un manual de este tipo para la entidad.
2	Este manual esta al acceso de todos	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
3	¿La responsable del manejo tributario ha recibido capacitación sobre las normativas tributarias?	SIEMPRE <input type="checkbox"/> CASI SIEMPRE <input type="checkbox"/> NUNCA <input checked="" type="checkbox"/>	La persona encargada de realizar las declaraciones tributarias de la Caja Solidaria "Nueva Vida" es el contador externo.
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 <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Los directivos de la entidad manifestaron que las declaraciones que debe realizar la caja solidaria "Nueva Vida" son del I.V.A, retenciones en la fuente y el impuesto a la renta.
5	¿La Caja solidaria posee Registro Unico de contribuyentes RUC	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
6	¿La caja solidaria presenta declaraciones?	MENSUAL <input checked="" type="checkbox"/> SEMESTRAL <input type="checkbox"/> NUNCA <input type="checkbox"/>	

CONTINÚA 

7	¿La caja solidaria presenta declaraciones?	CON VALOR A PAGAR <input checked="" type="checkbox"/> SIN VALOR A PAGAR <input type="checkbox"/>	Todos los documentos referentes a las declaraciones tributarias de la Caja Solidaria "Nueva Vida" posee el contador externo contratado por la entidad.
8	Existe un archivo de las declaraciones presentadas	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
9	¿La caja solidaria alguna vez ha tenido que recurrir a asesoría para cumplir con sus obligaciones tributarias?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	En el año 2014 la caja solidaria "Nueva Vida" presentó sus declaraciones con valor a pagar sobre los excedentes que se repartieron entre todos los 35 socios.
10	¿Se realizan las respectivas declaraciones sobre los resultados obtenidos en la caja?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> A VECES <input type="checkbox"/>	
11	¿Las declaraciones realizadas cuentan con la autorización correcta de sus directivos?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
12	¿Las declaraciones realizadas cuentan con las firmas de autorización adecuadas?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	La Caja Solidaria "Nueva Vida" no cuenta con un manual en el cual se encuentre establecido todos los procesos que se deben llevar a cabo para realizar las declaraciones de forma correcta y oportuna, por esto surge la necesidad de diseñar un manual de este tipo para la entidad.
13	Detalle el proceso tributario que se realiza en la caja solidaria	La Caja Solidaria "Nueva Vida" lleva el siguiente proceso para la declaración de sus impuestos:  La tesorera se encarga de archivar todas las facturas y retenciones de la entidad. Estos documentos son enviados al contador. El contador se encarga de realizar las declaraciones El contador notifica a la tesorera el valor a pagar de las declaraciones. El contador archiva los documentos y declaraciones realizadas.	

- **Análisis Proceso Contable y Tributario**

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” no cuenta con un manual de procesos contables por lo tanto no existe una correcta guía en la cual los socios puedan basarse para realizar su contabilidad y conocer oportunamente la situación económica de la entidad.

Además, el sistema contable que se utiliza en la Caja Solidaria “Nueva Vida” es el Sistema Administrativo Contable S.A.C en el cual se registra todos los movimientos contables que se realizan en la entidad; es muy importante destacar que se existió una sola capacitación para el manejo de este sistema, pero a pesar de esto los funcionarios no tienen conocimiento acerca de esta actividad por esta razón se ven en la necesidad de contratar a un profesional para el asesoramiento contable.

También se pudo observar que En la Caja Solidaria "Nueva Vida" se lleva a cabo el cuadro de las cuentas principales del balance cada tres meses que el contador asiste a la entidad; estos informes financieros son presentados de forma trimestral a la Asamblea General en donde la tesorera es quien da a conocer si existe excedentes; ya que no se realiza ningún otro tipo de análisis financieros a los estados.

En cuanto a la remuneración a las dos personas que laboran en la entidad no se realiza roles de pago puesto que ellos cobran por día de trabajo el valor de \$20,00 y para esto se efectúa un egreso por ventanilla a trabajadores y este documento es el respaldo que tiene la organización en cuanto a los pagos realizados al personal.

Se puede concluir que el proceso contable de la caja solidaria es realizado por una persona externa quien es el que realiza los informes financieros y da a conocer a la asamblea general por medio de la tesorera; ya que ningún socio posee los conocimientos necesario para realizar estas actividades; por ende no existe un correcto análisis que les permita conocer en realidad como se encuentra financieramente la entidad.

En cuanto a la parte tributaria La Caja Solidaria "Nueva Vida" no cuenta con un manual en el cual se encuentre establecido todos los procesos que se deben llevar a cabo para realizar las declaraciones de forma correcta y oportuna.

La persona encargada de realizar las declaraciones tributarias de la Caja Solidaria "Nueva Vida" es el contador externo. Los directivos de la entidad manifestaron que las declaraciones que se deben realizar son del I.V.A, retenciones en la fuente y el impuesto a la renta.

Todos los documentos referentes a las declaraciones tributarias de la Caja Solidaria "Nueva Vida" posee el contador externo contratado por la entidad.

Es importante destacar que en el año 2014 la caja solidaria "Nueva Vida" presentó sus declaraciones con valor a pagar sobre los excedentes que se repartieron entre todos los socios fundadores.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

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

- Del total de 35 socios fundadores el 52% decidieron asociarse por confianza; mientras que un 37% de los encuestados manifestaron que su decisión de asociarse fue por los beneficios que ofrece la caja; así mismo el 11% de los socios indicaron que se asociaron a la entidad por la atención que brindan en sus actividades.
  
- Asimismo el 89% de los socios encuestados indicaron que si tienen conocimiento acerca de todos los servicios financieros que ofrece la caja solidaria; mientras que el 11% de los socios manifestó que no tienen un total conocimiento de los servicios que ofrece la caja solidaria.
  
- Además se pudo determinar que el 97% de los socios encuestados si conocen todos los requisitos que se deben presentar para la apertura de una cuenta de ahorros, mientras que el 3% no tiene conocimiento acerca de estos requisitos.
  
- Se puede identificar que el 89% de los socios si conocen todos los requisitos que son necesarios para solicitar un crédito en la entidad; sin embargo el 11% manifestaron que no tienen conocimiento alguno acerca de los requisitos y esto ha sido una de las razones por las cuales no han solicitado anteriormente un crédito en la caja.
  
- Del total de socios encuestados el 80% afirmó que no tuvieron ningún tipo de dificultad al momento de solicitar un crédito en la caja solidaria; mientras que el 20% manifestó que si tuvieron dificultades al solicitar un crédito

**En lo referente a la información obtenida en las encuestas aplicadas a los directivos se concluyó que:**

- El 100% de los directivos encuestados, indicaron que la caja solidaria no posee un manual de procedimientos para el proceso de crédito y cobranzas.
- El 100% de los directivos de la caja solidaria manifestó que dentro de la entidad si se lleva un control mensual de todos los cobros que se realizan a los socios, con el fin de determinar si los créditos colocados se están recuperando en los plazos establecidos. Sin embargo dichos cobros carecen de un procedimiento alineado de políticas propias de la Caja, así como de normativa dada por la SEPS.
- El 100% de los encuestados aseguran que siempre se realizan revisiones mensuales de los saldos de los clientes que cancelan sus cuotas con el fin de realizar un control interno de todo el dinero cobrado de los créditos. Sin embargo se pudo determinar que dicho procedimiento no ha sido actualizado con los cambios en las diferentes normativas que han otorgado las entidades de control.
- El 100% de los directivos encuestados indicaron que siempre se realizan cierres de caja al final del día, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y si el saldo que arroja esta cuenta corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo.
- El 100% de los directivos afirman que al momento de otorgar un crédito a un socio si se efectúa un análisis crediticio, sin embargo al realizar la visita insitu se pudo constatar que dicho procedimiento crediticio no muestra un proceso eficiente ya que muchos créditos no consideraban los requisitos y normativas que deberían presentar.

- Todos los directivos afirmaron que no existe un manual de procedimientos que defina el proceso administrativo dentro de la Caja Solidaria. Es decir, que la administración de la caja solidaria se da de alguna forma empírica basados únicamente en sus reglamentos internos.
- Los directivos concordaron en que en la Caja Solidaria no existe un manual de procedimientos contables. Por lo tanto se puede concluir que no tienen una guía que trate asuntos relacionados a la contabilidad, por ende se contrata una persona para que se encargue de dichos temas.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

En referencia a las conclusiones antes detalladas se puede recomendar lo siguiente:

- Se debe dar a conocer los beneficios y servicios que tienen los socios mediante socializaciones conjuntas, además de material publicitario que contribuya al conocimiento de dichos beneficios y servicios.
- Se recomienda establecer políticas y procedimientos donde se determine los requisitos que deben cumplir los socios para aperturar una 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 integro de procedimientos según la normativa dada por los estamentos de control en el manejo y administración de la Caja.
- De la misma manera se recomienda el diseño de un manual en los procedimientos contables, que considere la elaboración y aprobación de los estados financieros más relevantes así como el registro de todas las actividades contables.

## **CAPÍTULO VI PROPUESTA**

### **MANUAL Y REGLAMENTO OPERATIVO DE CRÉDITO “MROC” DE LA “CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA VIDA” 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 “NUEVA VIDA”** 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 Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” 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 “Nueva Vida”

**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 “Nueva Vida” 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 CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA VIDA”**

**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:**

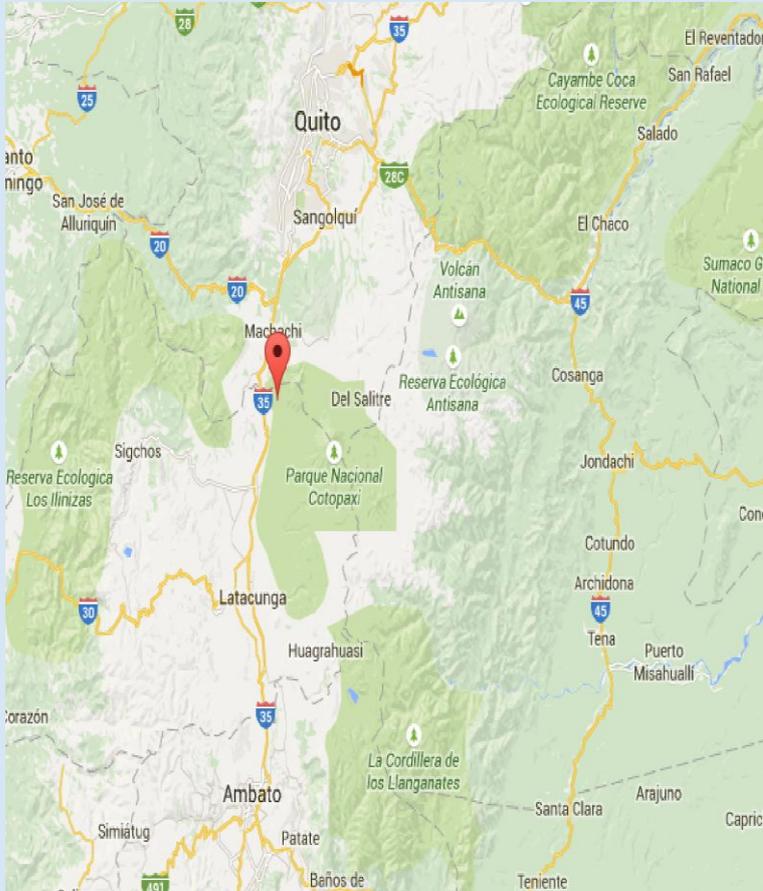
**Fecha de Aprobación:**

Consejo de Administración

**Aprobado por:**

**En conocimiento de:**

---

**LOCALIZACIÓN DE LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA VIDA”****MAPA GOOGLE****PROVINCIA:**

Cotopaxi

**CANTÓN:**

Latacunga

**PARROQUIA:**

Pastocalle

**DIRECCIÓN:**

Barrio Curiquingue

## 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 SEPS<sup>25</sup>, deberá contratarse un evaluador certificado el cual se registrará a un contrato aprobado por el Consejo de Administración.
13. Son dos reuniones evaluadoras, que se realizarán, sin perjuicio de otras reuniones que la Jefatura de Negocios pueda solicitar en el transcurso del año de operaciones, con todo el personal o parte de él.
14. Las metas específicas por oficina, deberán constar en la planificación operativa y presupuestaria de la institución: Su seguimiento deberá realizarse mensualmente. Le corresponderá al departamento de contabilidad realizar el reporte de avance y cumplimiento según los formatos establecidos para cada caso.
15. El Oficial de Riesgos; será el responsable de controlar el cumplimiento de las normas establecidas para la gestión del crédito.
16. Los procesos por cada línea de crédito constan en el Anexo 10- 15 del presente manual y reglamento de crédito.
17. Ley Organiza de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario Art. 68 De cupos de créditos.
18. Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Vida" no cuenta con abogados de planta, éstos trabajan como externos. Será responsabilidad del gerente facilitar el acceso a estos documentos, garantizando las medidas respectivas de seguridad para su manipulación.
19. Reporte electrónico generado por el sistema FINANCIAL y que aplica el criterio de semaforización para aplicar la herramienta de análisis.
20. Una vez que cuente con la calificación de la SEPS<sup>25</sup>, se requiere que el perito esté calificado y que cuente con un contrato específico por parte de la 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 “Nueva Vida”, 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.

**Tabla 1**  
Índice de Abreviaturas & Significados

N°	Abreviatura	Significado
1	AC	Asesor de Crédito
2	BG	Balance General
3	BCE	Banco Central del Ecuador
4	CA	Consejo de Administración
5	CAUD	Comité de Auditoría
6	CCREA	Comité de Crédito Ampliado
7	CCRED	Comité de Crédito
8	CFN	Corporación Financiera Nacional

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

**Tabla 2**

Histórico de Cambios

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

## INTRODUCCIÓN

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

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

Este manual y reglamento debe considerarse como un cuerpo sistemático y orden jerárquico que precisa las actividades que deben ser cumplidas por todos los miembros de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, 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 La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, 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 “Nueva Vida”, 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 del cantón Latacunga, 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 “Nueva Vida”, 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 “Nueva Vida”, 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 “Nueva Vida”,
- 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 “Nueva Vida”,
- 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.

#### **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 “Nueva Vida”, 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 “Nueva Vida”, 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 “Nueva Vida”, 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 “Nueva Vida”, 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, 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 “Nueva Vida”.

#### 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 “Nueva Vida”, 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 “Nueva Vida”, 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 “Nueva Vida”,
- 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 “Nueva Vida”,.
- 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 “Nueva Vida”, 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 “Nueva Vida”,

#### Directivos y Administradores

- ✓ Vocales del Consejo de Administración principales y suplentes.
- ✓ Vocales del Consejo de Vigilancia principales y suplentes.
- ✓ Gerente General

#### 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 “Nueva Vida”,

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 fondos que reciben de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, 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) continuo 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 “Nueva Vida”, siempre y cuando no exceda un número de tres operaciones crediticias vigentes en IFIS, siendo con Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, 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 “Nueva Vida”), 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 negocio 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 “Nueva Vida”.
- 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 “Nueva Vida”, 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 “Nueva Vida”, y de acuerdo a los procesos y procedimientos de crédito.
- d) En relación al literal anterior, se exceptuarán únicamente aquellos créditos garantizados el 100% por un certificado de depósito a plazo fijo, por el mismo monto y plazo del crédito solicitado.
- e) No serán calificados como sujetos de crédito las personas naturales o jurídicas, que mantuvieron créditos en mora o créditos castigados sea en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, 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 “Nueva Vida”, 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 “Nueva Vida”, 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**

#### **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 “Nueva Vida”, 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 “Nueva Vida”, 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)

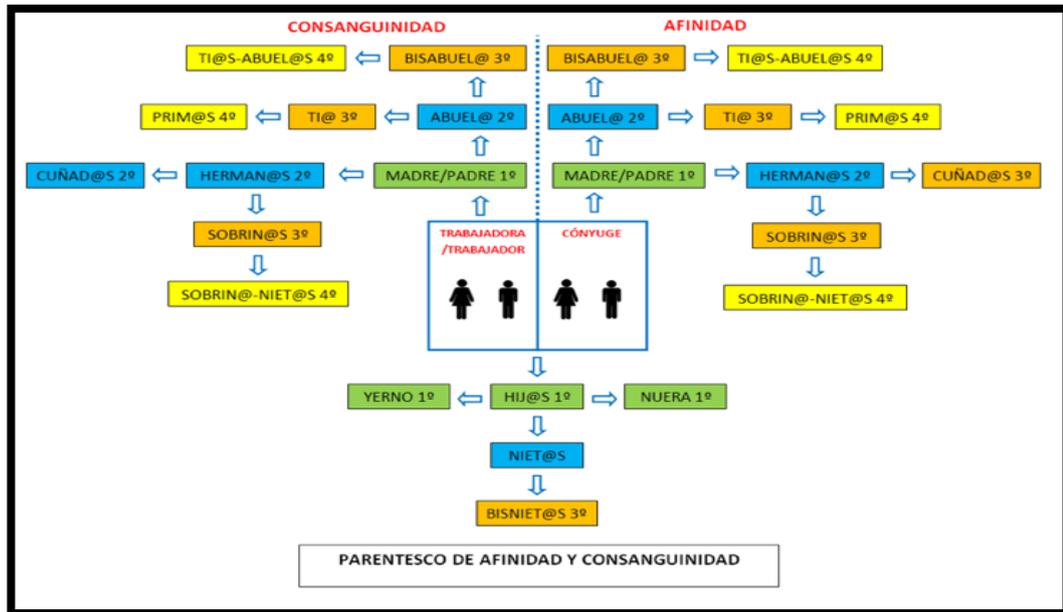
Personal relacionado con el proceso de crédito de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”.

**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:

- a) Los sujetos de crédito que en su historial crediticio mantienen, o hubieren mantenido créditos castigados en la cooperativa, entidades del sistema financiero público y privado, ya sean como deudor principal o garante, o que hayan sido calificados en el buró de créditos con **D** o **E**.
- b) Las operaciones de créditos que se encuentren en trámite judicial con la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, 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 “Nueva Vida”, 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 Comité de Crédito a la Gerencia 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 “Nueva Vida” 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 “Nueva Vida”, 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédito de Consumo</li> </ul>	Mensual
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microcrédito</li> </ul>	Mensual, Quincenal y Semanal

Los productos de crédito que establezca la entidad en de cada línea de crédito podrán considerar frecuencias de pago específico, pero siempre en el marco de los referentes del cuadro anterior.

#### **1.18.4. TASAS DE INTERÉS**

El Gerente/Presidente propondrá, luego del análisis del Consejo de Administración de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, 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 “Nueva Vida”, una vez revisada la propuesta técnica proveniente del Consejo de Administración, 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 “Nueva Vida”, podrá establecer un costo adicional por los gastos generados para la gestión y recuperación de créditos (llamadas telefónicas, notificaciones, visitas a domicilio o al negocio), costo determinado de acuerdo al número de gestiones realizadas y en base al tarifario que el Comité de Crédito presentara para la evaluación y aprobación del Consejo Administrativo **Anexo 3**, en función de los días de mora de la (s) cuota (s), las que se cobrarán el momento del pago de la (s) cuota (s) atrasadas por parte del deudor, documento que deberá incorporarse como parte integral de la documentación requerida para liquidación de crédito, donde se detallan las tarifas por gestión de cobranza.

### 1.18.6. COSTOS POR SEGUROS DE DESGRAVAMEN (Micro Seguro)

- a. Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, 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 “Nueva Vida”, 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 “Nueva Vida”, 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 “Nueva Vida”, 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 “Nueva Vida”, el mismo que es la

base de apalancamiento para el otorgamiento de un crédito, es decir deberá ser depositado por lo menos con un día de anticipación, aunque dependerá del producto y la línea de crédito a la que se aplique;

- b) El encaje deberá permanecer inamovible hasta la cancelación de la totalidad del crédito o servirá para cubrir las últimas cuotas;
- c) Además, se otorgara los créditos sin encaje hasta \$ 3.000,00 dólares americanos. **Anexo 6**
- d) Además se concederá créditos de hasta \$10.000,00 con encaje del 20 x 1 y sin encaje para socios “AA” y “AAA”. **Anexo 6**
- e) Se aplicara el desencaje para la cancelación de cuotas de mora con la debida justificación y autorización de la Gerencia General o la Jefatura de Negocios

#### 1.19. **NORMAS DE IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS**

- a) La Jefatura de Negocios 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 Gerente/Presidente 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 “Nueva Vida”,
- c) La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, 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 / Presidente entregará al Consejo de Administración un informe completo que adicione cálculos de costos, gastos inherentes al lanzamiento y promoción, así como proyecciones de ingresos del nuevo producto, con sus conclusiones y recomendaciones finales, para ser tratado ante el Consejo de Administración;
- f) El Consejo de Administración realizará la revisión, análisis y aprobación de los documentos expuestos.

## ***CAPITULO II***

### **DE LAS TECNOLOGÍAS DE CRÉDITO**

#### **2.1. TECNOLOGÍA DE CRÉDITOS DE CONSUMO**

Los créditos de consumo son los otorgados a personas naturales asalariadas y/o rentistas, cuyos pagos generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas.

- **Personas naturales asalariadas.**

Son las personas que trabajan en relación de dependencia sea en el sector público o privado y reciben una remuneración monetaria acorde al trabajo que desempeña.

- **Personas naturales rentistas**

Son aquellas que no trabajan, pero perciben ingresos periódicos provenientes de utilidades de un negocio, empresa, inversiones o alquiler u otra actividad lícita que genere ingresos periódicos estables.

**CARACTERÍSTICAS DE ESTA CLASE DE CRÉDITOS:**

- 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,<sup>00</sup> dólares americanos.
- h) Copia de matrícula de vehículo a su nombre, *si tuviera*.
- i) Croquis del domicilio o negocio;
- j) En caso de que el deudor lleve una relación de Unión Libre de dos años o más, por disposición legal su conyugue deberá firmar los documentos para validar la transparencia de los tramites, de acuerdo a lo señalado en el Art. 222, TITULO VI, DE LAS UNIONES DE HECHO del Código Civil Ecuatoriano, en su extracto:...“*generará los mismos derechos y obligaciones que tienen las familias constituidas mediante matrimonio*”.

**Nota: En el caso de un crédito recurrente, se solicitará la actualización de la siguiente información:**

- a) Copia de cédula de ciudadanía y de votación a color del deudor, garante y cónyuges (actualizadas);
- b) Copia del último pago de un servicio básico;
- c) Certificado de ingresos o en su lugar los tres últimos roles de pagos.

### **2.1.3. Políticas a cumplir en el Proceso de Créditos de Consumo**

#### **a. Subproceso : Promoción**

##### ***Anexo 10***

##### ***Políticas que debe cumplir el Asesor de Crédito:***

- a) Informar las características, condiciones de otorgamiento, beneficios, costos, requisitos y documentación necesaria para la tramitación de los diferentes productos de crédito que mantiene la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”; 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 “Nueva Vida”, (visión, misión, valores, principios)
- ✓ Productos (características)
- ✓ Requisitos de los solicitantes
- ✓ Requisitos de los garantes
- ✓ Tipos de garantías o colateral
- ✓ Contactos, referencias personales y/ comerciales; entre otros

Toda operación de crédito deberá iniciar con la revisión de fuentes de información crediticia, previa autorización del interesado, con el fin de evitar trámites innecesarios.

**b. Subproceso: Recepción de solicitud y documentación**

***Anexo 11***

***Constituyen políticas que debe cumplir el Asesor de Crédito:***

- Recepar las solicitudes de crédito llenadas y firmadas por el solicitante, garante, y los documentos requeridos por la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, 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 – Sistema Administrativo Contable, 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 “Nueva Vida”, 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, <sup>00</sup>	\$3.000, <sup>00</sup>	MICROCRÉDITO MINORISTA	30,50%	24 MESES
\$ 3.001, <sup>00</sup>	\$10.000, <sup>00</sup>	MICRO. ACUMULADO SIMPLE	27,50%	36 MESES
\$ 10.001, <sup>00</sup>	\$20.000, <sup>00</sup>	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 “Nueva Vida”.
- d) Copia del último pago de un servicio básico (agua, luz, teléfono) actualizado o dentro de los últimos 3 meses;
- e) Presentar al menos uno de los siguientes documentos: RUC, declaraciones de IVA, copias de facturas de compra, permisos, patentes, carnet de la asociación a la que pertenece, copia del contrato de arrendamiento del local o cualquier otro documento que certifique la existencia de la actividad Microempresarial.
- f) Documentos de certificación de patrimonio: Copia del impuesto predial actualizado y copias de escrituras (si tuviera),
- g) Copia de la matrícula del vehículo (si tuviera);
- h) Un año de experiencia en el negocio
- i) Patente municipal (cuando lo tenga)
- j) Croquis de domicilio y negocio;
- k) En el caso de tener obligaciones con otras instituciones financieras, presentar un certificado de puntual cumplimiento de pago.

En el caso de **renovación de crédito** se debe solicitar la actualización de la siguiente información:

- a) Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación a color del solicitante, cónyuge y garantes;
- b) Copia de último pago de servicios básicos o dentro de los últimos tres meses;

- c) Copia de RUC ( si lo tuviera);
- d) Copia de facturas de compra y venta de insumos del negocio de los últimos tres meses;
- e) Actualización de certificado de registro de la propiedad en caso de hipoteca (si la operación se realiza posterior al año calendario).
- f) Presentar pago de predio del terreno actualizado;

#### **Subproceso: Seguimiento y recuperación**

El seguimiento y recuperación de los créditos será de responsabilidad exclusiva del Asesor de crédito, quién deberá estar pendiente de los vencimientos.

### **ESTADOS FINANCIEROS**

El cálculo de los estados financieros de una Microempresa y/o Consumo es importante para determinar la capacidad de pago del socio y/o cliente.

#### **2.2.3. FLUJO DE CAJA**

Considerado como un estado financiero en el que se presentan las proyecciones de los ingresos y egresos en efectivo de la Microempresa y/o Consumo de un periodo determinado. Para ello es de gran importancia tener en cuenta que en el análisis base del periodo del socio y/o cliente, ya debe de tener el excedente familiar para cubrir las respectivas cuotas del préstamo solicitado.

#### **2.2.4. INDICADORES FINANCIEROS**

Lo importante en este análisis es que le Asesor de Crédito podrá hacer comparaciones y ver la evolución del negocio. Los indicadores por si solos dan indicios, pero al relacionarlos nos generan más fuentes de información para profundizar el análisis, revisar la evolución o simplemente rechazar la solicitud de crédito.

Los indicadores no son determinantes, depende del análisis integral, la decisión de aprobar o rechazar el crédito.

En el campo el Asesor de Crédito podrá calcular indicadores básicos, sin embargo el análisis de los demás indicadores complementarios se dará en el subproceso de aprobación.

**Los indicadores pueden ser clasificar en cuatro grupos:**

## I. INDICADORES DE LIQUIDEZ

### LIQUIDEZ

Es la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo, es decir, la capacidad que tiene una empresa para obtener dinero en efectivo. Se refieren no solamente a las finanzas totales de la empresa, sino a su habilidad para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes.

#### a) Capital de Trabajo

Relaciona las cifras del Activo corriente con las del Pasivo Corriente pero en este caso estableciendo la diferencia entre las dos.

Muestra cuales serían los recursos corrientes con los que cuentan para su funcionamiento después de pagar las deudas de corto plazo.

$$\text{Capital de Trabajo} = (\text{Caja} + \text{Bancos} + \text{Inventarios}) - \text{Cuentas por Pagar}$$

*Ecuación 1 Capital de Trabajo*

#### b) Rotación de Capital de Trabajo

Comparación del monto de las Ventas con el total Capital de Trabajo.

Todo Capital de Trabajo requiere de un Pasivo que lo financie, entonces el objetivo es de tratar de maximizar las Ventas o Ingresos con el mínimo de Activo, lo cual se traduce a su vez en menos Pasivos y por lo tanto habrá menos deudas y se necesitará menos Patrimonio. Esto se traduce en una empresa más eficiente.

$$\text{Rotación de Capital de Trabajo} = \frac{\text{Capital de Trabajo}}{\text{Compras}} * 30$$

*Ecuación 2 Rotación de Capital de Trabajo*

Mientras mayor sea el valor de este ratio mejor será la productividad del Capital de Trabajo, es decir que el dinero invertido en este tipo de Activo rota un número mayor de veces, lo cual se traduce en una mayor rentabilidad del negocio.

#### iv. 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*

#### v. 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. La Jefatura de Negocios, Jefe de Operaciones, Gerente General/Presidente, 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 “Nueva Vida”, y zona de influencia; en concordancia con los preceptos establecidos dentro de su Misión y Visión institucional, ha fijado los siguientes porcentajes por categoría de crédito:

**Tabla 6**

Estructura de la Cartera

<b>95%</b>	<b>De la cartera general para microcrédito.</b>
<b>5%</b>	De la cartera general para consumo;

Por prudencia en la gestión, se considera mantener una flexibilidad de 5 puntos porcentuales de los valores enunciados.

#### 3.1.1. Clasificación de la Cartera de Crédito

- a) En un nivel consolidado, la distribución de la cartera de crédito se mantendrá dentro de los siguientes límites:

**Tabla 7**

Clasificación de la Cartera de Crédito

<b>Destino</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>
<b>Consumo</b>	5 %	<b>10 %</b>
<b>Microempresa</b>	90 %	<b>95 %</b>

- b) El Consejo de administración establecerá los sectores económicos a financiar a partir de estudios y/o información proporcionada por la Gerente/Presidente, 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 “Nueva Vida”, 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 “Nueva Vida”,
- 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 “Nueva Vida”, 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 “Nueva Vida”, 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 “Nueva Vida”, incrementa el monto del crédito original, concediendo

un nuevo plazo y condiciones del crédito como si se tratase de una nueva operación.

Para este tipo de crédito se analizará la capacidad de pago de los socios que han cancelado con pagos puntuales de un 50% de monto del valor total de crédito y de acuerdo a su Tabla de amortización.

No podrán acceder a créditos sobre saldos quienes han quedado en el pago de sus dividendos vencidos o en mora.

### **3.6. RECUPERACIÓN DE LA CARTERA**

- a) La gestión de recuperación de cartera vencida, se efectuara desde el primer día de mora, con el seguimiento continuo de los socios, para mantener en niveles manejables el riesgo crediticio.
- b) La recuperación de cartera se realizará considerando los siguientes criterios:
  - ✓ La cobranza inicial se realizará vía telefónica, cuando el socio ha caído en mora, desde el primer día de la fecha pactada para el pago, teniendo una cuota vencida
  - ✓ Transcurridos cinco días de mora, se procederá a notificar en forma escrita y entregara directamente al socio, detallando la fecha de cancelación de la cuota vencida y también se hará llegar la notificación al garante;
  - ✓ La segunda notificación se realizará a los 10 días de atraso;
  - ✓ A los veinte días de atraso se le envía una tercera notificación suscrita por el Gerente con conocimiento del consejo de vigilancia.
  - ✓ A los treinta días (30)se envía al Asesor Legal Externo para que ejecute el proceso extra – judicial
  - ✓ A los sesenta días se inicia el proceso judicial con el Asesor Legal Externo.

### **3.7. REPORTES DE RECUPERACIÓN DE CARTERA**

- a) El gerente / Presidente y los Asesores de Crédito, generaran del sistema el listado de los créditos vencidos, para dar el seguimiento respectivo;
- b) El Asesor de Crédito, reportará al gerente, mediante el reporte de los seguimientos de la cartera vencida diariamente.
- c) Cada fin de mes, el Asesor de crédito presentara un informe de cumplimiento de metas, a Gerencia donde se precisa el desempeño alcanzado.

## **CAPITULO IV**

### **DE LAS GARANTÍAS**

#### **4.1. DEFINICIÓN**

Las garantías constituyen respaldos morales o físicos que acompañan la colocación de un crédito; las mismas que tienen por objeto asegurar la recuperación del capital y los intereses generados en la operación.

Son características fundamentales a cumplir por una garantía, las siguientes:

- Que sean de alta liquidez, esto es fácilmente realizable en efectivo, sin muchos trámites operativos y legales;
- Capacidad para mantener su valor a través del tiempo.

#### **4.2. POLÍTICAS GENERALES SOBRE LAS GARANTÍAS**

- a) Las garantías hipotecarias deberán cubrir al menos en un **140%** del monto de crédito;
- b) Las garantías hipotecarias deberán constituirse una vez que el crédito se encuentre aprobado por el Asesor de Crédito y el Perito Avaluador calificado;
- c) En el caso de garantías quirografarias, el garante debe tener un patrimonio real y ser solvente;
- d) Las hipotecas 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 “Nueva Vida”, 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 “Nueva Vida”, 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. Quirografia

- 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 “Nueva Vida”, 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 Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”,
  - ✓ Las personas que tengan litigios pendientes de resolución con la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, y/o con otras entidades financieras;

- ✓ Los legalmente incapacitados para contraer obligaciones;
- ✓ Los miembros del CCRED;
- ✓ Administradores y empleados de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, 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 Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, Para montos nuevos

superiores a \$ 10.000,00 (DIEZ MIL) dólares americanos, la cobertura de garantía real deberá ser del 140% sobre el valor del riesgo directo.

El avalúo de una garantía hipotecaria que cubre un riesgo directo igual o mayor a 10.000,00 (DIEZ MIL) dólares americanos debe ser realizado por un perito calificado, autorizado por la Gerencia y Consejo de Administración.

Se podrá desembolsar operaciones inferiores a 20.000,00 (VEINTE MIL) dólares americanos siempre y cuando se cuente con la firma del socio en la matriz de evaluación crediticia, Previa la certificación del área operativa que se cuenta con los documentos necesarios para instrumentar la operación **y con su autorización regularizada.**

**b) Requisitos para créditos Hipotecarias:**

- ✓ Se constituirán garantías hipotecarias sobre el bien que entregue en respaldo del crédito, como: terreno, casa de construcción de cemento, o cualquier inmueble de propiedad del solicitante, que se encuentren en la zona de influencia de las actividades de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, y que consten con la acreditación de pertenencia, legitimidad y además que esté libre de todo gravamen.

**c) Para la evaluación y calificación de la garantía hipotecaria deberán presentarse las siguientes condiciones, información y documentos de respaldo:**

- ✓ Carta de pago del impuesto predial actualizado;
- ✓ Escritura original debidamente registrada e inscrita en el Registro de la Propiedad;
- ✓ Certificado actualizado del Registro de la Propiedad
- ✓ Certificado de regulación urbana;

- ✓ Copias de cédulas de identidad y votación del propietario del bien inmueble (deudor y cónyuge);
- ✓ Línea de fábrica replanteada

Los gastos incurridos de la documentación correrán íntegramente por parte del solicitante, y será tramitado por el abogado calificado de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”.

#### **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 Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”,

#### **4.3.5 Requisitos para créditos sobre certificado de depósito a plazo fijo:**

- ✓ Se otorgará un monto máximo del 80% sobre los ahorros o DPF, mantenidos en la institución, los mismos que no podrán ser retirados hasta el vencimiento del crédito, tomando en consideración los montos mínimos y máximos establecidos;
- ✓ La póliza deberá dejar en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, 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 matricula de vehículo).
- ✓ Copia de planilla de servicio básico.
- ✓ Trámite de prenda del vehículo

## CAPITULO V

### DE LA CALIFICACIÓN DE RIESGO Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

#### 5.1. DEFINICIÓN

La calificación de riesgo es un proceso mensual, que se realiza con la finalidad de prever y evaluar los riesgos de que el activo –en este caso la cartera de crédito- no sea recuperado en el monto, plazo y condiciones previstas en el momento de la concesión; lo que puede originar pérdidas para la institución;

La calificación contempla además a las operaciones contingentes, evaluando la potencialidad de que las mismas como efecto de condiciones o situaciones presentes, se conviertan en el futuro en la pérdida de un activo y que se incurra en un pasivo u obligación para la institución. Los eventos contingentes pueden afectar significativamente la estructura financiera de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, 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 Micro empresarial;

- ✓ 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 Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, dentro de las siguientes categorías de riesgo:

#### **5.4.2. Créditos de Riesgo Normal (A)**

- Los créditos que merezcan esta calificación, deberán demostrar que sus flujos de fondos cubren de manera suficiente la capacidad de pago de las obligaciones de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, como del resto de sus acreedores, tanto de los intereses, como del capital prestado y otros adeudos concomitantes. Esta categoría deberá otorgarse a deudores que hayan cumplido oportunamente con sus obligaciones.
- Se requerirá de una información suficiente sobre el uso dado a los recursos y del monto y origen del flujo de fondos con que cuenta el deudor para hacer frente a las obligaciones contraídas;
- Sin perjuicio de los elementos que se refiere el inciso anterior, también podrá tomarse en cuenta, para esta categoría, la existencia de garantías adecuadas;
- Tratándose de empresas, se pondrá especial atención en el manejo administrativo de la misma, su estabilidad y proyecciones futuras se contará con información financiera completa y actualizada;
- No se podrá incluir dentro de esta categoría a un deudor cuya fuente de pago dependa de la generación de recursos de otras personas;
- Las pérdidas esperadas no serán superiores al 4%.

### 5.4.3. Créditos con Riesgo Potencial (B)

- Las obligaciones calificadas en este grupo corresponden a socios cuyos flujos de fondos siguen demostrando la posibilidad de atender sus obligaciones, aunque no a su debido tiempo. Este crédito exhibe tendencias negativas en sus indicadores financieros o en el sector económico en el cual opera. Esta situación debe ser transitoria y se verificará que podrá ser superada a corto plazo;
- En los casos en los que el flujo de fondos del deudor se convierta en insuficiente para cubrir el pago de la deuda, se deberá evaluar tal circunstancia y considerar la posibilidad de asignarle al crédito una categoría de mayor riesgo;
- Las garantías deben cubrir holgadamente el monto de la operación y ser suficientemente líquidas, de modo que se logre recuperar con su eventual negociación la totalidad de los recursos comprometidos;
- Cuando se considere que las principales fuentes de pago de la obligación son las garantías, aquél será clasificado en una categoría de mayor riesgo;
- Son considerados créditos con riesgo potencial, los que correspondan a deudores que no cuenten con una documentación actualizada o suficiente, o registren una morosidad entre 31 y 90 días;
- Las pérdidas esperadas en esta categoría no serán menores del 5% ni superarán el 19%.

### 5.4.4. Créditos Deficientes (C)

- Los créditos comprendidos en esta categoría corresponden a socios con fuertes debilidades financieras, que determinan que la utilidad operacional o los ingresos disponibles sean insuficientes para cubrir con el pago de intereses y el servicio de capital en las condiciones pactadas. Esta situación se refleja en atrasos continuos, cancelaciones parciales y renovaciones sucesivas;

- Deberán calificarse en esta categoría, a los créditos cuyos deudores tengan antecedentes financieros insuficientes o de difícil comprobación y sobre los cuales no sea posible efectuar una evaluación objetiva del riesgo crediticio por falta de adecuada información, especialmente con relación al origen del flujo de sus recursos y su real capacidad de pago. Si se añaden debilidades más profundas, el crédito deberá trasladarse a una categoría de mayor riesgo;
- La posibilidad de recuperar los créditos a través de la enajenación o ejecución de las garantías se ve limitada, pues la calidad de éstas podrá generar una pérdida para el acreedor al momento de su venta, sea porque su valor comercial no es suficiente o porque la realización normal dentro de un plazo prudencial, se hace difícil;
- En esta categoría se incluyen los créditos a empresas que además merezcan reparos en cuanto a su administración, y cuya morosidad esté comprendida entre 91 y 180 días;
- Las pérdidas esperadas en esta categoría no serán menores al 20% ni superarán el 49%.

#### **5.4.5. Créditos de Dudoso Recaudo (D)**

- Los créditos agrupados en esta calificación poseen las características propias de los créditos deficientes, más cualquiera de las siguientes condiciones:
- Que el cobro del préstamo sea dudoso, porque el prestatario no alcanza a generar ingresos suficientes para el pago de los intereses ni para amortizar el principal en un plazo razonable, lo que obliga a prorrogar los vencimientos y a capitalizar los intereses total o parcialmente, con el consiguiente aumento de su endeudamiento, sin que existan posibilidades ciertas de mejorar este continuo deterioro patrimonial;
- Cuando los créditos cuyo pago está condicionado a ingresos producidos por otras empresas o terceras personas que afrontan dificultades de pago o de otra índole grave, generando un cuadro de

alta incertidumbre en torno al monto y plazo en que se pueden recuperar los valores adeudados;

- Los créditos, para cuya recuperación se han ejercido acciones legales se considerarán de dudoso recaudo sin tomar en cuenta su tiempo de morosidad. También se incluirán en esta categoría a los créditos cuyos deudores hubieren demandado a la entidad acreedora, si es que el cobro de dicho crédito depende del resultado de la respectiva acción;
- Morosidad de las obligaciones entre 181 y 360 días;
- El rango de pérdidas esperadas no serán menores del 50% y ni superarán el 80%.

#### **5.4.6. Pérdidas (E)**

- Deben ubicarse en esta categoría los créditos o porción de los mismos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación tan bajo en proporción a lo adeudado, que su mantención como activo en los términos pactados no se justifique, bien sea porque los socios han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumiblemente irreversible de su solvencia y cuyas garantías o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor con relación al monto adeudado;
- Deberán incluirse las operaciones otorgadas a favor de empresas cuya capacidad de generar recursos, depende de otras con las cuales tenga vinculación, las que a su vez se encuentren muy debilitadas en su posición financiera, generalmente como consecuencia de su propio endeudamiento o incapacidad operacional, existiendo así una alta incertidumbre sobre su permanencia como negocio en marcha;
- Las operaciones de crédito con una morosidad igual o mayor a 12 meses, no amparadas con garantía real, serán calificadas como pérdidas y pueden ser materia de castigo con cargo a la

correspondiente cuenta de provisiones, con autorización o notificación a la Superintendencia. Estos créditos se reflejarán en la cuenta de orden “Activos Castigados”;

- Las pérdidas esperadas no serán menores del 80% ni superarán el 100%.

### 5.5. CALIFICACIÓN DE MICROCRÉDITO

Los microcréditos serán calificados en función de la antigüedad de las cuotas o dividendos pendientes de pago y la calificación cubrirá la totalidad de las operaciones de microcrédito concedidas por la *Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”*, en base de los siguientes parámetros:

**Tabla 8**  
Calificación de microcréditos

Categoría	Microcréditos		Créditos Consumo	
	Mayor	Hasta	Mayor a	Hasta
A. Riesgo Normal		5		15
B. Riesgo Potencial	5	30	15	45
C. Deficientes	30	60	45	90
D. Dudoso Recaudo	60	90	90	120
E. Pérdidas	90		120	

### 5.6. POLÍTICAS PARA LA CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, ha establecido como política interna, la aplicación de los siguientes niveles de constitución de provisiones, para cada uno de los rangos de calificación de riesgo, de conformidad a los lineamientos establecidos en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

**Tabla 9**

Políticas para la constitución de provisiones

<b>CATEGORÍA</b>	<b>PROVISIÓN A CONSTITUIR</b>
Riesgo normal (A)	1%
Riesgo potencial (B)	5%
Créditos deficientes (C)	20%
Dudoso Recaudo (D)	50%
Pérdida (E)	100%

**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 Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, deberá anexar a la notificación al Consejo de Administración y a la Superintendencia, de los castigos obligatorios y castigos anticipados, la siguiente información:

- ✓ Nombre de identificación del deudor
- ✓ Fecha de concesión

- ✓ Fecha de vencimiento
- ✓ Valor original
- ✓ Saldo a la fecha de la solicitud del castigo
- ✓ Provisiones, si las hubiere, respecto del crédito u obligación
- ✓ Asesor de Crédito y o niveles de aprobación que aprobaron el crédito
- ✓ Gestiones judiciales y extrajudiciales efectuadas para su recuperación
- ✓ Registros contables del castigo
- ✓ Estado de situación del deudor

### **6.2.2. Políticas para el castigo de créditos:**

- Se podrá solicitar al organismo de control al cual estamos sujetos, la debida autorización para castigar créditos que hubieren permanecido en mora por un período menor a tres años, debiendo para ello presentar, documentadamente, las razones que justifiquen tal petición;
- La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” registrara en contabilidad, en las respectivas cuentas de origen por un valor representativo de una unidad monetaria (1.00, un dólar americano), los créditos castigados, debiendo mantener el debido control dentro del GCO;
- Las recuperaciones que se originen por concepto de cualquier crédito castigado, se registrarán como un ingreso dentro de la cuenta “Recuperaciones”;

### **6.2.3. De la documentación**

- La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, registrara en contabilidad, en las respectivas cuentas de origen y por un valor representativo de una unidad monetaria los activos castigados, manteniendo el control dentro del GCO.
- Las recuperaciones por concepto de cualquier activo castigado, se registrarán como un ingreso dentro de la cuenta de recuperaciones.
- Los documentos de préstamos, descuentos u otras obligaciones que fueren castigados, permanecerán en la Caja Solidaria de Ahorro y

Crédito “Nueva Vida”, 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**

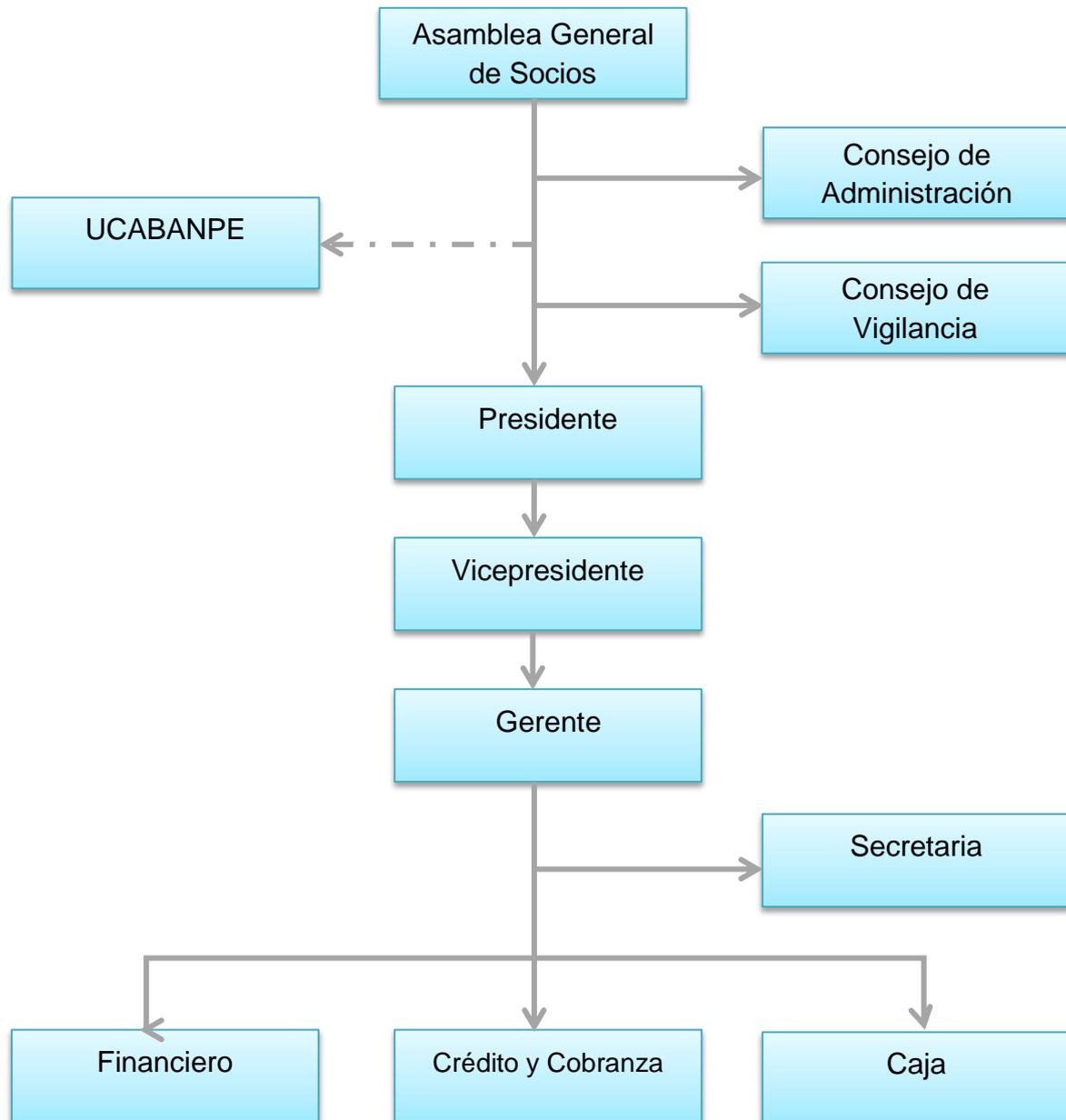
- a.** El Asesor de Crédito elaborará y adjuntará un listado de los créditos que cumplan con las características establecidas para ser castigados con la documentación de las gestiones de cobro realizadas en respaldo de la solicitud;
- b.** La secretaria realizará el acta respectiva del CA y del CV;
- 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 gráfico se detalla la estructura organizacional y del área de crédito respectivamente con sus niveles jerárquicos.

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL****CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA VIDA”**

**Figura 2** Organigrama Estructural Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Nueva Vida"

## **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 Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, según normas, leyes y procedimientos vigentes.
- d)** Coordinará la realización de las acciones administrativas de cobro de créditos en mora y proveerá información y documentos de soporte para las acciones judiciales;
- e)** Elaborará y presentará informes sobre créditos vinculados para su envío a las unidades de control internas y externas;
- f)** Evaluará la gestión de colocación y cobranza, propondrá mejoras y ajustes de las políticas, normas y procedimientos cuando sea necesario y la entidad lo requiera;

### 7.2.3. De las responsabilidades del Asesor de Crédito

- a) El Asesor de Crédito debe cumplir con las disposiciones de la normativa legal vigente y lo dispuesto en el MROC, Manual de Gestión de Cobranzas y normas legales vigentes.
- b) El Asesor de Crédito será el principal encargado de asesorar a los socios en las operaciones de crédito, procurando que la colocación del dinero vaya acorde a sus necesidades y evitando que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, 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

CONTINÚA 

6	De 10 a 15 días	Asesor de Crédito	Visita al socio	Entregar Carta al Garante Notificación No 1
7	De 15 a 20 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio	Entregar carta al deudor Notificación No 3
8	De 15 a 18 días	Asesor de Crédito	Visita al Garante	Entregar carta al Garante Notificación No 2
9	De 18 a 22 días	Asesor de Crédito	Visita al Garante	Entregar Carta al Garante 1 y 2 Notificación No 3
10	De 22 a 26 días	Jefe de Agencia	Visita al Socio y Garante	Entregar Carta al deudor Extrajudicial Notificación No 4
11	De 26 a 30 días	Jefe de Agencia	Visita al Socio y Garante	Entregar Carta al Garante 1 y 2 Notificación No 4
12	De 30 a 90 días	Jefe de Negocios Jefe de Agencia y Asesor de Crédito	Visita al Socio y Garante	Entregar Carta Gerencial al deudor y Garantes Notificación No 5
13	Mayor a 90 días	Gestor de Cobranza	Estrategias propias para cobranza	Recuperación del crédito visitas y notificaciones aplicando 4 soluciones de pago
14	Comité de Mora	Asesor Legal Externo	Cobranza Extra Judicial y Judicial	Recuperación del crédito mediante proceso legal

### 7.3. NIVELES Y RANGOS DE APROBACIÓN

El Asesor de Crédito conjuntamente con la Gerencia, por lo menos anualmente, o con la frecuencia que estime necesaria, propondrá a la resolución del Consejo de Administración, los montos de crédito que previa aprobación del Gerente, pueden aprobar los funcionarios de los diversos niveles de la entidad, los que podrán variar en ocasiones, por las circunstancias que establezca dicho organismo.

**Tabla 11**  
Nivel de aprobación Comité Crédito.

NIVELES DE APROBACIÓN	INTEGRANTES	MONTOS	OBSERVACIONES
Comité de Crédito	Gerente	Desde \$ 50.00 Hasta \$ 20.000,00	Microcrédito Consumo
	Asesor de Crédito	Desde \$ 50.00 Hasta \$ 20.000,00	Microcrédito Consumo

Los niveles de aprobación de crédito de la son los siguientes:

**Tabla 12**  
Niveles de aprobación general

NIVELES DE APROBACIÓN	INTEGRANTES	MONTOS	OBSERVACIONES
Consejo de Administración	3+1 Vocales y Secretaria	Cualquier monto	Créditos Vinculados
Comité de Crédito Ampliado	Gerente General	Desde \$ 50,00 Hasta \$ 20.000,00	Microcrédito
	Jefe de Negocios Jefe de Agencia	Desde \$ 50,00 Hasta \$ 50.000,00	Consumo
Comité de Crédito (Agencia)	Jefe de Agencia Asesor de Crédito	Desde \$ 50,00 Hasta \$ 3.000,00	Microcrédito y Consumo

Se aplicara la siguiente excepción, por ausencia de alguno de los integrantes del CCREA:

#### 7.4. DE LAS CANCELACIONES ANTICIPADAS

Los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, pueden PRE cancelar sus créditos sin ser sujetos de ninguna penalización ni recargo por tal motivo.

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” procederá al cobro anticipado solicitado por el socio, aplicando en primer lugar el valor de los intereses devengados hasta la fecha de la PRE cancelación, más el saldo de capital adeudado por el socio.

### **7.5. ABONOS DE CAPITAL.**

Los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, pueden solicitar el abono de capital de los créditos que mantuvieron en la Institución en la fecha en que dispongan de recursos. Para el efecto aplicando en primer lugar el valor de los intereses devengados hasta la fecha del abono, y la diferencia se abona directamente a capital.

Esta modalidad de abono mantiene el plazo y produce la reducción del monto de la cuota.

### **7.6. CONTROL DEL RIESGO CREDITICIO.**

Son consideradas operaciones de extremo riesgo crediticio y deberán ser rechazados, en los siguientes casos:

- ✓ Créditos con garantía prendaria y/o hipotecaria sobre los que pese cualquier tipo de gravamen o prohibición, así como bienes litigiosos, bienes en propiedad, otros excesivamente riesgosos, o cuya situación jurídica sea dudosa.
- ✓ Créditos a un socio que no puede o no quiere suministrar información financiera y/o referencias adecuadas.
- ✓ Créditos para negocios no rentables
- ✓ Créditos que estén en la Lista de Exclusión (Política Ambiental) o destinados a actividades ilícitas.
- ✓ Créditos garantizados con activos cuyo mercado está restringido o limitado.

### **7.7. Excepciones**

Las únicas instancias que podrán autorizar excepciones a lo establecido en el MROC serán El consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia y en ausencia de este, la persona que Él o ellos designen, como respaldo del mismo se deberá presentar un informe detallado las circunstancias en que se detalló la excepción.

## 8. ANEXOS

### Anexo 1

## REQUISITOS DE CRÉDITO CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA VIDA”,

<p><b>CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO</b></p> <p><b>“NUEVA VIDA”</b></p>	
<b>REQUERIMIENTO PARA ACCESO A CRÉDITO</b>	
<b>PERSONA NATURAL</b>	
<b>REQUISITOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ser socio de Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”.</li> <li>✓ Copia de la Cedula de Ciudadanía (Actualizada)</li> <li>✓ Copia de la Papeleta de Votación (Ultimo sufragio).</li> <li>✓ Pago de servicios básicos.</li> <li>✓ Foto a color actualizada.</li> <li>✓ Copia de Escritura con pago del predio del Municipio (Socio y Garante)</li> </ul>	
<b>PERSONA JURÍDICA</b>	
<b>REQUISITOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Copia del Contrato de Constitución de la empresa de la Persona Jurídica.</li> <li>✓ Copia del nombramiento del Representante Legal.</li> <li>✓ Copia de la Cedula de Ciudadanía del Representante Legal (Actualizada).</li> <li>✓ Copia de la Papeleta de Votación del Representante Legal. (Ultimo sufragio).</li> <li>✓ Formulario de ingreso a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”.</li> <li>✓ Acta de autorización para el crédito.</li> <li>✓ Balance del cierre del ejercicio económico de acuerdo al periodo a la fecha de la solicitud de crédito.</li> </ul>	
<b>SOCIEDAD DE HECHO</b>	
<b>REQUISITOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Copia de la Cedula de Ciudadanía del Representante Legal de la Sociedad (Actualizada).</li> <li>✓ Copia de la Papeleta de Votación del Representante de la Sociedad. (Ultimo sufragio).</li> <li>✓ Balance del cierre del ejercicio económico de acuerdo al periodo a la fecha de la solicitud de crédito.</li> <li>✓ Formulario de ingreso a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”.</li> <li>✓ Copia de la Escritura de la Sociedad de Hecho (Notariada)</li> <li>✓ Acta de autorización para el crédito.</li> </ul>	
<p><b>OBSERVACIONES GENERALES:</b> Todos los socios deben tener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ahorro mínimo: \$ 4.<sup>00</sup></li> <li>✓ Certificados de Aportación: \$ 15.<sup>00</sup></li> <li>✓ Encaje: \$ 10 x 1</li> </ul>	

**Figura 3** Requisitos de Crédito

**Anexo 2  
REGISTRO DE CRÉDITO VINCULADO**

**Tabla 13  
Registro de Crédito Vinculado**

CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO "NUEVA VIDA"				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)
						\$		\$		\$	\$	

## Anexo 3.

## RECARGOS POR MORA EN EL PAGO DE CRÉDITO

## Tabla 14

Regulación 51, TASAS E INTERÉS POR MORA, BCE 2013

<b>CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA VIDA”</b>	
	
<b>TABLA DE RECARGO POR ATRASO SEGÚN “BCE”</b>	
<b>Nota:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluye únicamente las tasas de interés determinada por el ente de control,</li> <li>• La COAC se guardara la reserva de establecer los costes por cada acción realizada para garantizar los pagos.</li> </ul>	
DÍAS DE RETRASO HASTA EL DÍA DE PAGO	DÍAS DE RETRASO HASTA EL DÍA DE PAGO
0	0%
1-15	5%
16-30	7%

Recibí conforme

Sr.

Entregado por

Sr.

## Anexo 4.

### REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL MROC

**REGISTRO DE ENTREGA DE: MANUAL Y REGLAMENTO DE CRÉDITO**

Fecha de entrega del material .....

Oficina.....

Nombre del Personal quien recibe .....

Con el presente documento queda como constancia que el Señor (a/Srta.),.....  
 ....., con C.I.#. ....

**Recibe desde la Jefatura de Negocios de la Institución:**

➤ Un Manual y Reglamento de Crédito    **COPIA #**

Actualizado al.....del 201.....

*Como política de carácter obligatorio de la institución, todo el personal debe cumplir con cada uno de los aspectos que se especifica en el documento según la función que desempeñe, también se deberá respetar; la privacidad, derechos de propiedad intelectual, el correcto manejo y uso de mismo sin tergiversar los contenidos con el fin de favorecer o perjudicar a cualquiera de las partes*

*Acepto mi responsabilidad en caso de faltar a lo mencionado en el documento y por parte de mis superiores.*

-----

**Figura 4** Registro de Entrega/Recepción MROC

## Anexo 5.

**MONTOS PLAZOS MÁXIMOS POR LÍNEA DE CRÉDITO****Tabla 15**

Montos y Plazos por línea de crédito

<b>CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA VIDA”</b>				
<b>TASAS DE INTERÉS VIGENTES PARA CRÉDITOS</b>				
<b>N° de Acta</b>				
<b>Fecha de Resolución</b>		DÍA	MES	AÑO
<b>MONTO DE CRÉDITO</b>		<b>TIPOS DE CRÉDITO</b>	<b>TASA BCE</b>	<b>PLAZO MÁXIMO</b>
<b>DE</b>	<b>HASTA</b>			
\$ 50, <sup>00</sup>	\$ 3.000, <sup>00</sup>	<b>MICROCRÉDITO MINORISTA</b>	30,50%	24 MESES
\$ 3.001, <sup>00</sup>	\$ 10.000, <sup>00</sup>	<b>MICRO. ACUMULADO SIMPLE</b>	27,50%	36 MESES
\$ 10.001, <sup>00</sup>	\$ 20.000, <sup>00</sup>	<b>MICRO. ACUMULADO AMPLIADO</b>	25,50%	60 MESES
\$ 50, <sup>00</sup>	\$ 50.000, <sup>00</sup>	<b>CONSUMO</b>	16,30%	NEGOCIAR

\_\_\_\_\_  
 Marlene Rivera  
**Gerente Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”.**

## Anexo 6

## ENCAJES VIGENTES POR LÍNEA DE CRÉDITO

<b>CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA VIDA”</b>			
<b>ENCAJES</b>			
<b>Consumo &amp; Microcrédito</b>			
<b>NIVEL DE SOCIO</b>	<b>MONTO</b>	<b>ENCAJE</b>	<b>CONDICIÓN</b>
<b>SOCIO NUEVO</b>	<b>De \$ 50 - Hasta \$ 3.000</b>	<b>0</b>	<b>NO</b>
<b>SOCIO NUEVO</b>	<b>De \$ 3000 - Hasta \$ 20.000</b>	<b>10 x 1</b>	<b>NO</b>
<b>SOCIO “AA”</b>	<b>De \$ 3000 - Hasta \$ 10.000</b>	<b>20 x 1</b>	<b>SI</b>
<b>SOCIO “AAA”</b>	<b>De \$ 3.000 - Hasta \$ 10.000</b>	<b>0</b>	<b>SI</b>

**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

## Anexo 7

## INFORMACIÓN QUE DEBE CONTENER EL "FILE DE CRÉDITO"

**Tabla 16**  
File de Crédito

INFORMACIÓN QUE DEBE CONTENER EL FILE DE CRÉDITO		TIPOS DE CRÉDITO	
		CONSUMO	MICROCRÉDITO
<b>CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO "NUEVA VIDA"</b>			
			
<b>INFORMACIÓN BÁSICA</b>			
Evidencia de consulta en el buró de crédito			
Evidencia de confirmación de las referencias			
Copias de cedula de identidad y certificado de votación (deudor y garante)			
Copia del RUC			
Copia de últimos pagos de servicios básicos			
<b>ORDENES DE OPERACIÓN</b>			
Solicitud de crédito			
Informe de verificación			
Resolución y aprobación del estamento correspondiente			
Copia del pagare			
Tabla de amortización firmada por el socio			
Orden de pago o desembolso			
<b>INFORMACIÓN FINANCIERA</b>			
Estado de Situación Financiera personal			
<b>MISCELÁNEOS - AVALÚOS</b>			
Avalúos de los bienes ofrecidos en garantía			
<b>CRÉDITOS CANCELADOS</b>			
Solicitud de crédito			
Orden de pago o desembolso			
<b>CARPETA LEGAL</b>			
Copia del ruc			
Poderes especiales			
Copia de contratos de hipotecas o de prenda, constituidos a favor de la COAC			
Copia de los certificados de los registro mercantil y de la propiedad sobre prendas e hipotecas			
Copia de pólizas de seguro y certificado de endoso de las mismas			
Documentos sobre garantías (escrituras, facturas, contratos, otros)			

## Anexo 8.

**FONDO DE RESERVA PATRIMONIAL**

REPUBLICA DEL ECUADOR SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS INTENDENCIA NACIONAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS		FORMULARIO 229
<b>RELACION ENTRE EL PATRIMONIO TECNICO TOTAL Y LOS ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO EN U.S. DOLARES</b>		
FECHA :	dic-13	
<b>CONFORMACION DEL PATRIMONIO TECNICO TOTAL</b>		
A	TOTAL PATRIMONIO TECNICO PRIMARIO	4.422.986,46
B	TOTAL PATRIMONIO TECNICO SECUNDARIO	175.731,45
C	<b>( A + B ) PATRIMONIO TECNICO TOTAL</b>	4.598.717,91
D	DEDUCCIONES AL PATRIMONIO TECNICO TOTAL (**)	
E	<b>( C – D ) PATRIMONIO TECNICO CONSTITUIDO</b>	4.598.717,91
	<b>PORCENTAJE DE PATRIMONIO TECNICO</b>	<b>13,14%</b>
	<b>PATRIMONIO TECNICO REQUERIDO SEPS</b>	<b>9,00%</b> <span style="float: right;">MINIMO</span>
	<b>DIFERENCIA</b>	<b>4,14%</b>
	<b>10% PATRIMONIO TECNICO</b>	459.871,79
	<b>2% PATRIMONIO TECNICO</b>	91.974,36
(**)	Sujeto a las restricciones de la tercera disposición transitoria de la sección VII, del capítulo I, subtítulo V, título IV, de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y Junta Bancaria	
<b>ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO</b>		
Activos ponderados con 0,00		0,00
Activos ponderados con 0,10		0,00
Activos ponderados con 0,20		0,00
Activos ponderados con 0,40		0,00
Activos ponderados con 0,50		0,00
Activos ponderados con 1,00		35.005.246,82
<b>F TOTAL ACTIVOS Y CONTINGENTES Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO</b>		<b>35.005.246,82</b>
<b>POSICION, REQUERIMIENTO Y RELACION DE PATRIMONIO TECNICO</b>		
G = F x 9%	PATRIMONIO TECNICO REQUERIDO	3.150.472,21
H = E – G	EXCEDENTE O DEFICIENCIA DE PATRIMONIO TECNICO REQUERIDO	1.448.245,70
	ACTIVOS TOTALES Y CONTINGENTES x 4%	1.523.616,73
GERENTE GENERAL	CONTADOR GENERAL	

Figura 6 Fondo de Reserva Patrimonial



## Anexo 10.

## DIAGRAMA DE: CRÉDITO DE CONSUMO Y MICROCRÉDITO “SOCIO-ASESOR”

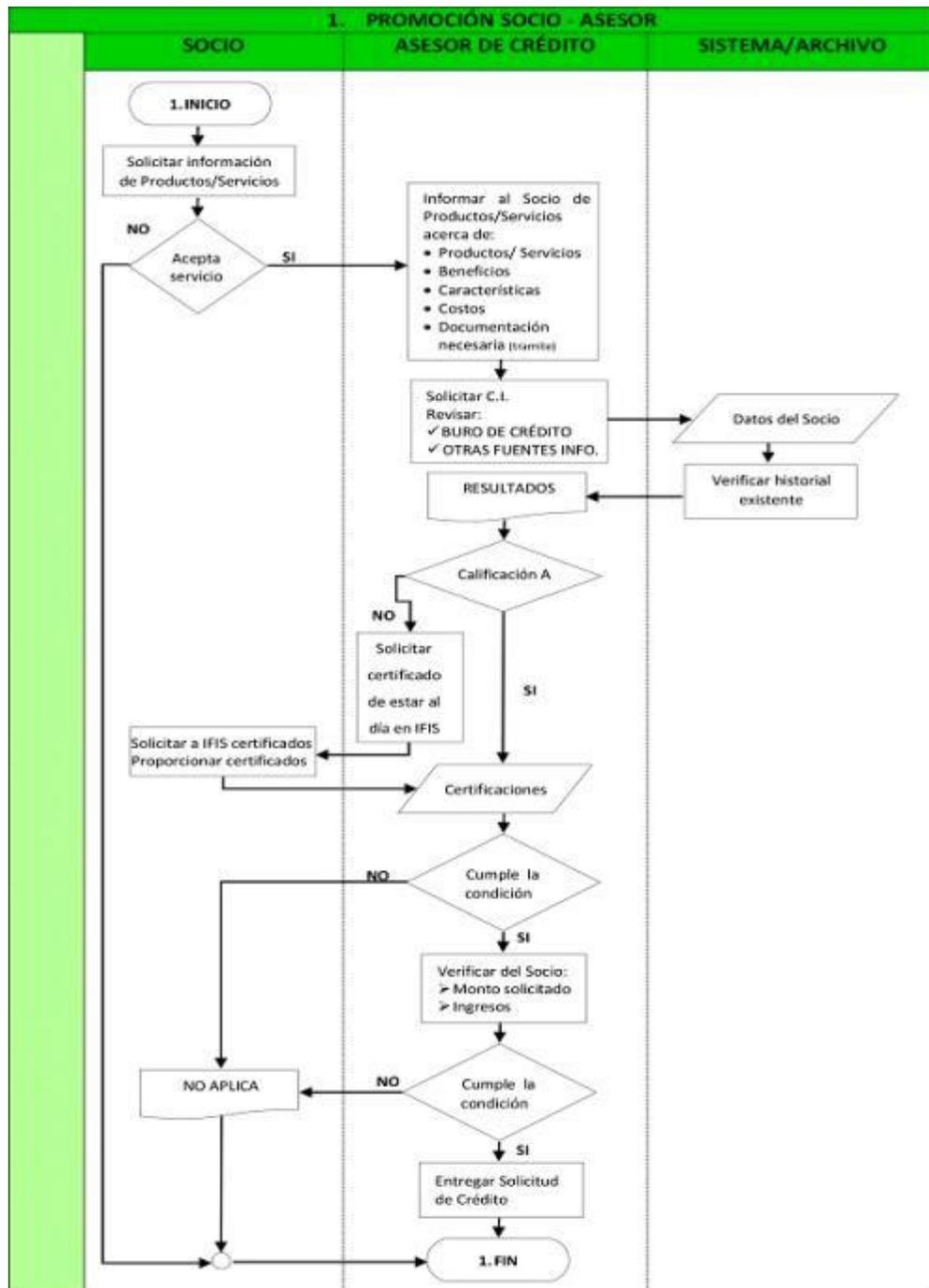


Figura 7 Diagrama de Promoción Socio-Asesor

## Anexo 11.

## DIAGRAMA RECEPCIÓN DE SOLICITUD Y DOCUMENTACIÓN

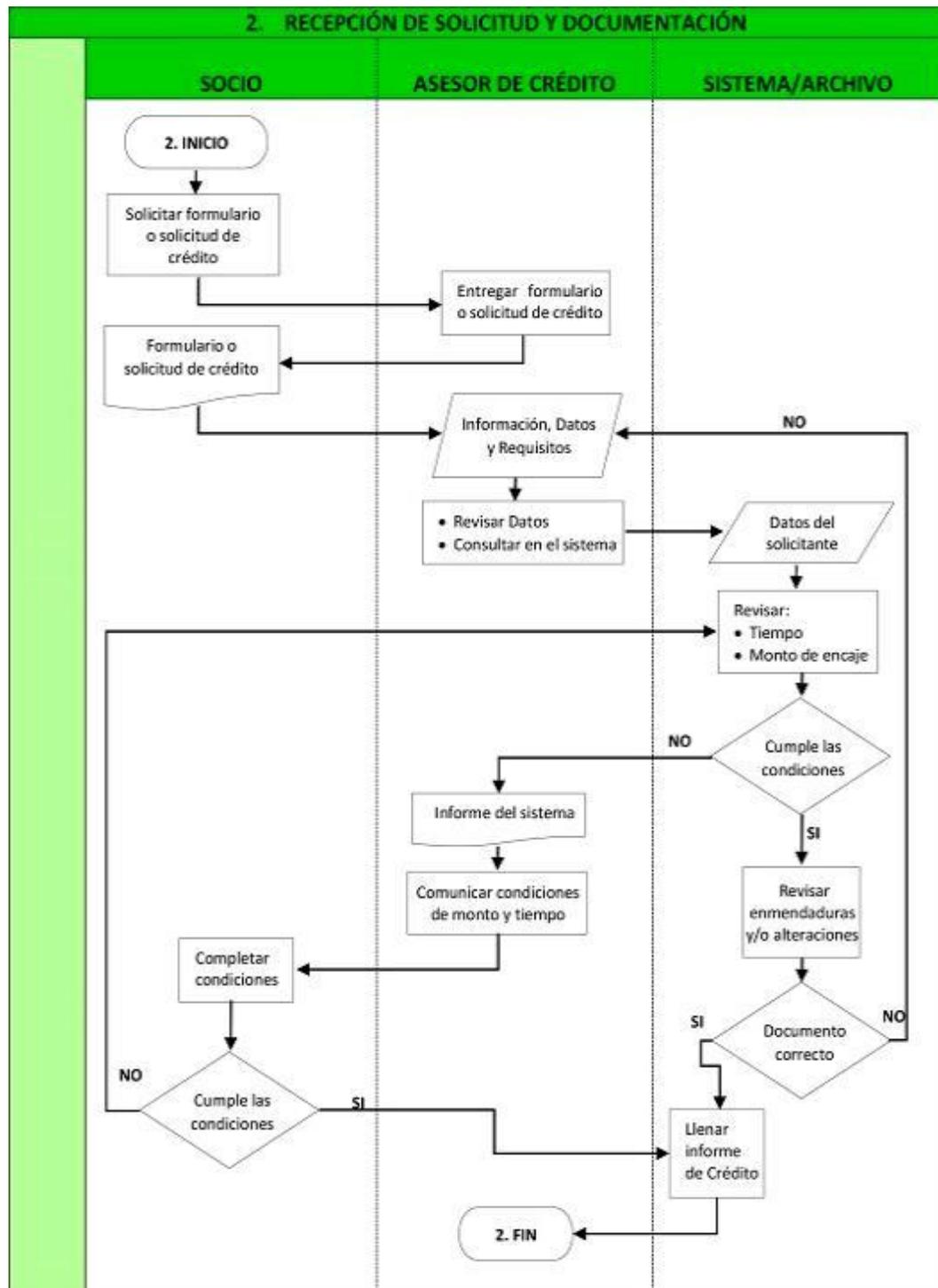
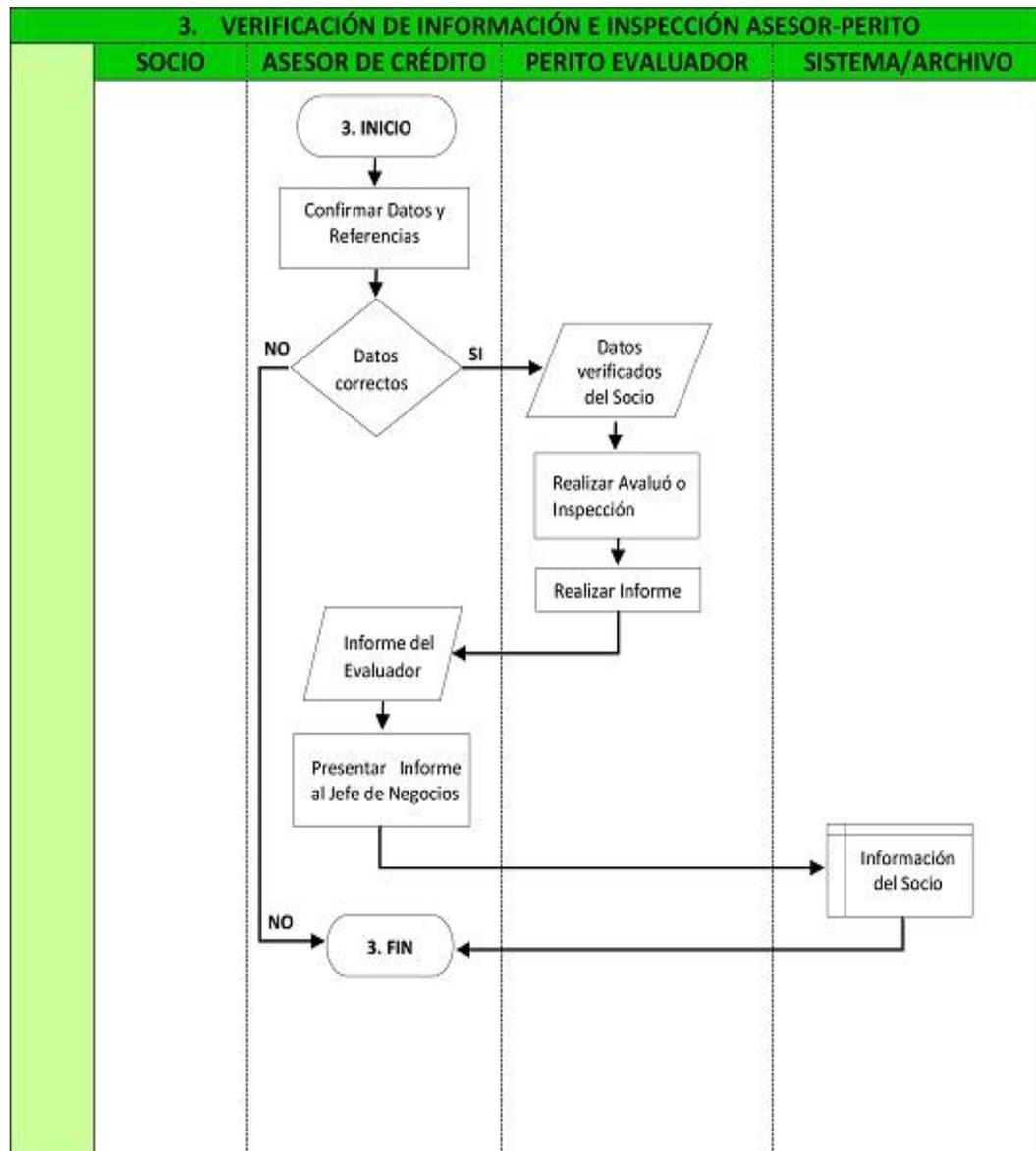
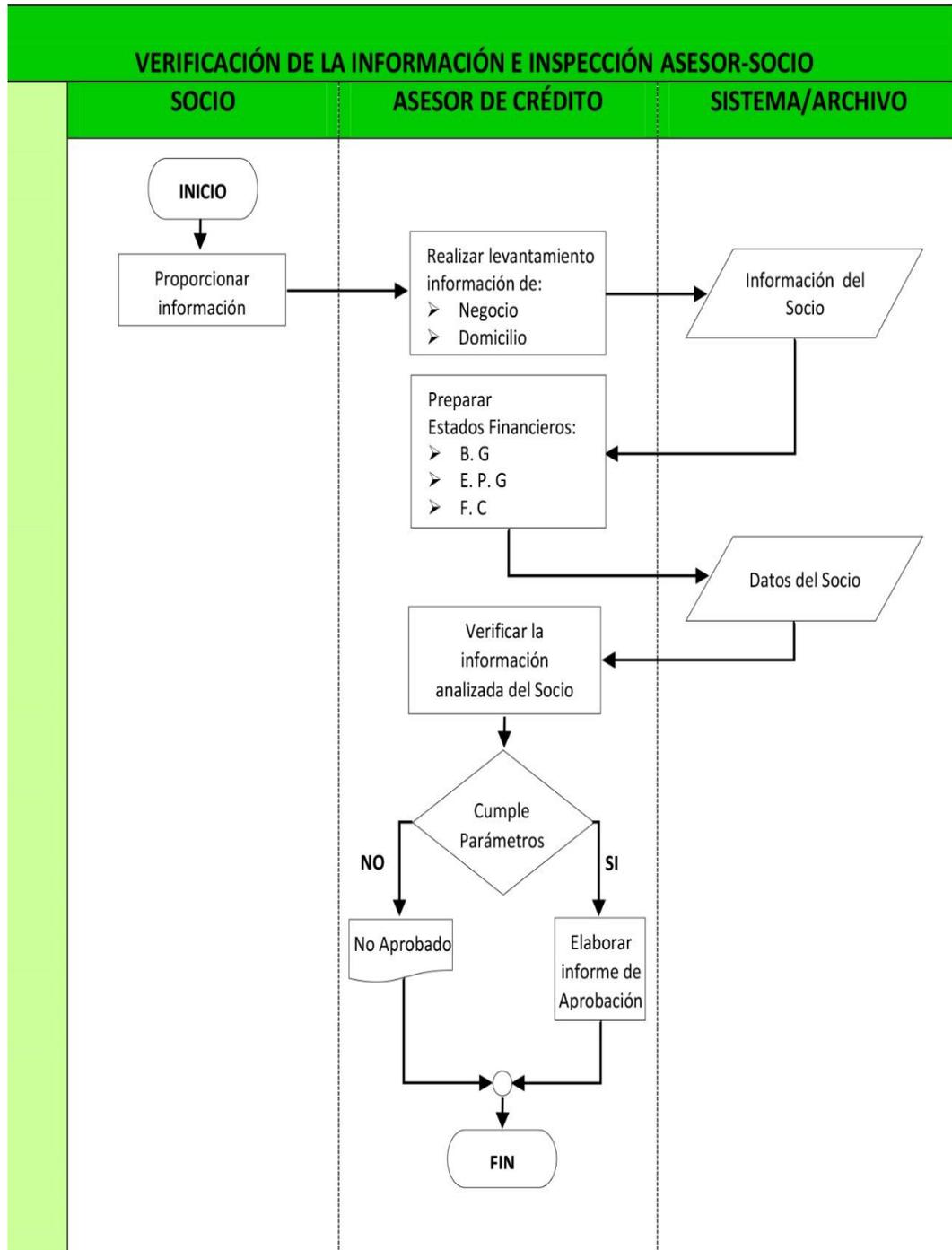


Figura 8 Diagrama de Recepción de Solicitud y Documentación

## Anexo 12.

**DIAGRAMA DE VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN E INSPECCIÓN  
“ASESOR-PERITO”**

**Figura 9 Diagrama de Verificación de la Información e Inspección  
Asesor-Perito**

## Anexo 13.

**DIAGRAMA DE VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN E INSPECCIÓN  
“ASESOR- SOCIO”**


**Figura 10 Diagrama de Verificación de Información e Inspección Asesor- Socio**

## Anexo 14.

## DIAGRAMA DE ANÁLISIS EVALUACIÓN, RESOLUCIÓN Y APROBACIÓN

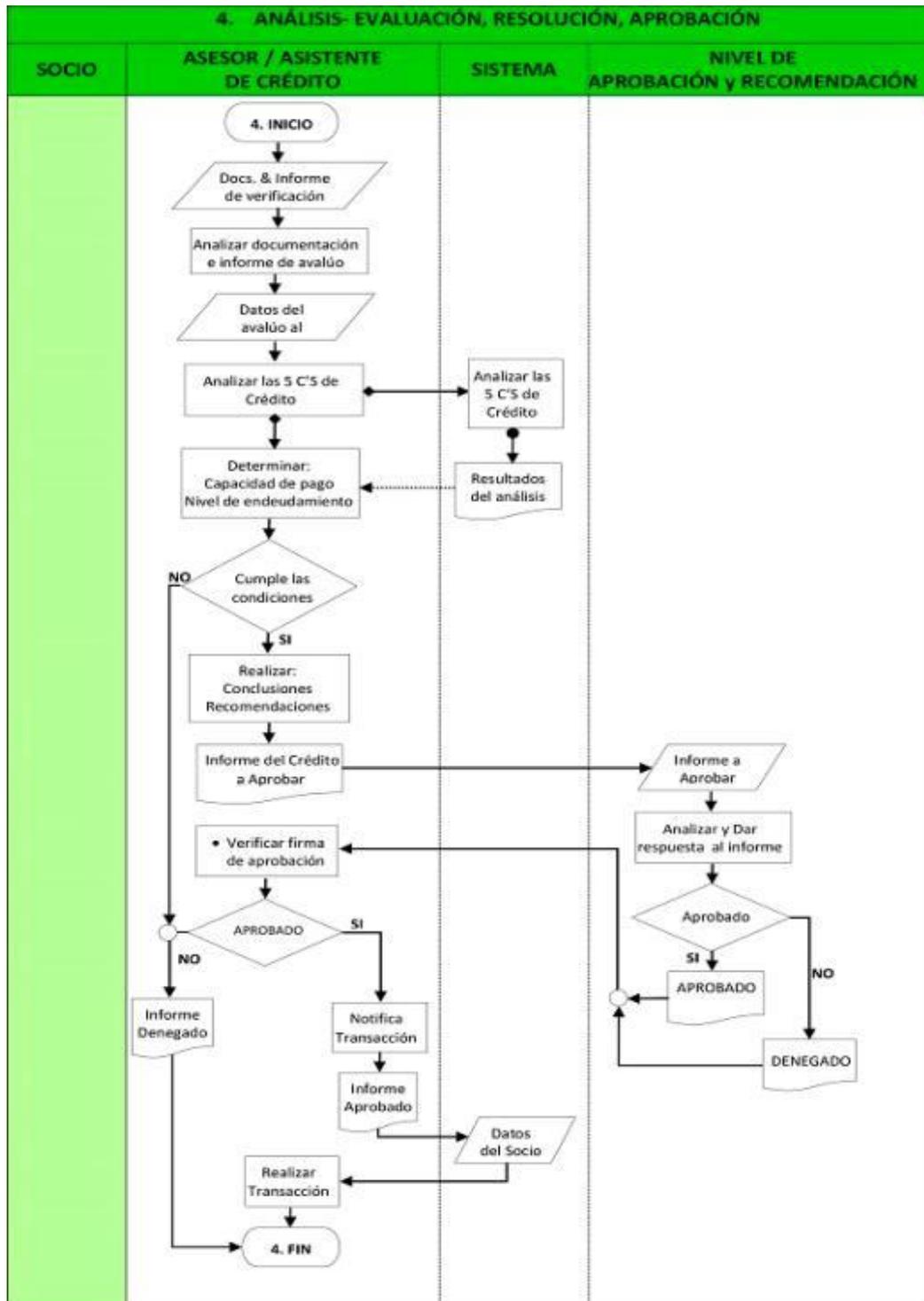


Figura 11 Diagrama de Análisis Evaluación, Resolución y Aprobación

## Anexo 15.

## DIAGRAMA DE OTORGAMIENTO Y DESEMBOLSO

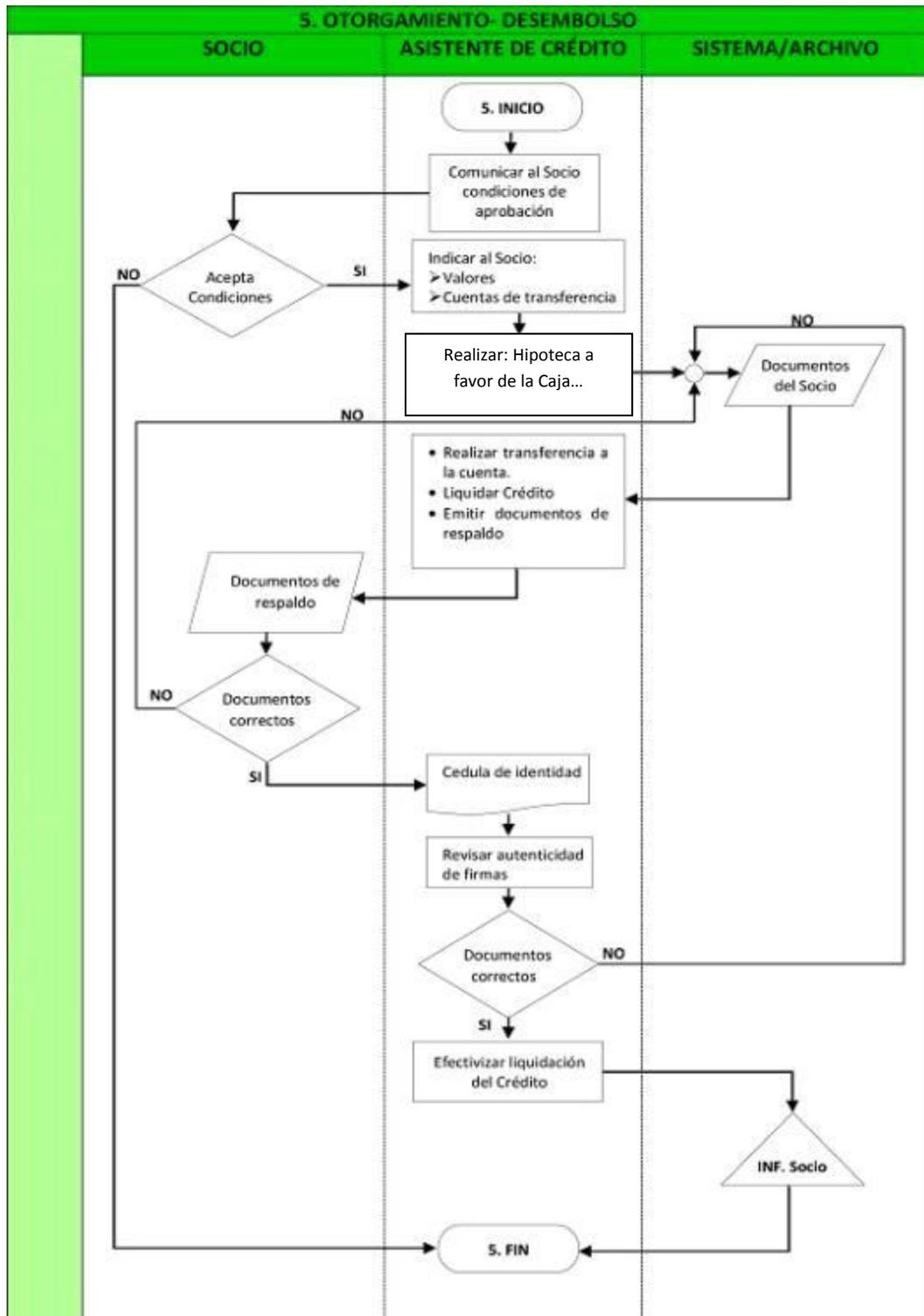


Figura 12 Diagrama de Otorgamiento y Desembolso



## Anexo 17.

## AUXILIAR DE CUENTAS POR COBRAR Y OBLIGACIONES FINANCIERAS

**Tabla 18**  
Auxiliar Cuentas por Cobrar y Obligaciones Financieras

<b>CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“NUEVA VIDA”</b>		
		
REGISTRO AUXILIAR DE CUENTAS POR COBRAR		
CLIENTES	Antigüedad de saldos (días)	Montos de Cuentas por Cobrar
TOTAL DE CUENTAS POR COBRAR		
REGISTRO AUXILIAR DE CRÉDITO EN EL SISTEMA FINANCIERO FORMAL		
INSTITUCIÓN FINANCIERA	PLAZO	SALDO
TOTAL DE CRÉDITOS CON EL SISTEMA FINANCIERO		

## Anexo 18.

## Tabla 19

## Catálogo de Crédito Emergente

<b>CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA VIDA”</b>		
<b>CATALOGO DE PRODUCTOS</b>		
<b>Fecha de resolución</b>		
<b>N° Acta</b>		
<b>Tipo de Crédito</b>	<b>CONSUMO</b>	
<b>Nombre</b>	<b>CRÉDITO EMERGENTE</b>	
<b>Características</b>	Se otorga de manera inmediata, una vez cubiertos los requisitos para cubrir calamidades domesticas por muerte, accidente o enfermedad	
<b>REQUISITOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Solicitud de crédito para deudor y garante</li> <li>➤ Copia de la cedula de identidad</li> <li>➤ Recibo del pago o certificación de ingresos (mínimo de tres meses)</li> <li>➤ Giros del exterior o contratos de arrendamiento legalizado</li> <li>➤ Honorarios (declaración de impuestos, facturas), comprobantes de pensiones jubilares o Certificado Bancario</li> <li>➤ Constancia de domicilio (pagos de servicios básicos)</li> </ul> <p><b>Certificados o documentos que valide la calamidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Certificado médico</li> <li>➤ Factura de gastos médicos</li> <li>➤ Partida de Defunción</li> </ul>	
<b>MONTOS</b>	<b>DESDE</b>	<b>HASTA</b>
	\$ 50,00	\$ 4.000.000,00
<b>PLAZO:</b> Dependerá del monto solicitado	<b>DESDE</b>	<b>HASTA</b>
	01 mes	60 meses
<b>TASA DE INTERÉS ANUAL</b>	Establecida por BCE	
<b>COMISIÓN</b>	0,00%	
<b>ENCAJE</b>	<b>SOCIOS NUEVOS</b>	5 X 1
	<b>SOCIOS ANTIGUOS</b>	10 X 1
<b>GARANTÍA</b>	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	
<b>TIEMPO DE ENTREGA</b>	Máximo en 24 horas crédito normal y máximo 30 minutos una vez cubiertos todos los requisitos	
<b>NIVEL DE APROBACIÓN</b>	JEFE DE AGENCIA	Hasta: \$ 3.000,00
	ASESOR DE CREDITO	Hasta: \$ 40.000,00

MARLENE RIVERA  
GERENTE / PRESIDENTA

## CREDIPÓLIZA

<b>CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA VIDA”</b>	
<b>CATÁLOGO DE PRODUCTOS</b>	

<b>Fecha de resolución</b>			
<b>N° Acta</b>			
<b>Tipo de Crédito</b>	<b>CONSUMO</b>		
<b>Nombre</b>	<b>CREDIPÓLIZA</b>		
<b>Características</b>	Este es un crédito ordinario inmediato, al cual se puede acceder para cubrir cualquier requerimientos del solicitante, usando como garantía una póliza emitida por la COAC		
<b>REQUISITOS</b>	Solicitud de crédito Copia de la cedula de identidad Endoso de la Póliza favor de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, Partida de Defunción		
<b>MONTOS</b>	<b>DESDE</b>		<b>HASTA</b>
			80% valor de la Póliza
<b>PLAZO: Dependerá del monto solicitado</b>	<b>DESDE</b>		<b>HASTA</b>
			Fecha de vencimiento de La Póliza
<b>TASA DE INTERÉS ANUAL</b>	Variable: TRES puntos por arriba de la tasa de interés mínima, vigente para este segmento, según BCE		
<b>APORTE</b>	2% del monto de crédito		
<b>ENCAJE</b>	<b>SOCIOS NUEVOS</b>		NO APLICA
	<b>SOCIOS ANTIGUOS</b>		NO APLICA
<b>GARANTÍA</b>	Póliza emitida por la COAC		
<b>TIEMPO DE ENTREGA</b>	30 minutos en las oficinas de la COAC		
<b>NIVEL DE APROBACIÓN</b>	<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>		Hasta: \$ 3.000,00
	<b>GERENTE</b>		Hasta: \$ 40.000,00

\_\_\_\_\_  
**MARLENE RIVERA**  
 GERENTE / PRESIDENTA



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 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.
- Ecuador. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Reglamento a la Ley Orgánica 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 Administración, Teoría 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, WEIHRICH & 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.
- MARTHANS, C. (2002). Racionalización Empresarial. Perú: San Marcos.
- FRED R. D. (2008) Conceptos de Administración Estratégica. México, D.F.: Editorial Pearson Educación, Pág. 154
- PÉREZ F. J. A. (2013) Gestión por Procesos. Colombia: ESIC
- LORINO. P. (2001) El Control de Gestión Estratégica. Barcelona: Alfa Omega Grupo Editor, S.A.
- OHNSON, G..SCHOLES, K.. WHITTINGTON, R (2006) Dirección Estratégica. Madrid: Pearson Educación S.A.
- BRAVO, M. (2007) Contabilidad General (7ª ed.) Quito: UCE.
- ROBBINS, S y JUDGE, T. (2002) Comportamiento Organizacional. Perú: San Marcos.
- DAFT, R. (2009) Teoría y Diseño Organizacional (13ª ed.). México, D.F.: Pearson Educación.
- ZAPATA, P. (2008) Contabilidad General (6ª ed.). México D.F: McGrawHill.
- SÁNCHEZ, O. SOTELO, M y MOTA, M. (2008) Introducción a la Contaduría (1ª ed.). México, D.F.: Pearson Educación.
- MENDÉZ, E. (2004). Metodología, Diseño y desarrollo del proceso de investigación (3ª ed.). Colombia. McGRAW HILL INTERAMERICANA S.A.
- GUAJARDO, G. (2005). Fundamentos de Contabilidad. México, D.F. McGRAW HILL INTERAMERICANA S.A.
- RODÍGUEZ, J. (2002). Cómo Elaborar y Usar los Manuales Administrativos (3ª ed.). México, D.F. Thomson Learning.
- Manual de Generación de Empresas Organizadas GEO (2008)

## NETGRAFÍA

- Mideplan. (2009). Recuperado el 18 de Febrero de 2015, de <http://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/6a88e4e4-da9f-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](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>.

**ANEXOS**

**ANEXO 1**

**VISITA A LA CAJA**

**SOLIDARIA DE AHORRO**

**Y CRÉDITO**

**“NUEVA VIDA”**







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

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

**CERTIFICACIÓN**

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por la señorita: Liliana Maricela Viteri Carrera, bajo nuestra supervisión:

---

**ECON. MARCO VELOZ  
DIRECTOR DEL PROYECTO**

---

**DRA. SILVIA ALTAMIRANO  
CODIRECTORA DEL PROYECTO**

---

**ING. JULIO TAPIA  
DIRECTOR DE LA CARRERA**

---

**DR. RODRIGO VACA  
SECRETARIO**