



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 “DIVINO
NIÑO” DE LA PARROQUIA MULALÓ, PROVINCIA DE
COTOPAXI”**

AUTORA: JENNY MARIELA RAMÍREZ BASTIDAS

DIRECTOR: ECON. MARCO VELOZ

CODIRECTORA: DRA. SILVIA ALTAMIRANO

LATACUNGA

2015

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE

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

CERTIFICADO

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

CERTIFICAN:

Que el trabajo titulado: **“LEVANTAMIENTO DE PROCESOS FINANCIEROS Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD EN LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “DIVINO NIÑO” DE LA PARROQUIA MULALÓ, 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 JENNY MARIELA RAMÍREZ BASTIDAS que lo entregue al Ing. Julio Tapia, en su calidad de Director de la Carrera.

Latacunga, Julio del 2015

Econ. Marco Veloz
(DIRECTOR)

Dra. Silvia Altamirano
(CODIRECTORA)

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE

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

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo: Jenny Mariela Ramírez Bastidas

DECLARO QUE:

El proyecto de grado **“LEVANTAMIENTO DE PROCESOS FINANCIEROS Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD EN LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “DIVINO NIÑO” DE LA PARROQUIA MULALÓ, 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

Jenny Mariela Ramírez Bastidas

C.C.: 050348396-8

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE

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

AUTORIZACIÓN

Yo: Jenny Mariela Ramírez Bastidas

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 “DIVINO NIÑO” DE LA PARROQUIA MULALÓ, PROVINCIA DE COTOPAXI”** en el que se encuentra contenido, ideas y criterios que he desarrollado bajo mi exclusiva autoría.

Latacunga, Julio del 2015

Jenny Mariela Ramírez Bastidas

C.C.: 050348396-8

DEDICATORIA

A mi mamita Mariana, aunque no estés aquí ahora para felicitarme sé que desde el cielo me sonrías llena de dicha por ver a una de tus hijas culminando la etapa universitaria; por ser la persona que me dio la vida y que hizo de mi niñez la más feliz.

A mi hijito José Martín mi negrito adorado, por ser el niño más noble, amoroso, de corazón humilde y sonrisa coqueta; porque me has enseñado que ser madre es el trabajo más duro pero a su vez el más comfortable.

A Edgar mi Güerito, por su entereza y comprensión, prefirió sacrificar su tiempo con sus padres y hermanas para que yo pudiera cumplir con el mío. Por su bondad, su dedicación a ser buen padre y esa alegría contagiosa que lleva consigo me inspiró a ser mejor para usted.

A Nandi y Pacacho, por su apoyo, consejos, comprensión, cariño y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Por tomar una responsabilidad que no les correspondía, han sido los mejores padres para mí. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia.

A mi abue Bacha, por su extrema paciencia con cada una de mis travesuras infantiles, por ser la mejor abuelita del mundo mundial que hasta el día de hoy me consiente como su nieta favorita.

Mariela Ramírez B.

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser ese padre celestial, gracias por brindarme la fortaleza y sabiduría para seguir adelante, por ser esa luz en el camino que me impulsa a dar lo mejor de mí en cada meta propuesta, por darme la mano cuando he tropezado y ayudarme a no desfallecer en el intento de superación.

A mi hermana Roxy, por ser mi polo opuesto que equilibra mi vida y por cuidar a mi negrito Josema, gracias por ser una tía cariñosa, preocupada y estricta cuando es necesario. Te quiero Ñañita.

A mi papi René por ser un buen abuelo con mi hijo y por todo lo que ha hecho para que yo pudiera lograr mis sueños.

A Susanita por haber velado por mí como una madre, haciéndose presente siempre con consejos, para verme triunfar y ayudándome a educar a José Martín. Gracias por brindarme su cariño y apoyo incondicional.

A mis amigos de esta etapa universitaria Erick, Lily y Vivi, gracias por todos esos lindos momentos compartidos, jamás olvidaré que han sido parte de mis alegrías y peleas, ahora se han ganado un pedacito de mi corazón.

Al Econ. Marco Veloz y a la Dra. Silvia Altamirano, profesores que me brindaron sus conocimientos en este andar de la vida, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que pone la vida, gracias por hacer realidad este sueño de llegar a ser una profesional mediante este trabajo final de tesis.

Un agradecimiento especial a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” de la parroquia Mulaló, por la colaboración brindada para la ejecución de este proyecto.

Mariela Ramírez B.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
CERTIFICADO	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	iii
AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	1
1.1. Tema del Proyecto	1
1.2. Planteamiento del Problema	1
1.2.1. Planteamiento del Problema Macro	1
1.2.2. Planteamiento del Problema Meso.....	3
1.2.3. Planteamiento del Problema Micro.....	5
1.2.4. Formulación del Problema.....	11
1.3. Antecedentes	11
1.4. Justificación e Importancia	12
1.5. Objetivos	13
1.5.1. Objetivo General	13
1.5.2. Objetivos Específicos	14
CAPÍTULO II	15
MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes Investigativos.....	15
2.2. Fundamentación Legal	16
2.2.1. Constitución Política de la República del Ecuador	16
2.2.2. Código Orgánico Monetario y Financiero	18

2.2.3. Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones	20
2.2.4. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización	21
2.2.5. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.....	24
2.2.6. Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria	25
2.2.7. Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria	25
2.2.8. Estatutos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”	26
2.2.8.1. De los Fines y Objetivos	27
2.3. Categorías Fundamentales	28
2.3.1. Economía Social y Solidaria.....	28
2.3.2. Procesos Administrativos	48
2.3.3. Organización	53
CAPÍTULO III.....	94
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	94
3.1. Enfoque	94
3.2. Modalidad Básica de la Investigación	94
3.2.1. Investigación de Campo	94
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.....	95
3.3.3. Técnicas de Investigación	96
3.3.4. Método de Investigación.....	97
3.4. Población y Muestra.....	98
3.4.1. Población.....	98
3.4.2. Muestra	99
3.5. Operacionalización de los Procesos	100
3.5.1. Proceso Financiero	100
3.5.2. Proceso Administrativo.....	101
3.5.3. Proceso Contable.....	102
3.6. Recolección de la Información	104
3.6.1. Plan para la Recolección de la Información	104

3.7. Procesamiento y Análisis	105
3.7.1. Plan para el Procesamiento de la Información	105
3.7.2. Análisis de la Información.....	106
3.8. Análisis e Interpretación de Resultados	106
3.8.1. Tabulación, Presentación e Interpretación de Resultados	106
CAPÍTULO IV	167
LEVANTAMIENTO DE PROCESOS.....	167
4.1. Levantamiento del Proceso Financiero	167
4.1.1 Levantamiento del Proceso de Crédito	168
4.1.2. Levantamiento del Proceso de Cobranza	178
4.2. Levantamiento del proceso administrativo	185
4.2.1. Levantamiento del Proceso de Planeación	185
4.2.2. Levantamiento del Proceso de Organización	189
4.2.3. Levantamiento del Proceso de Dirección	194
4.2.4. Levantamiento del Proceso de Control	197
4.3. Levantamiento del proceso contable.....	202
4.3.1. Levantamiento del Proceso de Contabilidad	202
4.3.2. Levantamiento del Proceso Tributario.....	209
CAPÍTULO V	213
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	213
5.1. Conclusiones.....	213
5.2. Recomendaciones.....	216
CAPÍTULO VI.....	217
PROPUESTA.....	217
Manual y Reglamento Operativo de Crédito “MROC” de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” de la parroquia Mulaló, provincia de Cotopaxi”	217
Bibliografía	318
Netgrafía	320
Anexos.....	321

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1.	Instituciones Públicas de la Economía Social y Solidaria en el Ecuador	45
Tabla 2.2.	Simbología International Organization for Standardization (ISO)	66
Tabla 2.3.	Simbología American National Standard Institute (ANSI)	67
Tabla 2.4.	American Society of Mechanical Engineers (ASME)	68
Tabla 2.5.	Tipos de Manuales.....	71
Tabla 3.1.	Población y Muestra	99
Tabla 3.2.	Operacionalización de los Procesos: Proceso Financiero	100
Tabla 3.3.	Operacionalización de los Procesos: Proceso Administrativo	101
Tabla 3.4.	Operacionalización de los Procesos: Proceso Contable.....	102
Tabla 3.5.	Recolección de información: Preguntas.....	104
Tabla 3.6.	Asociarse a la caja solidaria.....	107
Tabla 3.7.	Servicios que ofrece la caja	108
Tabla 3.8.	Atención en la caja.....	109
Tabla 3.9.	Servicio utilizado con frecuencia en la caja	110
Tabla 3.10.	Requisitos para obtener un crédito	111
Tabla 3.11.	Crédito solicitado en la caja	112
Tabla 3.12.	Tipo de crédito	113
Tabla 3.13.	Finalidad del crédito solicitado	114
Tabla 3.14.	Frecuencia de un crédito	116
Tabla 3.15.	Monto requerido de un crédito	117
Tabla 3.16.	Tasa de interés por un crédito	118
Tabla 3.17.	Dificultad al solicitar un crédito.....	119
Tabla 3.18.	Requisitos para la apertura de una cuenta	120
Tabla 3.19.	Tasa de interés por ahorros	121
Tabla 3.20.	Manual para el proceso de crédito y cobranza	122
Tabla 3.21.	Control mensual de cobros a socios	123
Tabla 3.22.	Notificación a socios en mora	124
Tabla 3.23.	Gestiones de cobro fuera de la caja	126

Tabla 3.24. Revisión de saldos mensualmente de cuotas.....	127
Tabla 3.25. Forma de registro de los cobros realizados	128
Tabla 3.26. Cierres de caja al final del día.....	129
Tabla 3.27. Descuento a encargado en caso de faltante de caja	130
Tabla 3.28. Entrega de tabla de amortización del préstamo.....	131
Tabla 3.29. Persona encargada de cartera vencida	132
Tabla 3.30. Análisis crediticio para el crédito.....	133
Tabla 3.31. Existencia de un comité de crédito	134
Tabla 3.32. Persona encargada del otorgamiento de un crédito	135
Tabla 3.33. Encargado de hacer seguimiento a créditos otorgados	136
Tabla 3.34. Límites de créditos para socios.....	137
Tabla 3.35. Tipos de garantías	138
Tabla 3.36. Tipos de créditos.....	139
Tabla 3.37. Requisitos para otorgar un crédito	140
Tabla 3.38. Ingreso de solicitudes de crédito.....	141
Tabla 3.39. Documento sustentable del pago de cuota	142
Tabla 3.40. Manual de procedimientos administrativos	143
Tabla 3.41. Organigrama actualizado.....	144
Tabla 3.42. Decisiones de acuerdo a la estructura organizativa.....	145
Tabla 3.43. Planificación estratégica para actividades	146
Tabla 3.44. Frecuencia de las planificaciones	147
Tabla 3.45. Plan operativo anual	148
Tabla 3.46. Plan operativo anual ejecutado en su totalidad	149
Tabla 3.47. Correcta designación de funciones.....	150
Tabla 3.48. Frecuencia de asambleas entre socios.....	151
Tabla 3.49. Manual de procedimientos contables.....	152
Tabla 3.50. Encargado de realizar la contabilidad de la caja.....	153
Tabla 3.51. Contador de la caja solidaria	154
Tabla 3.52. Clasificación de cuentas	155
Tabla 3.53. Archivo para cada socio.....	156
Tabla 3.54. Informes financieros.....	157
Tabla 3.55. Frecuencia de los informes.....	158
Tabla 3.56. Preparación y entrega de estados contables.....	159

Tabla 3.57. Presupuesto de costos y gastos	160
Tabla 3.58. Obligaciones tributarias	161
Tabla 3.60. Incumplimiento de obligaciones tributarias	162
Tabla 3.61. Registro de la información contable.....	163
Tabla 3.62. Capacitación del sistema contable.....	164
Tabla 3.63. Factibilidad del sistema contable	165

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1.	Árbol de Problemas	10
Figura 2.1.	Sistema Económico Social	34
Figura 2.2.	Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria.....	47
Figura 2.3.	Organigrama General	59
Figura 2.4.	Organigrama Específico	59
Figura 2.5.	Organigrama Integral	60
Figura 2.6.	Organigrama Funcional	60
Figura 2.7.	Organigrama de Puestos	61
Figura 2.8.	Organigrama Vertical.....	62
Figura 2.9.	Organigrama Horizontal.....	62
Figura 2.10.	Organigrama Mixto	63
Figura 2.11.	Organigrama de Bloque.....	63
Figura 2.12.	Organigrama Circular.....	64
Figura 2.13.	Cadena de Valor	77
Figura 2.14.	Fases de un Proceso Contable.....	79
Figura 2.15.	Proceso Administrativo	80
Figura 2.16.	Mapa de Procesos.....	81
Figura 3.1.	Asociarse a la caja solidaria	107
Figura 3.2.	Servicios que ofrece la caja	108
Figura 3.3.	Atención en la caja	109
Figura 3.4.	Servicio utilizado con frecuencia en la caja	110
Figura 3.5.	Requisitos para obtener un crédito	111
Figura 3.6.	Crédito solicitado en la caja	112
Figura 3.7.	Tipo de crédito	113
Figura 3.8.	Finalidad del crédito solicitado.....	115
Figura 3.9.	Frecuencia de un crédito	116
Figura 3.10.	Monto requerido de un crédito	117
Figura 3.11.	Tasa de interés por un crédito	118
Figura 3.12.	Dificultad al solicitar un crédito	119
Figura 3.13.	Requisitos para la apertura de una cuenta	120
Figura 3.14.	Tasa de interés por ahorros.....	121

Figura 3.15. Manual para el proceso de crédito y cobranza	123
Figura 3.16. Control mensual de cobros a socios	124
Figura 3.17. Notificación a socios en mora	125
Figura 3.18. Gestiones de cobro fuera de la caja	126
Figura 3.19. Revisión de saldos mensualmente de cuotas	127
Figura 3.20. Forma de registro de los cobros realizados	128
Figura 3.21. Cierres de caja al final del día.....	129
Figura 3.22. Descuento a encargado en caso de faltante de caja	130
Figura 3.23. Entrega de tabla de amortización del préstamo.....	131
Figura 3.24. Persona encargada de cartera vencida	132
Figura 3.25. Análisis crediticio para el crédito.....	133
Figura 3.26. Existencia de un comité de crédito	134
Figura 3.27. Persona encargada del otorgamiento de un crédito	135
Figura 3.28. Encargado de hacer seguimiento a créditos otorgados	136
Figura 3.29. Límites de créditos para socios	137
Figura 3.30. Tipos de garantías	138
Figura 3.31. Tipos de créditos	139
Figura 3.32. Requisitos para otorgar un crédito	140
Figura 3.33. Ingreso de solicitudes de crédito	141
Figura 3.34. Documento sustentable del pago de cuota.....	142
Figura 3.35. Manual de procedimientos administrativos	143
Figura 3.36. Organigrama actualizado.....	144
Figura 3.37. Decisiones de acuerdo a la estructura organizativa	145
Figura 3.38. Planificación estratégica para actividades	146
Figura 3.39. Frecuencia de las planificaciones	147
Figura 3.40. Plan operativo anual	148
Figura 3.41. Plan operativo anual ejecutado en su totalidad	149
Figura 3.42. Correcta designación de funciones.....	150
Figura 3.43. Frecuencia de asambleas entre socios.....	151
Figura 3.44. Manual de procedimientos contables	152
Figura 3.45. Encargado de realizar la contabilidad de la caja.....	153
Figura 3.46. Contador de la caja solidaria	154
Figura 3.47. Clasificación de cuentas	155

Figura 3.48. Archivo para cada socio.....	156
Figura 3.49. Informes financieros.....	157
Figura 3.50. Frecuencia de los informes.....	158
Figura 3.51. Preparación y entrega de estados contables.....	159
Figura 3.52. Presupuesto de costos y gastos	160
Figura 3.53. Obligaciones tributarias	161
Figura 3.54. Incumplimiento de obligaciones tributarias	162
Figura 3.55. Registro de la información contable.....	163
Figura 3.56. Capacitación del sistema contable	164
Figura 3.57. Factibilidad del sistema contable	165

RESUMEN

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

PALABRAS CLAVE:

- **ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**
- **CRÉDITO**
- **COBRANZA**
- **CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “DIVINO NIÑO”**

ABSTRACT

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

KEYWORDS:

- **POPULAR SOLIDARITY ECONOMY**
- **CREDIT**
- **COLLECTED**
- **CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “DIVINO NIÑO”**

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. TEMA DEL PROYECTO

“LEVANTAMIENTO DE PROCESOS FINANCIEROS Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD EN LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO “DIVINO NIÑO” DE LA PARROQUIA MULALÓ, PROVINCIA DE COTOPAXI”.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Planteamiento del Problema Macro

En Ecuador, parte de la Economía Popular y Solidaria forman las Cajas Solidarias que son sistemas alternativos de economía comunitaria que se genera en gran mayoría en las comunidades indígenas y afro ecuatorianas, deben alcanzar nuevas dimensiones porque constituyen alternativas para la población de pequeños ingresos que requieren líneas de crédito o servicios financieros para impulsar el crecimiento socio económico.

Según Coraggio (2013), la Economía Popular y Solidaria constituye una fuente importante de ingresos para las familias, como para la economía del país, es por ello algunos sectores han desarrollado sistemas alternativos, que se ha denominado las microfinanzas, estas acciones administrado con criterio técnicos y anteponiendo los intereses sociales al lucro han dado buenos resultados, especialmente en el área rural y con los sectores indígenas.

En donde, las Cajas Solidarias deben tener la suficiente capacitación en gestión financiera y por esta necesidad surgen mecanismos de auto gestión social de ahorro en su propia localidad inadecuados y con falencias.

Los organismos públicos, privados y comunitarios deben desarrollar múltiples alternativas para posibilitar el desarrollo de estos sectores marginados. Una de estas alternativas en el área económica es la creación de sistemas de MICROFINANZAS, para posibilitar el acceso a crédito inmediato de bajo costo a los actores sociales, que no son sujetos de crédito de la banca tradicional debido a las condiciones ya mencionadas.

El aporte de esta economía al modelo nacional, ha permitido reducir la pobreza rural en 4,23 puntos. En junio del 2013 se ubicó en 40,73%, mientras que en el mismo mes del 2012 registró 44,96%, según la última Encuesta Nacional de Empleo y Desempleo (Enemdu) del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

En el primer semestre del año, la pobreza a nivel nacional se ubicó en 23,69%, es decir 1,65 puntos porcentuales menos que lo registrado en el mismo mes del año anterior, cuando llegó a 25,34%.

Para Coraggio (2013), 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, necesita ser fortalecida con estrategias y técnicas formales de administración y finanzas para que puedan subsistir en el mercado consumista satisfaciendo las necesidades de los ecuatorianos.

Por otra parte, el empleo producido por la Economía Popular y Solidaria es muy importante, reconociendo que se trata de dos actores distintos. La economía popular básicamente conformada por estrategias de supervivencia y movilidad de individuos o familias y más ampliamente unidades domésticas que representan la base socioeconómica para la Economía Popular y Solidaria (Coraggio, 2011), y la economía solidaria, que son unidades económicas organizadas que comparten principios: prevalencia del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales, búsqueda

del bien común, distribución equitativa y solidaria de excedentes. Si bien no se cuenta con información estadística adecuada sobre la economía solidaria se cuenta con algunos registros y, sobre la economía popular podemos hacer una aproximación al sector informal. En todo caso, economía popular y sector informal no son categorías iguales. La economía popular puede o no estar en el sector informal. El sector informal está conformado por los establecimientos de 10 trabajadores o menos que no tienen RUC o no llevan contabilidad o tienen cuadernos de cuentas (INEC, 2009).

Por tanto, considerando el empleo en el sector informal, el empleo en microempresas e independientes del sector formal, y el servicio doméstico como una aproximación a la economía popular, tenemos que el 57.8% estaría ocupado en la economía popular. Aparte, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria habla de 20.149 unidades formalizadas de economía solidaria (asociaciones, cooperativas, empresas comunitarias, etc.). Se puede concluir, juntando estos dos sujetos de la economía, que la importancia que tiene la economía popular y solidaria en la estructura heterogénea del mercado laboral es mayoritaria.

1.2.2. Planteamiento del Problema Meso

En Cotopaxi, existen varias organizaciones una de ellas son las conocidas cajas solidarias que a través de varias evoluciones internacionales en el tema de mejoramiento de la Economía Popular y Solidaria en el año de 1993 la Organización de las Naciones Unidas declara el Año Internacional de los Pueblos Indígenas. Resultando demasiado corto el tiempo de un año para impulsar programas y proyectos de desarrollo a favor de estos pueblos, toma la decisión y proclama de 1994 hasta el 2004 el decenio de los pueblos indígenas a nivel mundial.

En donde en el gobierno del presidente Rafael Correa Delgado se crea la Secretaría Nacional de Asuntos Indígenas y Negros (SENAIN), Secretaría que gestiona el Proyecto PRODEPINE (Proyecto de Desarrollo de los

Pueblos Indígenas y Negros del Ecuador) financiado por el Banco Mundial y por el FIDA (Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola), cuya particularidad fue impulsar el componente de género a través de la creación de asociaciones conformadas y administradas por mujeres y de éstas generar las Cajas Solidarias de Ahorro y Crédito, y Bancos Comunales, dando como resultado un total de 640 asociaciones, cajas y bancos a nivel nacional dentro de ellas 15 cajas a nivel provincial que pertenecen a la Unión De Cajas Solidarias y Bancos Comunales de las Nacionalidades y Pueblos Del Ecuador – UCABANPE.

Durante este proceso la SENAIN pasa a ser el Consejo Nacional de Planificación y Desarrollo de los Pueblos Indígenas y Negros – CONPLADEIN que posteriormente adquiere el nombre del Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador – CODENPE; este último en el año 2010 crea el Programa de Cajas Solidarias y Bancos Comunales con el fin de fundar nuevas entidades y dar seguimiento a las ya creadas anteriormente, otorgando la personería jurídica a un total de 240 nuevas organizaciones.

Puesto que, la heterogeneidad económica se puede observar en las diferencias de los niveles de productividad por ramas y sectores, se observan grandes diferencias en los niveles de productividad, siendo particularmente bajos los niveles donde normalmente opera la economía popular y solidaria como son la agricultura y el comercio justo.

Las cajas solidarias dentro de la provincia se desarrollan una visión pragmática hacia el cambio social en donde el ser humano busque soluciones integrales basadas en los derechos humanos, igualdad de género, pensamientos contra el neoliberalismo que ayuden a mejorar la situación económica actual de las comunidades, aquí las mujeres juegan un papel fundamental para el sostenimiento de esta organización crediticia y de ahorro social, pero lamentablemente no se encuentran estructuradas con personal calificado para la sustentabilidad de la misma. Pero uno de los problemas fundamentales es la falta de implementación de nuevas ideas

administrativas que inducen nuevos mercados y productos crediticios que puedan mejorar la economía a escala que posee este tipo de asociaciones, enmarcando de una manera definitiva una preocupante asignación cognitiva a las finanzas populares.

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

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria enmarcados en la búsqueda del SUMAK KAUSAY, es la respuesta a la máxima necesidad del ser humano de afrontar su equidad ante la sociedad con oportunidades frente a las diferentes dificultades socioculturales que da el sistema monárquico que gobernó al país años atrás.

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

Las cajas solidarias son los pequeños motores financieros que permiten acceder a créditos inmediatos sin tanta formalidad que ayuda a cristalizar inversiones de sus socios para proyectos o consumo que mejora sus oportunidades frente a la sociedad, pero debe sistematizarse cada procedimiento para evitar potenciales desfalcos y pérdidas económicas, a causa, de una deficiente administración.

1.2.3. Planteamiento del Problema Micro

En la Parroquia de Mulaló existe la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, al no contar con fondos disponibles oportunos para emprender actividades productivas y económicas, ha sido una de las limitantes de los pequeños productores y productoras rurales del sector.

En la mencionada caja solidaria se puede visualizar una gran cantidad de problemas que se recogió a través de reuniones con los coordinadores y dirigentes de la misma, así como también con sus socios de la cual se visualiza dentro de sus problemas financieros y contables las siguientes:

El no poseer un contador interno dificulta llevar a cabo un correcto manejo en los procesos contables, puesto que el mismo emite la información tratada después de obtener los datos que el sistema contable GEO (Generación de Empresas Organizadas) genera emitiendo una evidente falencia en la recolección de datos para la toma de decisiones inmediatas.

Además, como una falencia en los tiempos de ejecución de los procesos de la realización de amortizaciones de los créditos otorgados a los socios de la caja solidaria se la realiza de una forma manual, pudiendo ser sujeto a equivocaciones en posteriores tiempos significaría dinero, lo mismo que después pueden causar problemas legales.

El desconocimiento dentro de los procedimientos de recuperación de cartera puede generar un problema de iliquidez para la caja y al no tenerlo documentado se genera una inferencia terrible en las actividades financieras que dejan de ser sustentables al contar con porcentaje elevado de cuentas incobrables.

A esta realidad se suma la falta de actividad directa en materia financiera y contable por parte de los socios de la caja, puesto que sus niveles académicos no contemplan el perfil adecuado para el manejo de las finanzas populares que requiere esta organización para poder ser sustentable, proactiva y proyectable a un mercado competitivo financiero.

La atención al cliente y el manejo de la contabilidad la realiza una misma persona, causando dificultad en los tiempos, procesos, asignación de funciones, generando potenciales errores que dificultan el normal funcionamiento de la caja.

El talento humano que forman la caja solidaria está compuesto por personas emprendedoras, luchadoras que enfrentan el día a día con esfuerzo y honradez, han visualizado la caja solidaria como la manera más ecuánime de generar ahorros y créditos para facilitarse entre ellos, pero lamentablemente los conocimientos contables y financieros son deficientes y genera una total dependencia del talento humano profesional externo que jamás ha sido auditado dentro de su período de funcionalidad.

Errores como los mencionados anteriormente dentro de la gestión financiera se puede complementar que al cerrar la caja cada día se lo elabora manualmente, sin ningún tipo de arqueo, basándose un registro en el sistema computarizado sin ningún respaldo físico, siendo una falla terrible puesto que dentro de las lagunas legales de la constitución de la República del Ecuador no está tipificado un tipo de delito informático que podría causarse por fallas mecánicas o humanas dentro de la caja de ahorro y crédito, siendo un causal para tener una cuenta incobrable bajo estas perspectivas.

Es importante destacar que otra de las falencias contables es el no contar con libro diario que respalde los asientos elaborados en el software, ya que este sirve como fuente de verificación de realizar un registro.

Las tasas de interés de ahorro no se encuentran fijadas de una manera estándar lo que no permite tener un cálculo exacto para proyectar las utilidades tanto para la revisión de los gastos para la caja solidaria, como de otros factores.

Al no existir inversiones altas no les permite otorgar montos elevados en los préstamos cuando los socios lo requieren generando una falencia en la competitividad crediticia frente a las necesidades de los socios que a su vez son los potenciales clientes generando proyectivamente una iliquidez dentro de sus recursos financieros.

El dinero de caja chica es demasiado escaso para el manejo de dinero diario que necesita los usuarios para el fortalecimiento del ahorro, en donde, se visualiza una y más acertada proyección presupuestaria para el manejo diario de las operaciones financieras que se ejecutan dentro de la caja solidaria.

En la caja existen problemas de responsabilidad en la vigilancia crediticia la que a pesar de tener un comité de vigilancia no cumple con sus funciones, lo que conlleva a la no estandarización de procedimientos.

A esto se puede sumar la falta de los respaldos documentales en el caso de los procesos crediticios ya sea por el sistema GEO (Generación de Empresas Organizadas) o de forma manual, destinando un riesgo muy elevado de supervivencia en el mercado financiero al evidenciar estas falencias que son unas elevadas amenazas al capital invertido, generado y proyectado.

La Caja Solidaria tiene como misión otorgar servicios de calidad, con un equipo humano calificado, aplicando un modelo de administración eficiente que genere seguridad y confianza para impulsar el desarrollo socioeconómico de los socios pero poseen muchas fallas y desde el inicio de sus actividades con 27 socios con una administración financiero contable empírico, con 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 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 bordea los \$ 120.000,00 los mismos que se utiliza para créditos a corto plazo, en donde se realiza un estudio básico del sujeto de crédito, en donde, no se detalla el historial crediticio en otras entidades financieras, sino más

bien, en las referencias personales que emitan vecinos o familiares del beneficio; incurriendo en una gravísima falta de procesos de control crediticio en donde se coloca en riesgo el capital de trabajo.

Al no existir estados financieros con sus respectivos comentarios por parte de un contador que trabaje dentro de la caja solidaria se conlleva a un terrible problema puesto que no se sabe cómo se encuentran las inversiones y la recuperación de capital para a través de los indicadores financieros para determinar el correcto ciclo de vida de los servicios que se oferta dentro de la caja generando un desconocimiento de liquidez de la misma.

Además, la creación y permanencia de las cajas solidarias llevan implícita una serie de elementos formales que van desde su organización y funcionamiento hasta elementos de carácter más subjetivo como es el manejo de las relaciones personales. Ambos elementos implican pasar sobre una serie de problemas que atraviesan por el plano político, el económico, el legal y el social; de esta forma, identificar qué tipo de caja se adaptara a la comunidad o a la organización que pretenda fundarla, la lección de los socios, la determinación de las reglas o de la directiva, son algunos de los retos que tendrá que afrontar el grupo.

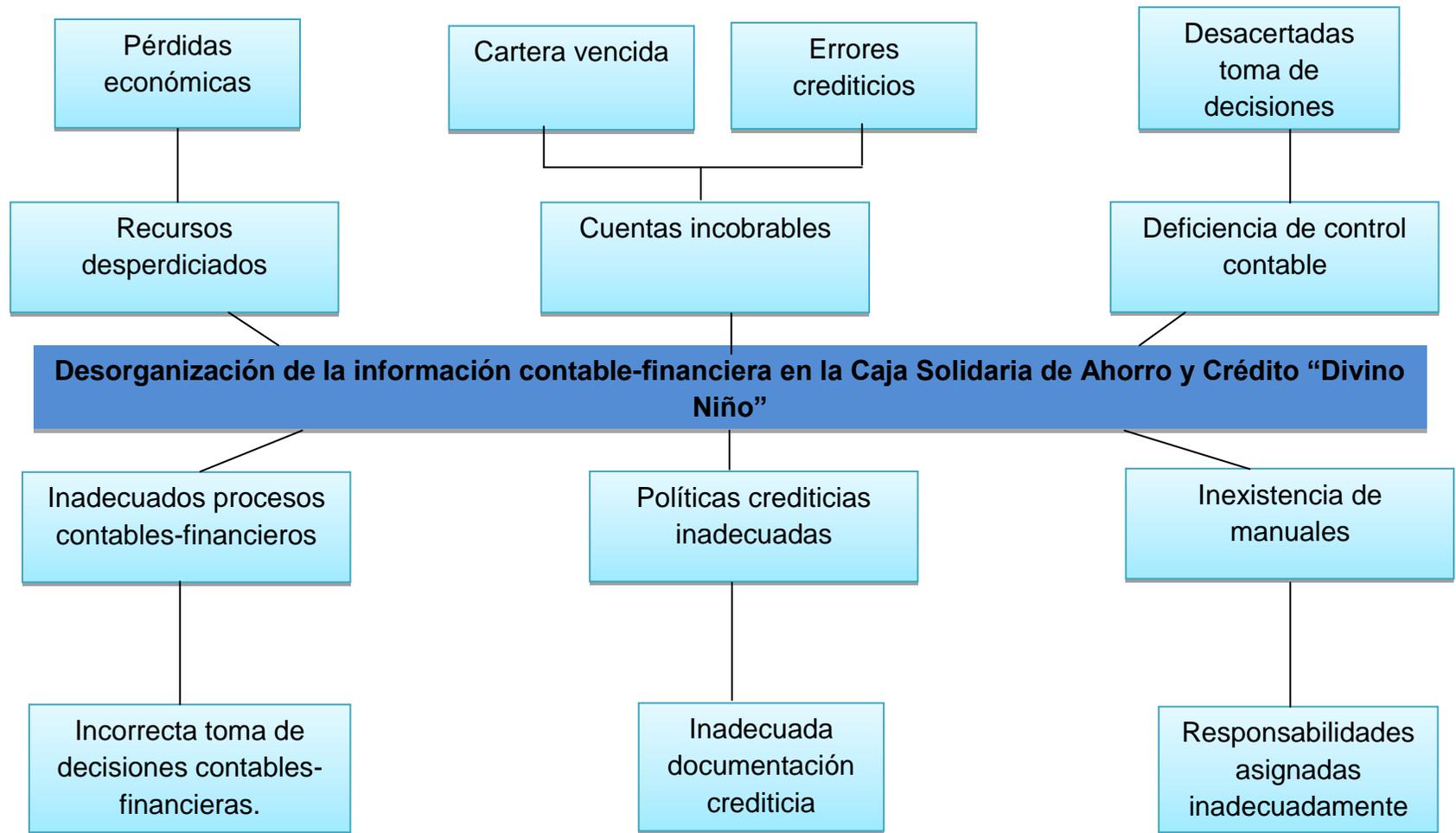


Figura 1.1. Árbol de Problemas

1.2.4. Formulación del Problema

¿Cómo influyen los procesos contables-financieros en la desorganización de la información financiera-contable en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, de la parroquia Mulaló, provincia de Cotopaxi?

1.3. ANTECEDENTES

La investigación objeto de estudio, se realizará en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “DIVINO NIÑO”, la misma que comienza a funcionar el 8 de junio de 2008 con integrantes de 25 socios que querían formar parte de esta caja con un aporte de \$ 200,00 cada uno, así inician con un capital social de \$ 5000,00.

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “DIVINO NIÑO” se encuentra, en la Provincia Cotopaxi Parroquia de Mulaló, con su sede en el Barrio Chinchil de Robayos; actualmente la caja solidaria funciona con sus oficinas en el Barrio Centro de Mulaló.

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “DIVINO NIÑO”, fue creada mediante el acuerdo ministerial N° 2445 publicado en el registro oficial N° 175 del 21 de septiembre del 2007 dado en Quito Distrito Metropolitano a los 13 días del mes de septiembre del 2011.

La caja solidaria “DIVINO NIÑO”, es una institución de la Economía Popular y Solidaria, que ofrece servicios financieros a personas que viven en condiciones de escasos recursos económicos pero que tienen el espíritu de emprender mediante alguna actividad económica-productiva, que estén dispuestas asumir responsabilidades y de esta manera mejoren sus condiciones de vida.

Al ser una institución de servicios financieros con personería Jurídica perteneciente al CODEMPE y que según la Ley de Régimen Tributario Interno

no existe necesidad de cumplir con las obligaciones como: declaración de retenciones en la fuente, declaración del IVA. Lo que sí realizan es un control de ingresos, gastos y la declaración del impuesto a la renta en 0 (cero), que se lo hace cada seis meses.

Por lo que al existir únicamente el sistema contable informático en la caja solidaria nace la necesidad de implementar un sistema contable adecuado para la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “DIVINO NIÑO”, este permitirá ofrecer una herramienta fundamental e importante para el manejo contable de la institución. Puesto que esta proporcionará material informativo sobre su desenvolvimiento económico y financiero, lo que permitirá una mejor gestión financiera y toma de decisiones adecuadas y oportunas.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La presente propuesta de investigación tiene un alto grado de relevancia dentro de la comunidad puesto que nunca se había hecho este tipo de investigación para mejorar sus condiciones financieras dentro del mercado crediticio que se encuentran cada vez evolucionando hacia una administración y gestión financiera de calidad.

Es factible el presente proyecto porque se cuenta con el apoyo de las autoridades que dirigen la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito así como de cada uno de sus socios para la obtención de información que permitan determinar los indicadores más elocuentes a ser evaluados para realizar una propuesta de mejora continua dentro de los requerimientos financieros y contables que la entidad requiere.

La importancia del proyecto tiene énfasis en la aplicación de los conocimientos financieros y contables mediante la creación de manuales ajustados a las necesidades crediticias contables que requiera la Caja Solidaria,

de manera que se logre transparentar procedimientos, optimizando recursos, mejorando tiempos para generar una liquidez y mitigando el riesgo de incremento de cuentas incobrables que en un futuro posterior pondría en peligro la funcionalidad de la entidad.

Los beneficiarios directos de la investigación son cada uno de los socios que intervienen en la actualidad y en forma posterior en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, en donde, de manera indirecta se benefician las familias de los socios y a su vez todo el sector comunitario que se ve beneficiado con el mejoramiento de la calidad de vida, economía, poder adquisitivo de los socios para establecer inversiones dentro de su medio comunitario en donde realizan sus actividades productivas, agrícolas y ganaderas, convirtiéndose en un motor fundamental de la calidad crediticia basada en la fraternidad y respeto a la dignidad humana para acceder a los créditos.

Las Cajas de Ahorro y Crédito se han constituido como elementos importantes para fomentar el ahorro de sectores populares, puesto que han propiciado procesos de financiamiento para impulsar un desarrollo en localidades y así mejorar su calidad de vida.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

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

1.5.2. Objetivos Específicos

- Obtener un diagnóstico actual de la caja solidaria para identificar los factores críticos dentro del proceso contable-financiero.
- Recolectar la información contable-financiera con la aplicación de instrumentos investigativos, que permitan identificar los procedimientos existentes con el fin de mejorarlos.
- Elaborar manuales contables-financieros mediante la recopilación de la información existente, que permitan el fortalecimiento de la estructura organizacional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

MARICELA ELEONORA BERMEO PAZMIÑO, BEATRIZ JOHANNA REA CHIMBORAZO en su investigación “SISTEMA CONTABLE PARA MEJORAR LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA CAJA SOLIDARIA KULKI WASI, DE LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO (2012) ”indica que es importante para conocer las falencias que tiene en el área financiera, para tener un mejor control sobre los recursos económicos, se han utilizado técnicas de investigación: como la recopilación documental, recopilación de datos, encuestas, entrevistas la cual nos ha permitido recopilar información de los directivos y socios.

Para ANNA KATIUSKA TOALA RODRÍGUEZ (2013) indica que el objetivo de ésta investigación fue “Analizar la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario para determinar la incidencia en el sector cooperativista de ahorro y crédito”.

Según (2009) indica Francisco Germán Escobar Montenegro en su tema “Fortalecimiento de los sistemas de economía solidaria de comercialización de alimentos de barrios populares de Quito” en la cual concluye que esta información es importante comprender desde los consumidores de los sectores populares de Quito, cuáles son las ventajas y desventajas que encuentran en los principales espacios de comercialización o mercados, en donde se abastecen de alimentos y de otros bienes importantes para la familia. Para este análisis realizamos un conversatorio con un grupo focal del barrio La Pradera, con quienes establecimos los lugares más recurrentes en donde compran sus alimentos.

2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

A continuación se detalla el respaldo legal con el que cuenta el presente proyecto para hacer factible su realización basada en la Constitución de la República del Ecuador y sus leyes adscritas al mismo.

2.2.1. Constitución Política de la República del Ecuador

Las garantías constitucionales ofrecen al ciudadano ejercer sus derechos para mejorar sus condiciones de vida basadas en el respeto y la mancomunidad con todos los habitantes del Ecuador, en donde la economía popular y solidaria es respaldada y tipificada por los siguientes artículos:

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

También se refiere en la constitución 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.

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

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

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

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

Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas. (Art. 308)

En este caso 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. (Art. 309)

Y para el Sector Financiero Popular y Solidario se compondrá de Cooperativas de Ahorro y Crédito, Entidades Asociativas o Solidarias, Cajas y

bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del Sector Financiero Popular y Solidario, y de las: micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la Economía Popular y Solidaria. (Art. 311)

Por lo tanto las Entidades o Grupos Financieros no podrán poseer participaciones permanentes, totales o parciales, en empresas ajenas a la actividad financiera.

Cada entidad integrante del Sistema Financiero Nacional tendrá una defensoría del Consumidor, que será independiente de la Institución y designado de acuerdo con la Ley. (Art. 312)

2.2.2. Código Orgánico Monetario y Financiero

El Objeto del El Código Orgánico Monetario y Financiero es regular los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador estableciendo un marco de políticas, regulaciones, supervisión, control y rendición de cuentas que rige los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros, el ejercicio de sus actividades y la relación con sus usuarios, aporta normativas a las cajas solidarias en los siguientes artículos:

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

Para el Código Monetario el sector financiero popular y solidario está compuesto por: Cooperativas de ahorro y crédito; cajas centrales; entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y, de servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario,

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

También se dice 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. (Art. 177)

Finalmente el Código Monetario habla sobre las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro que 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. (Art. 458)

2.2.3. Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones

El enfoque de la presente normativa hace referencia a todas las personas naturales, jurídicas y demás formas asociativas que desarrollen una actividad productiva, en cualquier parte del territorio nacional. Además el ámbito de esta normativa abarcará en su aplicación el proceso productivo en su conjunto, desde el aprovechamiento de los factores de producción, la transformación productiva, la distribución y el intercambio comercial, el consumo, el aprovechamiento de las externalidades positivas y políticas que desincentiven las externalidades negativas. Por lo que estas actividades económicas productivas necesitan de financiamiento para ejecutarse y la economía popular y solidaria ofrece una ayuda inmediata, los artículos inherentes al tema son:

Para el Código de la Producción 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.

a) Elaborar programas y proyectos para el desarrollo y avance de la producción nacional, regional, provincial y local, en el marco del Estado Intercultural y Plurinacional, garantizando los derechos de las personas, colectividades y la naturaleza;

b) Apoyar y consolidar el modelo socio productivo comunitario para lo cual elaborará programas y proyectos con financiamiento público para: recuperación, apoyo y transferencia tecnológica, investigación, capacitación y mecanismos comercialización y de compras públicas, entre otros;

c) Promover la igualdad de oportunidades a través de la concesión de beneficios, incentivos y medios de producción;

d) Promover la seguridad alimentaria a través de mecanismos preferenciales de financiamiento de las micro, pequeña, mediana y gran empresa de las comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, afro ecuatorianas y montubias;

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

2.2.4. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

El proyecto de Ley Orgánica de creación de la región contendrá la declaración de creación y la delimitación de su territorio que ayuda al cumplimiento de los principios, requisitos y criterios constitucionales de la organización territorial por lo que sus artículos permiten abstraer la ubicación para transformar la realidad y el impulso de la economía popular y solidaria

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Además, los gobiernos autónomos descentralizados están obligados a facilitar y a promover mecanismos de control social.

Art. 294.- Se propiciará la participación de actores públicos y de la sociedad, relacionados con la economía social y solidaria, de conformidad con la Constitución y la Ley Orgánica de Empresas Públicas, para la ejecución de proyectos de desarrollo regional, provincial, cantonal o parroquial, rural previstos en los planes de desarrollo y de ordenamiento territorial, especialmente en aquellos donde se requiera la reserva del uso del suelo.

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

Art. 534, literal b, quedan exentos del pago de este impuesto la venta o transferencia de dominio de inmuebles destinados a cumplir programas de vivienda de interés social, o que pertenezcan al sector de la economía solidaria, previamente calificados como tales por la municipalidad o distrito metropolitano respectivo, la exoneración será total.

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

Dentro de esta Ley se establecerá la normativa de funcionamiento regular, lícito y adecuado de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario en los siguientes artículos:

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

También se consideran como parte de estas entidades, aquellas organizaciones de similar naturaleza y actividad económica, cuya existencia haya sido reconocida por otras instituciones del Estado. (Art. 104)

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

Por lo 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. (Art. 106)

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

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. (Art. 108)

2.2.6. Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria

Como base para el fortalecimiento social y popular para el presente proyecto se suscribe el artículo siguiente:

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

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

El reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, surge para normar de manera específica las funcionalidades de los miembros de este sector popular.

En el reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria 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. (Art. 90)

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

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

El funcionamiento y actividades de estas organizaciones serán determinados por la Junta de Regulación. (Art. 92.)

2.2.8. Estatutos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”

Se adjunta los estatutos aprobados en la CODEMPE en el año 2008 y que son de competencia para el desenvolvimiento de actividades de la Caja Solidaria.

Constitúyase la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “DIVINO NIÑO”, en el barrio Chinchil de Robayos, parroquia Mulaló, cantón Latacunga, provincia de

Cotopaxi, como una entidad financiera popular, solidaria y alternativa de las nacionalidades y pueblos indígenas, ampara en las disposiciones constantes en los artículos 57 numerales 9 y 15; y el Art. 311 de la Constitución de la República del Ecuador. (Art. 1)

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

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

2.2.8.1. De los fines y objetivos

Art. 5.- La Caja Solidaria tendrá los siguientes fines y objetivos:

- a) Promover el SUMAK KAWSAY, VIVIR BIEN de las comunidades y pueblos indígenas miembros de la Caja Solidaria, mediante el fortalecimiento de las prácticas ancestrales del Rantín Rantín, Comercio y Reciprocidad, La Jocha, mecanismos de redistribución, Minga, Trabajo colectivo y solidario para la unidad comunitaria con autonomía administrativa y financiera;
- b) Fomentar la práctica del ahorro comunitario, según las posibilidades económicas de cada uno los o las socios/as de la Caja Solidaria;
- c) Recibir ahorros y aportes de los socios/as de la Caja Solidaria;
- d) Brindar servicios de ahorro y crédito a los socios y habitantes de las comunidades de base.
- e) Conceder préstamos solidarios a intereses solidarios, recaudar el capital y los intereses correspondientes de conformidad con el presente Estatuto y su Reglamento Interno.

- f) Efectuar cobros y pagarés, así como todas aquellas operaciones necesarias para el fortalecimiento de la cooperación crediticia dentro del marco legal permitido para las Cajitas;
- g) La Cajita Solidaria podrá realizar intermediación financiera para la contribución del desarrollo de las familias;
- h) Apoyar con procesos de capacitación y asesoramiento a las iniciativas o emprendimientos de constitución de empresas o microempresas individuales y/o comunitarias sean estas productivas o de comercialización de productos propios de la zona;
- i) Promover el financiamiento de la identidad cultural de las comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas en el marco del ejercicio de los derechos colectivos reconocidos por la Constitución e instrumentos internacionales.
- j) Mantener relaciones de solidaridad, reciprocidad y apoyo con otros organismos públicos y privados, locales, nacionales e internacionales, que desarrollan similares actividades para obtener la asistencia técnica, créditos y otros beneficios para sus miembros;
- k) Establecer nexos dentro y fuera del país, con entidades similares en beneficios de la Cajita;
- l) Obtener fuentes de financiamiento interno y externo para el desarrollo de la institución y de la comunidad.

2.3. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.3.1. Economía Social y Solidaria

a. Historia de la Economía Social y Solidaria

Da Ros, G.S. (2005) menciona que desde los orígenes del capitalismo se han desarrollado variadas propuestas y experiencias de economías alternativas; pese a las diferentes denominaciones que han tenido como cooperativismo, economía social, entre otras, es así que aquellas han sido

alineadas por un pensamiento frecuente de carácter económico-social formulado en términos ético-filosóficos y doctrinarios. En la actualidad, la economía solidaria tiene un dominio de convocatoria que las tradicionales concepciones del cooperativismo y la autogestión parecen haber perdido, debido a que traza nuevas formas de acción para alcanzar un desarrollo económico comunitario y una mayor conexión social, integrando bajo una habitual identidad social experiencias nuevas que se han desarrollado bajo diferentes designaciones pero que son con objetivos afines y adoptando múltiples estructuras organizativas. De modo que la economía solidaria se ha convertido en un fenómeno con diferentes aspectos: económicas, sociales, políticas, culturales y ambientales, que están convirtiéndose en un "proyecto ético de vida".

Desde el punto de vista del autor Ramírez (2012) en la época del neoliberalismo ideológico y económico, dando como resultado un pensamiento y modelo económico único promovido rápidamente en las últimas décadas, el cual ha profundizado las irregularidades existentes, principalmente económicas y sociales a nivel mundial ha buscado restituir la tasa de ganancia del capitalista, especialmente de los sectores financieros utilizando políticas claramente regresivas.

Hoy es notable la actual crisis financiera de los estados capitalistas que se encuentran más endeudados en Europa: No obstante, el concepto del término crisis capitalista, no hace referencia solo a lo económico, sino también «incluye dimensiones fundamentales, como ecológica, social y política» como lo indica Nancy Fraser, basándose en el pensamiento de Karl Polanyi:

[...] Polanyi, reitera que una crisis capitalista no tiene tanto que ver con una quiebra económica en sentido lineal, y aún más con comunidades que se hayan desintegrado, solidaridades resquebrajadas/ el saqueo de la naturaleza. Pues las raíces de la crisis capitalista están

en menos contradicciones intra-económicas, como la tendencia a la baja de la tasa de ganancia, que en un cambio momentáneo de la posición de la economía respecto a la sociedad (2012: 98-9).

Dierckxens, Jarquin y Campanario (2011) al elaborar una crítica sobre el capitalismo partieron de la gran crisis estructural en el marco de una crisis de la civilización, es el encadenamiento de varias crisis, que según estos autores son: crisis económica financiera, que afecta directamente a la economía real global, cuyos responsables son los bancos con sus comportamientos irresponsables, que han ido acumulando un capital fingido a costa del capital real. La crisis alimentaria y de acceso a las principales necesidades básicas afecta a más de la mitad de la población global, en donde un pequeño grupo muestran un consumo de exceso y despilfarro, a diferencia que la gran mayoría de la población vive una carencia de alimentos, hambre, escasez de agua. La crisis energética, climática y ecológica, genera un agotamiento de las reservas energéticas fósiles y no renovables, de minerales y materias primas, la demanda petróleo crece y todo esto recalca la lucha deliberada de grandes potencias por controlar las reservas energéticas fósiles. La crisis cultural afecta a toda la civilización, que está caracterizada por una ética del sálvese quien pueda, promovida por las élites y que impulsa posiciones xenofóbicas, racistas y excluyentes, que prácticamente amenaza a la sobrevivencia de las grandes mayorías. Finalmente la crisis política internacional, con una cruel trifulca por los espacios mundiales, donde la guerra es el instrumento que las élites en el poder suelen utilizar para apropiarse de los recursos naturales y energéticos para resolver sus contradicciones geopolíticas.

Partiendo de la realidad social, pensadores latinoamericanos y europeos, han contribuido con definiciones substantivas independientes de economía, por ejemplo, José Luis Coraggio mira a la Economía como «el sistema de instituciones, valores y prácticas que se da en una sociedad para definir,

movilizar, distribuir y organizar capacidades y recursos con la finalidad de solucionar de una manera posible las necesidades y deseos legítimos de todos sus miembros: reproducción ampliada de la vida de todas y todos, e intergeneracionalmente» (2011: 150).

b. Concepto de la Economía Social y Solidaria

Para el autor José Luis Coraggio, menciona que la economía social y solidaria es un forma 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 calidad para los que participan en ella, sus familiares y comunidades, en ayuda con otras comunidades para solucionar las necesidades materiales, a su vez creando lazos sociales fraternales y solidarios, tomando con responsabilidad el manejo de los recursos naturales y el respeto a las generaciones futuras, fortaleciendo vínculos sociales armónicos y duraderos entre comunidades, sin explotación del trabajo ajeno.

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

c. Concepto de la Economía Popular y Solidaria

La Economía Popular y Solidaria es el conjunto de recursos, capacidades y actividades, y de instituciones que regulan, según principios de solidaridad, la apropiación y disposición de esos recursos en la ejecución de actividades de producción, distribución, circulación, financiamiento y consumo organizadas por

los trabajadores y sus familias, mediante formas comunitarias o asociativas autogestionarias. (Coraggio, Arancibia y Deux 2010. p.15).

d. Sectores de la Economía Social y Solidaria

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

El sector económico popular y solidario se encuentra conformado por organizaciones de los sectores: cooperativo, asociativo, comunitario, y las personas que están consideradas como unidades económicas populares. En caso de que se desee ubicar a estos agentes económicos en el contexto del sistema económico general, es necesario caracterizados de manera más estrecha, en el ámbito de la LOEPS.

Los diferentes sectores de la Economía Popular y Solidaria se integran para fomentar un círculo de producción, comercialización, distribución y consumo, el cual ayudara a satisfacer las necesidades de las personas y organizaciones que buscan el buen vivir de cada uno de ellos.

En la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero se establecen las definiciones de los sectores:

Así pues se afirma en el **art. 21.- Sector Cooperativo**, éste es un sector considerado como el conjunto de cooperativas concebidas como sociedades de personas que se han reunido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en bien común, a través de una

empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

También según el **art. 18.- Sector Asociativo.-** Como su nombre lo menciona son aquellas asociaciones constituidas por personas naturales con actividades económicas productivas similares o complementarias, que tienen por objeto producir, comercializar y consumir bienes y servicios lícitos y socialmente necesarios, auto abastecerse de materia prima, insumos, herramientas, tecnología, equipos y otros bienes, o comercializar su producción en forma solidaria y auto gestionada bajo los principios de la economía popular y solidaria.

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

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



Figura 2.1. Sistema Económico Social

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Boletín de Coyuntura N. 1.

e. Actores de la Economía Social y Solidaria

A través de las diferentes propuestas planteadas de la Economía Social y Solidaria, se ha podido determinar una serie de actores que, sobre la base de sus principios y prácticas, forman parte de esta nueva estrategia de hacer economía; por lo que es preciso acentuar 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 forjar un desarrollo integral para la persona y su comunidad. (Coraggio 2010)

Para el autor teórico chileno, Luis Razeto (1967), contrasta el término economía de la solidaridad y enmarca que los actores de la economía social

son las organizaciones económicas populares, como los talleres solidarios o las cooperativas, que apoyan su trabajo en la cooperación mutua.

Por otra parte José Luis Coraggio implanta que estas organizaciones de economía social primordialmente buscan contribuir a asegurar la reproducción con calidad creciente de la vida de sus miembros o comunidades.

VALENCIA, D. (2014). Dice que mediante de los sectores citados anteriormente, se encuentran estas organizaciones en las cuales se genera un acopio de capital, se crean vínculos, relaciones humanas, cooperación, solidaridad, reciprocidad, aprendizaje, capacidad organizativa, es decir, un sin número de nuevos recursos que permiten dichas organizaciones perdurar a través del tiempo.

f. Características Principales de la Economía Social y Solidaria

Para Jácome (2013) Las características referentes a la Economía Social y solidaria se encuentran basadas en los siguientes conceptos que están conforme a las fases del proceso económico:

- **Objetivo:**

Satisfacer las necesidades sociales que promuevan el desarrollo social.

- **Factor fundamental:**

El ser humano, el trabajo y el conocimiento encarnado en sus trabajadores, así también como en sus sistemas de organización. El capital es tratado como un medio más no como un fin.

- **Estrategia:**

La solidaridad: está dada por relaciones de cooperación como conflicto de intereses y la competencia, que pueden ser regulados de forma más transparente en el seno de la sociedad.

- **Toma de decisiones:**

Democracia real, sistema de representación y control de responsabilidades, horizontal, participativo, socializado.

- **Mercado:**

Es un principio que apoya eternamente al correcto desarrollo de la sociedad; las relaciones producidas son el resultado de una matriz social: integración de esfuerzos y distribución igualitaria.

- **Medios de producción:**

Son la propiedad social o colectiva, procurando que se respete las individualidades.

- **Tecnología y el financiamiento:**

Forman parte del grupo de apoyo para el desarrollo de su comunidad. Acción colectiva, saberes compartidos, reciprocidad.

- **Relación individuo – sociedad:**

Tratan de armonizar los intereses con el desarrollo propio de su comunidad. Acción colectiva, saberes compartidos, reciprocidad.

- **Trabajo, salud y educación:**

Son considerados de gran importancia por ser derechos humanos esenciales. El Estado debe garantizarlos.

- **Cultura:**

Es una fuente de identidad.

- **Excedente:**

Se refiere a una distribución equitativa, reinversión en los emprendimientos u organizaciones, así también como en su entorno. Los ingresos están subordinados a satisfacer las necesidades.

- **Naturaleza:**

Ser biótico, respeto y cuidado, siendo parte integral de la cultura del ser humano.

g. Principios de la Economía Social y Solidaria

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

y solidario en Ecuador, la LOEPS establece ocho principios que toda organización de este sector debe cumplir para ser identificada como se lo menciona:

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

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

También se puede decir que los principios de la Economía Social y Solidaria, denominan a la economía como «una construcción socio histórica cuya forma actual no se constituye como logro de la evolución humana, sino una configuración particular que encaja para compararse con las que le han precedido» (Laville, 2009: 63). A partir de esta perspectiva, Karl Polanyi, con una investigación histórica y antropológica, identifica cuatro principios de organización social de la economía como son:

- 1. Reciprocidad:** compete a las donaciones entre individuos y grupos que contribuye a cerciorarse a la vez su producción y subsistencia", siendo su aspecto esencial que las transferencias sean indisociables de los lazos sociales (simetría).
- 2. Redistribución:** Es hacer que parte de la producción se entregue a una autoridad central que tiene la responsabilidad de distribuirla, lo que presume la existencia de reglas y procedimientos que rigen esta redistribución.
- 3. Administración doméstica (autarquía):** consiste en producir para uso propio y así satisfacer las necesidades familiares y las de su grupo como intercambio.
- 4. Intercambio:** Éste se encuentra relacionado con el mercado, ya que permite el encuentro equilibrado entre oferta y demanda de bienes y servicios con el fin de intercambio (Polanyi, 1989:77-99).

Los tres primeros principios, ocupaban un gran espacio en los sistemas económicos conocidos hasta el siglo XIX, en donde el mercado estuvo diferenciado y limitado a ciertos espacios y no tenía autonomía con respecto a los contextos en los que se desarrollaba el conjunto de relaciones de los grupos y personas, como ocurre en el sistema capitalista (Laville, 2009: 67).

Los principios mencionados son necesarios de conocer en un proyecto para alcanzar un SESS, como es el caso ecuatoriano, debido a que existen prácticas económicas realizadas por los actores y actoras de la EPS, economía popular, las comunidades indígenas y afro descendientes, entre otras, que tienen institucionalizados en menor o mayor grado estos fundamentos de comportamiento económico, en el cual el mercado, pensado desde una perspectiva de la ciencia económica ortodoxa, no es el predominante.

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

1. Producción solidaria

Marcillo (2009: 47). Establece que es la «forma de producir bienes y servicios de manera individual o comunitaria, grupal, asociativa y solidaria». Sin embargo, la diferencia que existe con un modelo de producción capitalista es que la producción solidaria está generando trabajo que concede el desarrollo de la vida humana, más que del capital. En el proceso de producción se demuestra una cooperación solidaria, donde la competencia está subordinada al principio de solidaridad, esto significa la eliminación de formas violentas que atenten contra la vida humana y la naturaleza. (Coraggio, 2011:385-6).

2. Comercialización justa y solidaria

En referencia a la comercialización justa, implica que no existan intermediarios o al menos la reducción de los mismos, donde la actividad se la realiza entre el delegado de los productores (asociaciones) con los consumidores (Estado, empresas privadas o asociación de consumidores), «provocándose una relación institucional y muy directa entre el productor y el consumidor». También permite mirar hacia los actores tanto de la producción y sus objetivos de forma diferente de las cadenas convencionales. (MAGAP, 2012: 9).

3. Consumo responsable y solidario

El consumo responsable y solidario es el que se practica en función no sólo del propio buen vivir personal, sino del colectivo, beneficiando a trabajadores que producen, distribuyen y comercializan aquellos bienes y servicios consumidos mientras, a la vez, ayudan al mantenimiento del equilibrio dinámico de los ecosistemas. (André, 2013: 87-8).

4. Finanzas solidarias

Las finanzas solidarias son un tema de gran importancia porque «Consisten en un enfoque que se propone democratizar los recursos financieros encarando y problematizando las funciones financieras principales de manera sustantiva, para poner las finanzas al servicio de las necesidades de todos». Las finanzas, desde una perspectiva ortodoxa, solo «se refieren a la utilización del dinero, su precio, su rendimiento, su protección, transferencia y control, su préstamo y, en general, a todas las actividades que hagan al flujo de ingresos y egresos monetarios a lo largo del tiempo» (Muñoz, 2013: 217). A diferencia, que las finanzas solidarias visibilizan a los seres humanos involucrados en estos procesos y a sus diversas modalidades financieras creadas como respuesta a la exclusión provocada por las finanzas hegemónicas que han captado recursos.

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

Mencionando a Ecuador, no estuvo al margen del Consenso de Washington, y su persistencia de que la implementación de políticas ortodoxas le permitiría llegar a ser como los países europeos o EE.UU (Boron, 2012: 22-3) fue un ideal importante que se consideró, en menor o mayor grado, desde el gobierno de León Peñes Cordero (1984-1988) hasta el de Lucio Gutiérrez (2003-2005). Sin embargo, las crisis que se han dado a nivel del país y latinoamericano explicaron bajo demostración que la fidelidad a ese pensamiento produjo la «ausencia de satisfacción a las necesidades de amplias masas de población que demandaban urgente atención a sus derechos a la educación, la salud, el empleo, el contar con una vivienda digna» y más bien lo que produjo es la «profundización de una sociedad nada solidaria, en donde el "sálvese el que pueda" fue la consigna generalizada, acompañada paralela y simultáneamente de un proceso lleno de acumulación y concentración de riqueza» (Dávalos, 2012: 187-8).

A comienzos del 2006, comienza a surgir en el país una propuesta nueva política que tomará el nombre de Revolución Ciudadana, la que apostó por el Buen Vivir (Sumak Kawsay) siendo modelo de desarrollo a alcanzar, que implica entre otras cosas, transformar al ser humano en un principio, y para optimizar su calidad de vida especialmente de los siempre postergados, «caminando por la trayectoria del crecimiento sostenido hacia la superación de la pobreza y el subdesarrollo, asumiendo los altos costos que representa romper con una serie de estructuras anacrónicas que se esfuerzan decididamente por mantener el statu quo» (Dávalos, 2012: 189). En dicha apuesta, se origina la Constitución de 2008, la misma que se encuentra plasmada en el Artículo 283 que el Sistema Económico del Ecuador Social y Solidario y, también, reconoce la existencia de la forma de organización EPS.

El sistema económico implantado en el Ecuador es social y solidario; donde 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 posee por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que permitan el buen vivir. El sistema económico se encontrará integrado por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución mencione. La economía popular y solidaria se regulará según lo que proponga la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Este mandato constitucional rotula que el sujeto y fin de cualquier actividad económica es el ser humano más no el capital. Pues esto nos ubica en un «escenario radicalmente distinto al propuesto por el modelo hegemónico» (Dávalos, 2012: 190). En el caso de la EPS, el reconocimiento que se realiza en la Constitución arrastró a la creación de instituciones públicas, políticas públicas y cuerpos normativos alrededor del sector, es por ello que mediante Registro Oficial No. 444 del 10 de mayo del 2011 se crea la Ley Orgánica de la

Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS) que define al sector de la siguiente manera:

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

Este reconocimiento formalizado sobre un sector invisibilizado por los sectores de la economía estatal y de la economía de mercado privado capitalista dominantes, por medio del marco jurídico, especialmente la LOEPS, constituye un gran paso agigantado en la construcción de «una economía con carácter social de la producción, con relaciones establecidas a través de intercambios, no solo materiales sino simbólicos, y que presenta un enfoque en la calidad de vida del individuo, teniendo en cuenta a la naturaleza y con base en principios de solidaridad y asociación» (Jácome, 2012: 126). Así también, esta visibilización exige que contemos con un vocabulario compartido entre las y los representantes electos, servidores y servidoras públicas y la sociedad, pero con el campo abierto para que profundicen el tema con varios cuerpos teóricos.

Mediante la guía de la LOEPS también aparecieron otras leyes que consideraron a la EPS en sus articulados, completando así el marco jurídico de la ESS y EPS. A esto se une el Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV) 2009-2013 que rige la política pública para el país, cuyo objetivo 11 indica: «Establecer un

sistema económico de economía social y solidaria», lo que ha permitido que tanto el Gobierno Central como los Gobiernos Autónomos Descentralizados vayan creando instituciones, secretarías o institutos que se encarguen del sector, así como lo han incorporado en sus planificaciones estratégicas. En la actualidad, se ha elaborado un nuevo PNBV 2013-2017, en el cual uno de sus objetivos para la transformación económica y productiva, es la consolidación del SESS de forma sostenible, lo cual refuerza lo trabajo alrededor de la EPS en el Ecuador, tanto desde la sociedad civil como desde el Estado.

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

Tabla 2.1.

Instituciones Públicas de la Economía Social y Solidaria en el Ecuador

Nombre de la Institución	Áreas Vinculadas a la ESS y EPS	Caracterización
Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)	Subsecretaría de inclusión económica y movilidad social	Se inició como Subsecretaría de ESS. Está encargada de planificar y evaluar la oferta y la demanda de la cobertura de la red de descuento y de crédito de desarrollo Humano (DH) para los/as usuarios del bono de DH y pensiones, priorizando la incorporación de nuevos actores de la EPS, además, revisar, analizar, y desarrollar estrategias de inclusión en coordinación con los entes competentes, en la oferta de los operadores públicos, privados, EPS, en la intermediación financiera local, la producción, la comercialización y los servicios de turismo, artesanales y otros.
	Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS)	Fue creado el 7 de abril del 2009 como entidad adscrita al MIES, con jurisdicción nacional. Su misión es generar oportunidades y fortalecer capacidades para la inclusión económica y social de las personas, grupos y organizaciones sociales, para este fin, y en función de las políticas del MIES, propone y ejecuta la política pública, coordina, organiza y aplica los planes, programas y proyectos que contribuyen a la construcción del SESS y del Sumak Kawsay
	Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS)	Fue creado el 2 de mayo de 2007 como Programa Sistema Nacional de Microfinanzas, El 7 de abril de 2009 pasa a denominarse Programa Nacional de Finanzas Populares, Emprendimiento y Economía Solidaria (PNFPES). A partir de la vigencia la LOES (Art. 158), se crea el CONAFIPS siendo su base el PNFPES. 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 fortalecimiento de capacidades, acceso a activos e información, promoción de mejores prácticas y gestión del conocimiento como insumo para el fortalecimiento de la política pública del sector de la EPS.
Ministerio Coordinador de Desarrollo Social (MCDS)	Secretaría Técnica de la Economía Popular y Solidaria	Fue creada por la LOEPS. Es responsable de proponer regulaciones para la EPS y SFPS; realizar seguimiento y evaluación del cumplimiento de las regulaciones; generar información para la formulación de políticas públicas por parte del comité

CONTINÚA 

			interinstitucional; impulsar y coordinar la realización de investigaciones o estudios sobre diversos aspectos de la EPS y SFPS; brindar apoyo técnico y administrativo a los entes reguladores.
Ministerio de Agricultura, Coordinadora Ganadería, General Acuicultura y Pesca	de	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.
Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)		Todas	Fue creada con la LOEPS (Art. 146). Inició su gestión el 5 de junio de 2012. Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la EPS, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector EPS, con procesos técnicos, transparentes y confiables para contribuir al bienestar de sus integrantes y de la comunidad en general.
Ministerio Relaciones Exteriores, Comercio e Integración	de	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: Introducción a la Economía Social y Solidaria. Jácome (2013)

k. Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria

Para el autor JÁCOME, V. (2013). En el contenido de la LOEPS se menciona quienes forman parte de la EPS, es decir, cómo el Estado representa al sector. Este manifiesto es importante porque, a pesar de que pueden presentarse organizaciones que no sean fáciles de situar en uno u otro grupo, esta delimitación direcciona de mejor manera las políticas públicas para la ESS y EPS en el Ecuador.

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

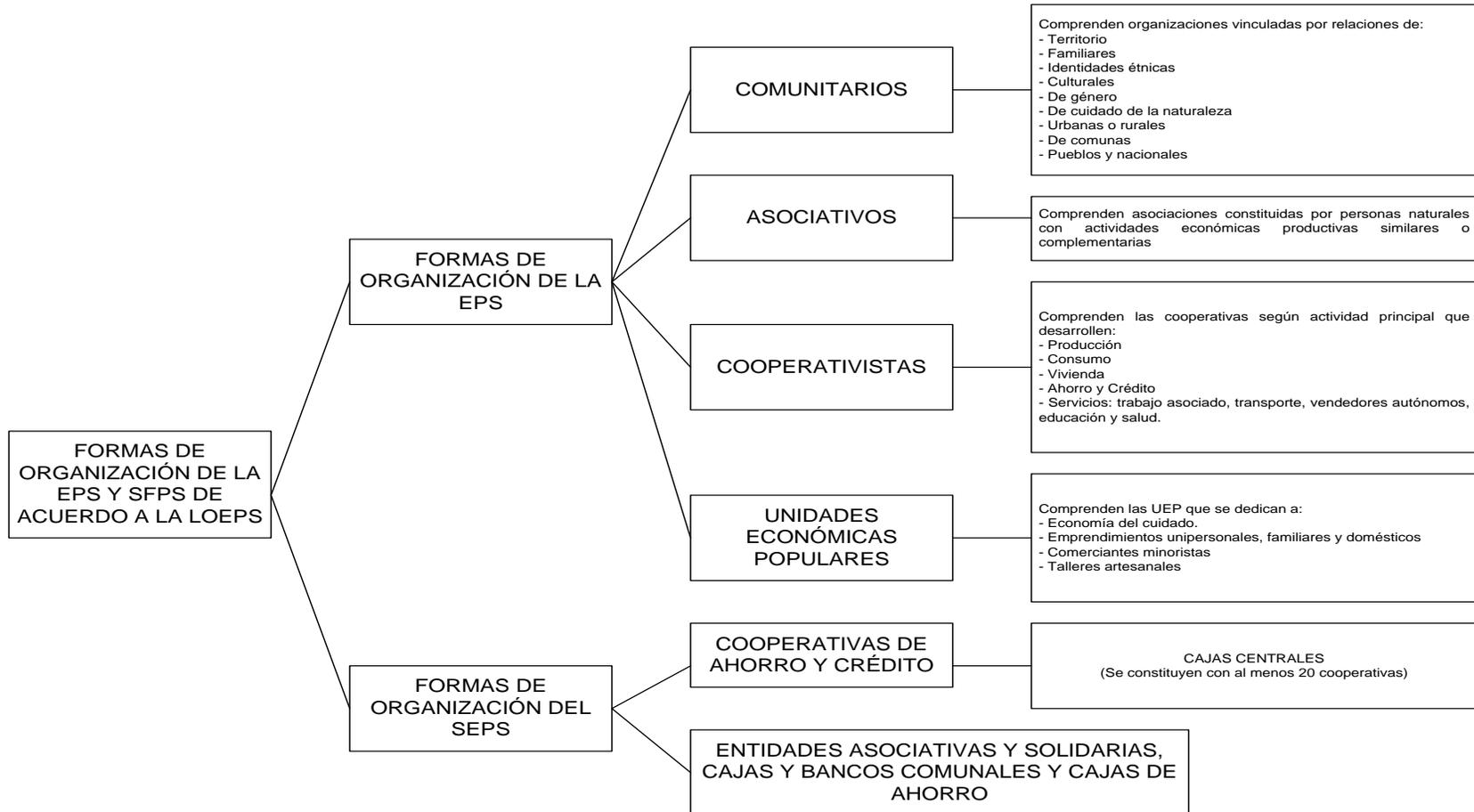


Figura 2.2. Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria

Fuente: Jácome (2013)

I. Instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario Cooperativas de Ahorro y Crédito

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

Por medio del Reglamento a la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, (2012) afirma que estas organizaciones que pertenecen al Sector Financiero Popular y Solidario, que realizan sus actividades, de forma exclusiva 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. Ejecutarán su actividad exclusivamente en un área de influencia que prácticamente no afecte a otras entidades financieras con estos fines o propósitos.

- **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.

2.3.2. Procesos Administrativos

a. Concepto de Administración

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

b. Importancia de la Administración

Según Fundamentos de la Administración

http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%201/cap1_c.htm : [Citado el 5/02/2015] menciona que la administración brinda el éxito a cualquier organismo social ya que estos dependen directa o indirectamente de esta, porque necesitan administrar debidamente los recursos humanos y materiales que poseen.

- Una adecuada administración hace que se mejore el nivel de productividad.
- La administración se mantiene al frente de las condiciones cambiantes del medio, ante esta situación proporciona previsión y creatividad.
- Indudablemente su gran emblema es el mejoramiento constante.
- La eficiente técnica administrativa promueve y orienta al desarrollo de cualquier organismo social.
- En la pequeña y mediana empresa la única posibilidad de competir, es aplicando una efectiva administración.

c. Principios Generales de la Administración

Para el autor Anzola, S. (2002) es importante mencionar a Fayol, quien sostenía que los principios de la administración son flexibles, que no son únicos y que se deben aplicar independientemente de si las condiciones son especiales o cambiantes. Por ello, con base en su experiencia formuló catorce principios que pueden resumirse de la siguiente manera:

- 1. División del trabajo.** Las personas deben especializarse según las habilidades innatas para desempeñar con mayor eficiencia su oficio. La división del trabajo implica dividir las actividades con características similares o parecidas, en grupos efectivos de trabajo.
- 2. Autoridad.** El pequeño empresario tiene que dar órdenes para que se cumplan las tareas. La autoridad es el poder o derecho de mandar.

3. **Disciplina.** El personal de una empresa tiene que respetar las reglas y convenios que gobiernan a la misma.
4. **Unidad de mando.** Los empleados deben recibir órdenes únicamente de un solo superior o jefe.
5. **Unidad de dirección.** Las operaciones que tienen el mismo objetivo deben ser dirigidas por una sola persona, que trabaja en un solo plan.
6. **Subordinación del interés individual al general.** Siempre predominan las decisiones del grupo sobre las individuales o de grupos minoritarios, imponiéndose las de la mayoría.
7. **Remuneración.** Es el pago que reciben por su trabajo, tanto los empleados como los patrones.
8. **Centralización.** La disminución del papel de los empleados en la toma de decisiones se denomina centralización. La centralización implica la concentración de autoridad.
9. **Jerarquía de autoridad.** La línea de autoridad de una empresa está ordenada desde los más altos hasta los más bajos niveles de la misma. Es la autoridad que se ejerce de arriba hacia abajo.
10. **Orden.** Los materiales y las personas deben estar en el lugar adecuado, en el momento adecuado; es decir, un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.
11. **Equidad.** Implica igualdad y justicia con respecto a todas las personas.
12. **Estabilidad.** Cambiar de actividad en forma continua es inconveniente para el eficiente funcionamiento del trabajo, ya que provoca el desconcierto de quienes lo realizan.
13. **Iniciativa.** Debe darse a las personas libertad para concebir y llevar a cabo sus planes.
14. **Espíritu de grupo.** Subraya la necesidad del trabajo en equipo, así como la importancia de la comunicación para obtenerlo.

d. Elementos Básicos de la Administración

Anzola, S. (2002) menciona en su libro los cuatro principales elementos de la administración como son:

- **Planeación**

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

- Producción
- Mercados
- Finanzas
- Personal

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

Paso 1: Establecer una o varias metas.

Paso 2: Definir la situación actual.

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

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

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

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

- **Organización**

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

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

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

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

Elementos de la dirección.- Existen tres elementos básicos de dicha función, que son los siguientes:

- Liderazgo
- Motivación
- Comunicación

- **Control**

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

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

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

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

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

2.3.3. Organización

a. Concepto de Organización

Son variados los conceptos que se ofrecen acerca de las organizaciones. Para Daft R. (2005) las organizaciones son entidades con un sistema social administrativo, dirigidas a metas, diseñadas con una estructura deliberada y con sistemas de actividad coordinados que interactúan con el ambiente externo para el logro de objetivos específicos.

b. Organización Formal

En una forma general se puede establecer que la organización formal es un mecanismo o estructura que permite a las personas laborar conjuntamente en una forma eficiente.

Según el autor Koontz (2008) considera que la organización formal es flexible y tener lugar para el razonamiento, la utilización beneficiosa de talentos creativos y el reconocimiento de gustos y capacidades individuales en la más formal de las organizaciones. No obstante, el esfuerzo individual

en una situación de grupo se debe canalizar hacia las metas del grupo y las organizacionales.

De acuerdo a Chiavenato (2004), las principales características de la organización formal son:

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

c. Organización informal

Gómez C. G. (2005) especifica que las organizaciones informales podrían conceptuarse como redes de alianzas o esferas de influencia, que existen aunque no se hayan tomado en cuenta en el organigrama formal. Por otra parte, como en todas las empresas, las organizaciones informales tienen sus propias reglas y tradiciones que nunca se consignan por escrito, pero que no obstante, se cumplen habitualmente.

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

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

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

d. Organización Social

Según el autor Gómez C. G. (2005) un organismo social es un grupo de personas constituido formalmente para alcanzar con la mayor eficiencia, determinados objetivos comunes que individualmente no es posible lograr: una empresa, un gobierno, una asociación de beneficencia, un partido político, una sociedad, una cooperativa, etc., son organismos sociales.

En todo organismo social se pueden distinguir dos fases o etapas principales. La primera etapa en todo organismo es la estructuración o construcción del mismo. En ella partiendo de la iniciativa de uno o pocos hombres, todo se dirige a la estructuración de ese organismo social; cuando está debidamente estructurado, hay una segunda etapa, que consiste en la operación o funcionamiento normal del mismo para lograr los fines propuestos.

e. Estructura de la Organización

Bernal T. C. (2007) menciona que la estructura organizacional se representa gráficamente por lo que se conoce como el organigrama, ya que se desea organizar y coordinar actividades donde se muestra de manera visual la división formal del trabajo tanto por niveles jerárquicos, como por áreas funcionales, por productos, etc. Aunque tradicionalmente las estructuras de las organizaciones se han representado con organigramas de tipo jerárquico, en la actualidad hay una gran diversidad de formas de estructurarlas, que buscan responder a las nuevas condiciones y exigencias del actual ambiente en las organizaciones.

Para Antonio Amaru (2009), la estructura organizacional es la síntesis del proceso de organizar. En el estudio de esa estructura presenta las siguientes etapas:

1. División del Trabajo

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

2. Definición de responsabilidades

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

3. Autoridad

Además de dividir el trabajo, el proceso de organizar implica atribuir autoridad a las personas o a las unidades de trabajo. La autoridad (estrictamente hablando, autoridad formal) es el derecho legal que tienen los jefes o gerentes de dirigir a los integrantes de su equipo. La autoridad implica también el poder de utilizar o comprometer los recursos institucionales. (AMARU, 2009, págs. 225-231)

4. Centralización y Descentralización

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

f. Metas u objetivos de la organización

Todas las organizaciones se orientan hacia una meta, finalidad, estado futuro o resultado por alcanzar. Es decir cada una define sus propios

objetivos organizacionales. Los objetivos organizacionales son los que la entidad pretende lograr y que indica su comportamiento frente al futuro. (CHIAVENATO, 2004)

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

g. Organigramas

Es la gráfica que muestra la estructura orgánica interna de la organización formal de una empresa, sus relaciones, sus niveles de jerarquía, y las principales funciones que se desarrollan. (GÓMEZ, 1997)

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

- **Objeto:**

El organigrama es el instrumento idóneo para plasmar y transmitir en forma gráfica y objetiva la composición de una organización. (FRANKLIN, 2009)

- **Utilidad:**

- Proporciona una imagen formal de la organización.

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

- **Tipos de organigramas**

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

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

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

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

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

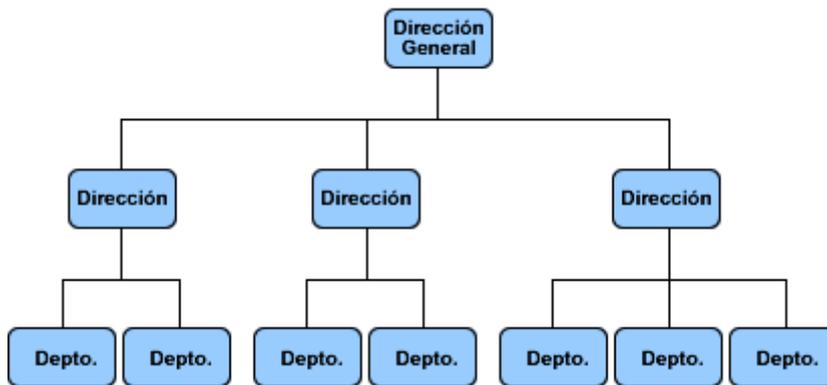


Figura 2.3. Organigrama General

Fuente: Organización de empresas, de Enrique B. Franklin (2009)

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

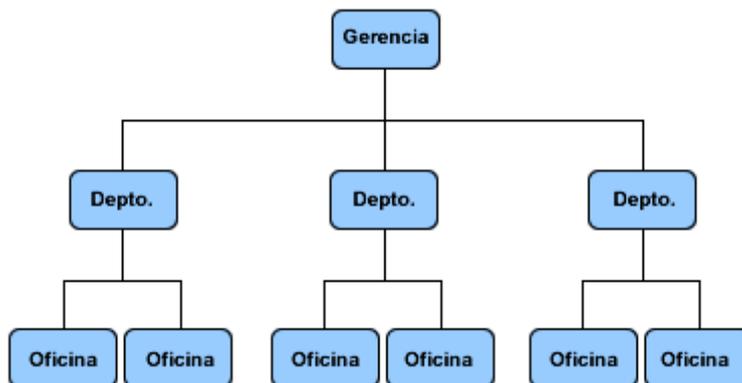


Figura 2.4. Organigrama Específico

Fuente: Organización de empresas, de Enrique B. Franklin (2009)

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

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

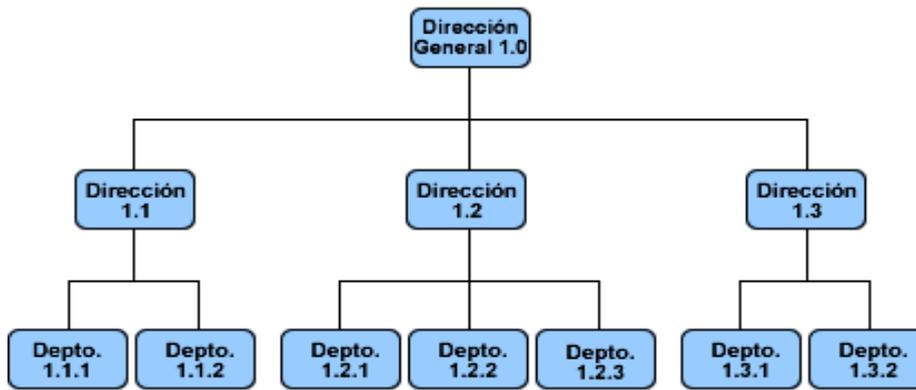


Figura 2.5. Organigrama Integral

Fuente: Organización de empresas, de Enrique B. 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)

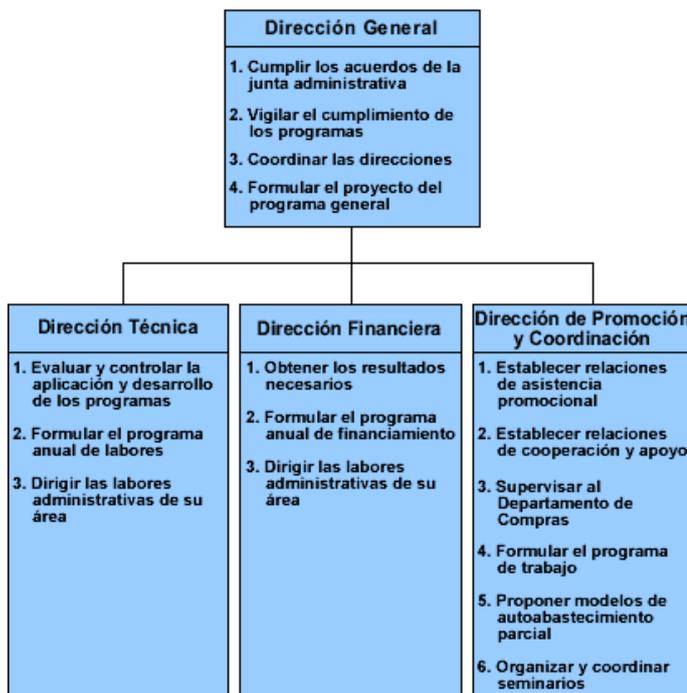


Figura 2.6. Organigrama Funcional

Fuente: Organización de empresas, de Enrique B. Franklin (2009)

- **De puestos, plazas y unidades:** Indican las necesidades en cuanto a puestos y el número de plazas existentes o necesarias para cada unidad

consignada. También se incluyen los nombres de las personas que ocupan las plazas. (FRANKLIN, 2009)

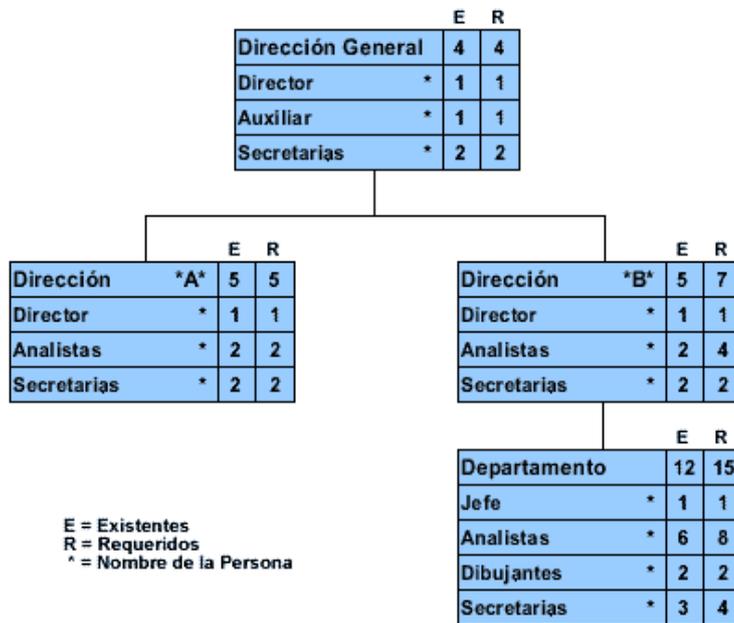


Figura 2.7. Organigrama de Puestos

Fuente: Organización de empresas, de Enrique B. Franklin (2009)

4. Por su Presentación o Disposición Gráfica:

Este grupo se divide en cuatro tipos de organigramas:

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

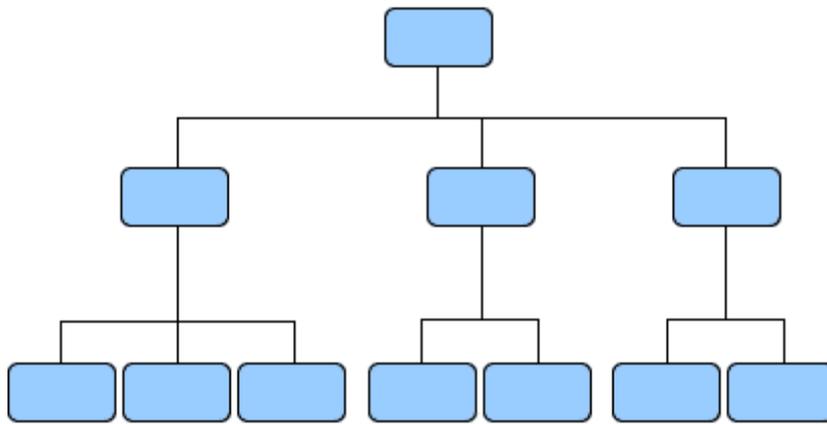


Figura 2.8. Organigrama Vertical

Fuente: Organización de empresas, de Enrique B. Franklin (2009)

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

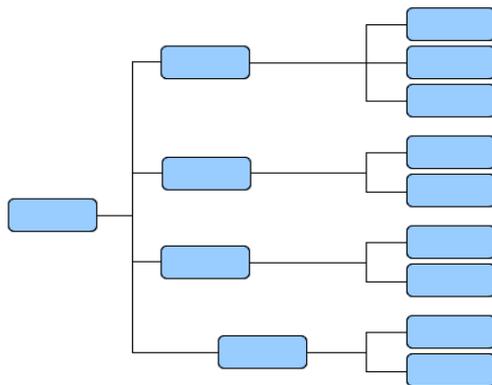


Figura 2.9. Organigrama Horizontal

Fuente: Organización de empresas, de Enrique B. Franklin (2009)

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

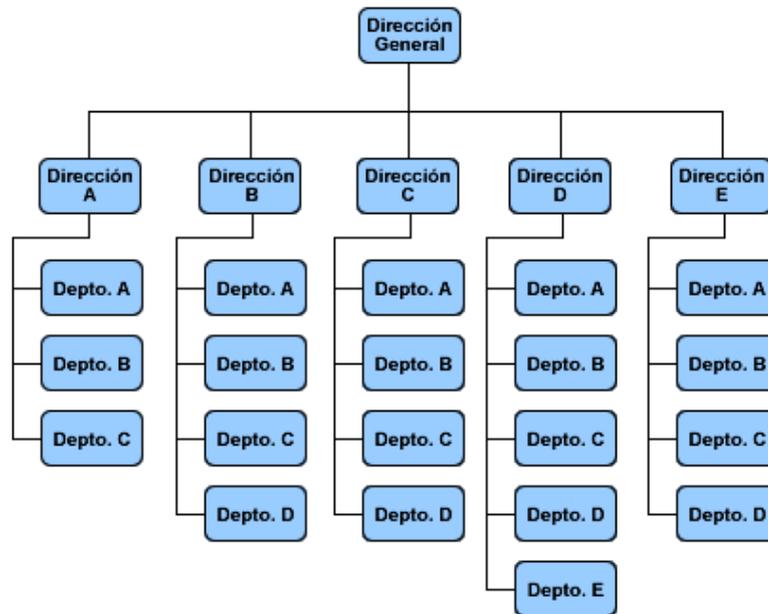


Figura 2.10. Organigrama Mixto

Fuente: Organización de empresas, de Enrique B. Franklin (2009)

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

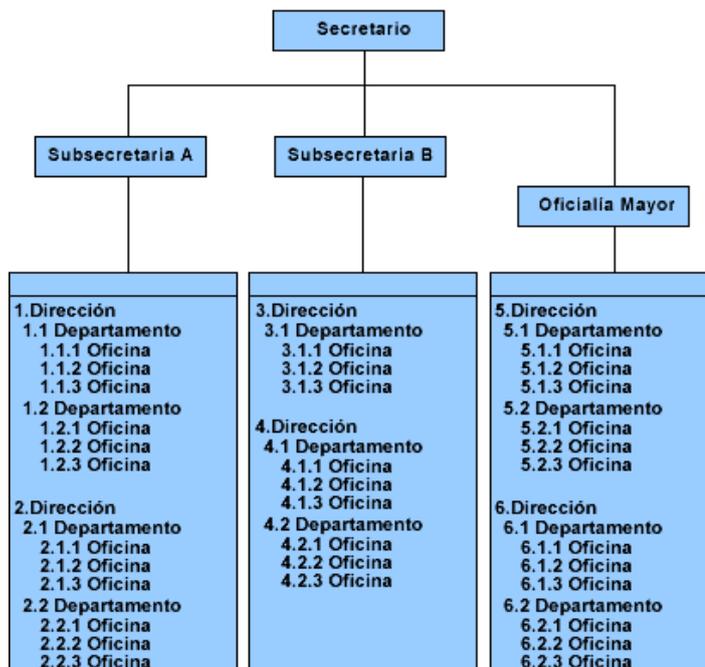


Figura 2.11. Organigrama de Bloque

Fuente: Organización de empresas, de Enrique B. Franklin (2009)

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



Figura 2.12. Organigrama Circular

Fuente: Organización de empresas, de Enrique B. Franklin (2009)

h. Flujogramas

- **Conceptualización**

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de los procedimientos ordenados que requiere una actividad, su finalidad es facilitar comunicaciones entre personas de esta manera la técnica no solamente traza un plan en sí mismo. (FARINA, 2001)

- **Simbología**

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

así como definir reglas claras con respecto a la aplicación de estos. (mideplan, 2009)

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

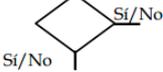
1. International Organization for Standardization (ISO)

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

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

Tabla 2.2.

Simbología International Organization for Standardization (ISO)

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

Fuente: [http:// www.iso.org/iso/home.htm](http://www.iso.org/iso/home.htm)

2. American National Standard Institute (ANSI)

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

El ANSI ha desarrollado una simbología para que sea empleada en los diagramas orientados al procesamiento electrónico de datos –EDP- con el propósito de representar los flujos de información, de la cual se han adoptado ampliamente algunos símbolos para la elaboración de los diagramas de flujo dentro del trabajo de diagramación administrativa, dicha simbología se muestra a continuación:

Tabla 2.3.

Simbología American National Standard Institute (ANSI)

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

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

3. American Society of Mechanical Engineers (ASME)

La Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos –ASME por sus siglas en inglés-, fue fundada en 1880 como una organización profesional sin fines de lucro que promueve el arte, la ciencia, la práctica de la ingeniería mecánica y multidisciplinaria y las ciencias relacionadas en todo el mundo.

Los principales valores de ASME están arraigados en su misión de posibilitar a los profesionales de la ingeniería mecánica a que contribuyan al bienestar de la humanidad.

La ASME ha desarrollado signos convencionales que se presentan en el cuadro N.1, a pesar de la amplia aceptación que ha tenido esta simbología, en el trabajo de diagramación administrativa es limitada, porque no ha surgido algún símbolo convencional que satisfaga mejor todas las necesidades.

Tabla 2.4.

American Society of Mechanical Engineers (ASME)

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Origen	Este símbolo sirve para identificar el paso previo que da origen al proceso, este paso no forma en sí parte del nuevo proceso.
	Operación	Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento. Hay una operación cada vez que un documento es cambiado intencionalmente en cualquiera de sus características.
	Inspección	Indica cada vez que un documento o paso del proceso se verifica, en términos de: la calidad, cantidad o características. Es un paso de control dentro del proceso. Se coloca cada vez que un documento es examinado.
	Transporte	Indica cada vez que un documento se mueve o traslada a otra oficina y/o funcionario.
	Demora	Indica cuando un documento o el proceso se encuentra detenido, ya que se requiere la ejecución de otra operación o el tiempo de respuesta es lento.
	Almacenamiento	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo. También se puede utilizar para guardar o proteger el documento de un traslado no autorizado.
	Almacenamiento Temporal	Indica el depósito temporal de un documento o información dentro de un archivo, mientras se da inicio el siguiente paso.

CONTINÚA 

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	<i>Actividades Combinadas</i> Operación y Origen	Las actividades combinadas se dan cuando se simplifican dos actividades en un solo paso. Este caso, esta actividad indica que se inicia el proceso a través de actividad que implica una operación.
	<i>Actividades Combinadas</i> Inspección y Operación	Este caso, indica que el fin principal es efectuar una operación, durante la cual puede efectuarse alguna inspección.

Fuente: [http:// www.asme.org/asme/home.htm](http://www.asme.org/asme/home.htm)

i. Manuales Administrativos

• Definición

Un manual es el grupo de documentos que partiendo de los objetivos fijados y las políticas establecidas para alcanzarlo, señala la secuencia lógica cronológica de una serie de actividades, convertidas a un procedimiento determinado, indicando quién los realizará, qué actividades han de desempeñarse y la justificación de todas u cada una de ellas, en forma tal que constituyen una guía para el personal que ha de realizarlas. (GÓMEZ, 1997)

• Ventajas de su uso

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

1. Logra y mantiene un sólido plan de organización. Facilita el estudio de los problemas de organización.
2. Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.

3. Sirve como guía eficaz para la preparación, clasificación, y compensación del personal clave.
4. Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
5. Evitar conflictos jurisdiccionales y la yuxtaposición de funciones.
6. Poner en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
7. Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
8. 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.
9. Conserva un rico fondo de experiencia administrativa de los funcionarios más antiguos.
10. Sirve como una guía para el adiestramiento de novatos. (GÓMEZ, 1997)

- **Desventajas**

1. Algunas consideran que es demasiado caro, limitado y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
2. Muchas compañías consideran que son demasiadas pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
3. Quitar discrecionalidad al personal, convirtiéndose muchas veces en un freno para la iniciativa individual.
4. Constituyen una herramienta, pero no la solución para los problemas administrativos.
5. Su mala o poca cuidadosa preparación, trae serios inconvenientes en las normas desenvolvimiento de las operaciones.
6. Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez. (GÓMEZ, 1997)

- **Tipos de manuales**

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

Tabla 2.5.

Tipos de Manuales

TIPOS DE MANUALES	Por su alcance	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generales o de aplicación universal. 2. Departamentales o de aplicación específica 3. De puestos o de aplicación individual.
	Por su contenido	<ol style="list-style-type: none"> 1. De historia de la empresa o institución. 2. De organización. 3. De políticas. 4. De procedimientos 5. De contenido múltiple (manual de técnicas)
	Por su función específica o área de actividad	<ol style="list-style-type: none"> 1. De personal. 2. De ventas. 3. De producción o ingeniería 4. De finanzas 5. Generales que se ocupen de dos o más funciones específicas.

Fuente: Planeación y Organización de empresas. Gómez (1997)

- **Manuales de Organización**

Estos manuales exponen con detalle la estructura de la empresa y señalan los puestos y la relación que existe entre ellos para el logro de sus objetivos. Explica la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones y actividades de los órganos de la empresa. Generalmente contienen graficas de organización, descripciones de trabajo cartas de límite de autoridad. Los manuales de organización se usan donde se desea una descripción detallada de las relaciones de organización. (GÓMEZ, 1997)

- **Manuales de Puesto**

También llamado manual individual o instructivo de trabajo, que precisa las labores, los procedimientos y rutinas de un puesto en particular. Por ello, cuando el manual de puesto no sólo contiene la descripción de las labores sino que explica cómo deben ejecutarse, es un manual de organización y de procedimientos al mismo tiempo, es decir, es un manual de contenido múltiple. (GÓMEZ, 1997)

- **Manuales de Procedimientos**

También llamados manuales de operación, de prácticas, estándar, de instrucción sobre el trabajo de rutinas de trabajo, de trámites y métodos de trabajo, además, presenta sistemas y técnicas específicas, señala el procedimiento preciso a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. (GÓMEZ, 1997)

- **Manuales de Finanzas**

Las responsabilidades del contador y tesorero exigen de ellos que den instrucciones numerosas y específicas a todos aquellos que deben proteger

en alguna forma los bienes de la empresa, para asegurar la comprensión de sus deberes en todos los niveles de la administración. (GÓMEZ, 1997)

- **Manuales Generales**

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

2.2.4. Procesos en la Organización

a. Concepto

La palabra procesos en la organización es vieja y su incorporación al mundo de la empresa tiene bastante de tópico. Para poder comprender los procesos en la organización, el término ha de tener un alto grado de concreción así como una interpretación homogénea en el seno de la Organización.

Es así, que para Pérez José (2013) un proceso es una secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente.

b. Características

Para Pérez José (2013) los procesos tienen dos características básicas en la actualidad:

- Que interactúan, es decir que comparten algo para conformar un Sistema de Procesos.
- Que gestionan.

c. Mapa de Procesos

Muchos de los procesos fluyen horizontalmente a través de las clásicas organizaciones funcionales (por departamentos); en algún área pudiera haber un nicho de poder planteando problemas de asignación de responsabilidad sobre la totalidad del Proceso, que no debe ir acompañada de autoridad ejecutiva sobre los recursos para no interferir con la jerarquía. Sin embargo la satisfacción del cliente viene determinada por el coherente desarrollo del Proceso de la Organización en su conjunto más que por el correcto desempeño de cada función individual o actividad.

Por tanto Mestres, M. (2014) dice que el mapa de procesos a un esquema o diagrama que presenta una visión global de la estructura de la empresa, donde se presentan todos los procesos que la forman así como sus principales relaciones.

Según Pérez (2013) menciona que los procesos que intervienen en el mapa de procesos de una empresa son cuatro, que a continuación se detallan:

Procesos Operativos.- Combinan y transforman recursos para obtener el producto o proporcionar el servicio conforme a los requisitos, aportando en consecuencia un alto valor añadido. Las actividades en ellos incluidas y que no cumplan esta condición, es muy probable que se hagan de manera más eficiente como parte de algún proceso de otro tipo. Estos procesos son también los principales responsables de conseguir los objetivos de la empresa.

Los procesos operativos interactúan y se concatenan en la conocida como cadena de valor y en lo que se denomina proceso del negocio.

Procesos de Apoyo.- Proporcionan las personas y los recursos necesarios por el resto de procesos y conforme a los requisitos de sus clientes internos.

Aquí incluiríamos:

- El 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.
- El proceso de Aprovisionamiento en bienes de inversión, maquinaria, utillajes, hardware, software y el proceso de mantenimiento de la infraestructura, incluyendo lo que suele denominar como Servicios Generales.
- El proceso de Gestión de Proveedores, con esta denominación subyace el hecho de que los proveedores son un valiosísimo recurso externo que hay que gestionar e integrar en la empresa. Aquí se ve también muy bien la diferencia entre departamento y proceso.
- La Elaboración y revisión del Sistema de Gestión, este proceso proporciona recursos en forma de procedimientos; es la visión en la que los procedimientos son herramientas para ayudar a todas las personas a ser más eficaces.

Procesos de Gestión.- Mediante actividades de control aseguran el funcionamiento controlado del resto de procesos, además de proporcionarlos la información que necesitan para tomar decisiones (mejor preventivas que correctivas) y elaborar planes de mejora eficaces.

Como una manifestación de su enfoque a proceso, podrían exigir prioridades a los procesos operativos y que orienten sus esfuerzos a objetivos.

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.

En los procesos de transformación, los procesos transversales han de tener un rol decisivo como agentes del cambio.

Para sacarle todo el valor a la información hace falta además conocimiento del tipo de capacidad de interpretar y analizar datos y resolución de problemas; conocimiento e información tienen que ir de la mano.

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.

Al tratarse de procesos de Alta Dirección son también transversales.

Corresponden a los requisitos del capítulo 5 de la ISO 9001.

En algunas ocasiones las empresas caen en el eufemismo de adaptarse al enfoque a procesos simplemente cambiando el título del procedimiento o reemplazando departamento por proceso; para evitarlo, y dar un sentido

finalista, vale la pena vincular la Gestión por Procesos con la estrategia de la empresa.

Macro procesos.- Según López Gómez H. E. Macro y Micro Procesos Empresariales <http://es.slideshare.net/HenriEmmanuelLopezGomez/macro-y-micro-procesos-empresariales> : [Citado el 18/10/2012] dice que macro proceso es el proceso global de gran alcance que normalmente suele atravesar las delimitaciones de una unidad o área de la organización.

d. Cadena de Valor

Según Fred R. David (2008) menciona que la Cadena de Valor es un análisis que se refiere al proceso por el cual una empresa determina el costo asociado con las actividades de la organización que abarcan desde la compra de la materia prima hasta la fabricación del producto y su comercialización. La cadena de valor aspira a identificar en dónde existen las ventajas y desventajas relacionadas con bajos costos en la misma, desde la materia prima hasta las actividades de servicio al cliente. También permite a una empresa identificar mejor sus fortalezas y debilidades, especialmente cuando se comparan sus propios datos con el análisis de la cadena de valor de sus competidores durante un período.



Figura 2.13. Cadena de Valor

Fuente: Porter, Michael. (1998)

e. Clasificación de los procesos

• Procesos Financieros

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

Por lo tanto para http://www.portalcalidad.com/foros/2172-proceso_financiero_mapa_procesos : [Citado el 02/12/2009] el proceso financiero de una organización, es un soporte que se encarga de velar por la correcta administración de los recursos que abarcan los procesos de presupuestos y dan información sobre la ejecución del mismo, ayudando a tomar decisiones tanto estratégicas como financieras propiamente dichas.

• Procesos Contables

Según Lozano M. Proceso Contable. <http://es.slideshare.net/mloborret/proceso-contable-minive> : [Citado el 30/08/2010] el proceso contable es el conjunto de actividades que permiten incorporar a la contabilidad y expresar a través de estados financieros las operaciones económicas de una organización.



Figura 2.14. Fases de un Proceso Contable

Fuente: <http://es.slideshare.net/mlorborret/proceso-contable-minive>

- **Procesos Administrativos**

Para http://www.oivaunicor/recursos/1/index_proceso_administrativo.pdf: [Citado el 15/05/2012] el proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración misma que se interrelacionan y forman un proceso integral.

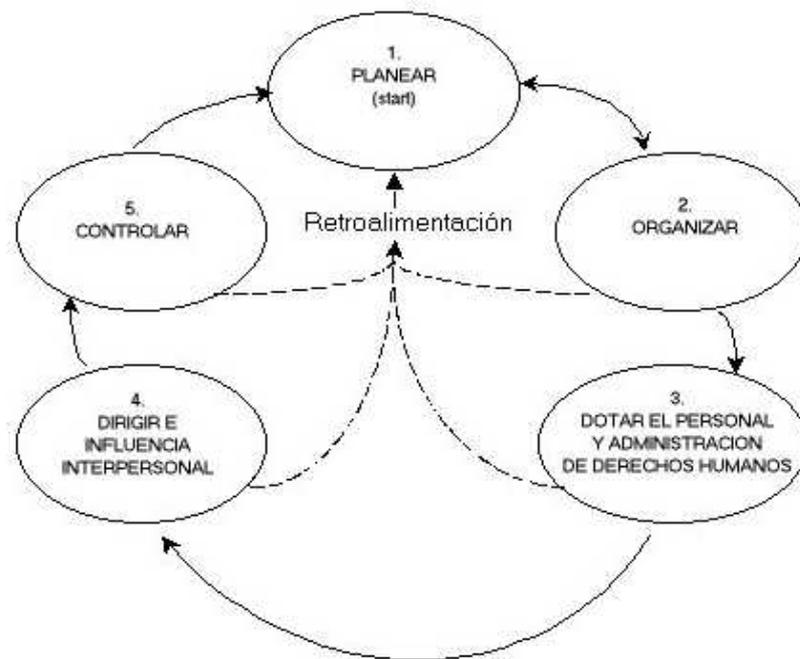


Figura 2.15. Proceso Administrativo

Fuente: http://www.ovaunicor/recursos/1/index_proceso_administrativo.pdf

f. Tipos de Procesos

Según la mención de iaen (2013) existen tipos de procesos como los gobernantes, agregadores de valor y los habilitantes.

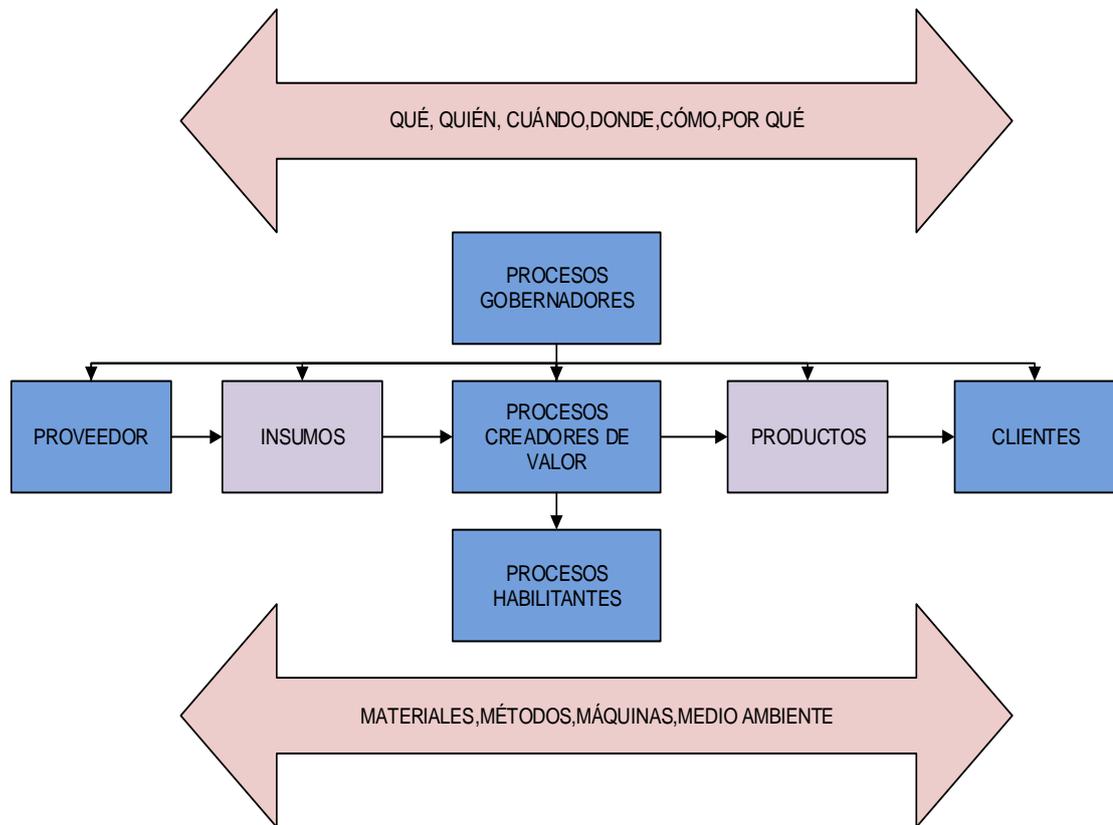


Figura 2.16. Mapa de Procesos

Fuente: iaen (2013)

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

2.3.5. Sistema Contable

a. Contabilidad

(Sinisterra, V. Polanco, L., y Henao, G.2005.p.2) afirma que la contabilidad ha evolucionado a lo largo del tiempo. Tradicionalmente se ha definido como el “lenguaje de los negocios” por el hecho de ser, dentro de la organización, una actividad de servicio encargada de identificar, medir y comunicar la información económica que permite a los diferentes usuarios formular juicios y tomar decisiones. También se ha conocido como la “historia de los negocios”, debido a que la contabilidad registra cronológicamente lo que sucede en una empresa.

Con los avances tecnológicos, la contabilidad ha presentado considerable aplicación en todo tipo de empresas, en las agencias del Estado y en las entidades sin ánimo de lucro, convirtiéndose en un poderoso instrumento de información.

La contabilidad ha sido calificada por algunos como el arte, otros opinan que se trata de una técnica, aunque los estudiosos de la contaduría que desarrollan investigación la consideran una ciencia. Independientemente de que se trate de una técnica, un arte o una ciencia, la contabilidad constituye un sistema de información integrado a la empresa, cuyas funciones son identificar, medir, clasificar, registrar, interpretar, analizar, evaluar e informar las operaciones de un ente económico, en forma clara, completa y fidedigna.

Las actividades de clasificación y registro son de carácter rutinario y repetitivo, y no constituyen funciones finales de la contabilidad. El desarrollo y sistematización de la contabilidad han liberado al contador de esta fase del proceso, lo que le permite dedicar más tiempo a labores de mayor importancia, como el análisis y la interpretación de la información.

b. Tipos de Contabilidad

(Sinisterra, V. Polanco, L., y Henao, G.2005.p.4-5) afirma que la contabilidad se puede clasificar de diferentes maneras, dependiendo del área en la cual se aplica: contabilidad financiera, contabilidad gerencial o administrativa y contabilidad de costos.

Independientemente de su actividad, toda persona debe tomar decisiones de índole económica, social o personal. El objeto de la información es contribuir a la toma de decisiones. La contabilidad, en virtud de ser una fuente de información de la actividad económica, tiene como propósito generar periódicamente información expresada en términos monetarios; esta debe ser presentada en forma resumida para que pueda ser analizada por los usuarios interesados en recibir información de la empresa. Este sistema de contabilidad constituye el principal sistema de información en toda organización, ya que proporciona datos para tres fines: preparar informes internos para los diferentes niveles de la administración que van a utilizarse en la toma de decisiones tácticas y operacionales, elaborar informes internos que van a utilizarse en la planeación, evaluación y control de las

operaciones, y preparar informes para los usuarios externos que van a emplearlos en la toma de sus decisiones y en muchas otras aplicaciones. El sistema de contabilidad comprende dos elementos básicos: la contabilidad financiera y la contabilidad gerencial o administrativa.

La **contabilidad financiera** se centra en el último de los tres fines del sistema de contabilidad y su objetivo es suministrar información a los usuarios externos a través de los estados financieros. Informa sobre la inversión efectuada en una empresa y sobre las fuentes de financiación de la inversión, evalúa el resultado neto proveniente de las operaciones. Mide los cambios en el patrimonio de un periodo a otro, muestra los cambios en la situación financiera y presenta los flujos del efectivo. La contabilidad financiera está limitada por las normas básicas que son el conjunto de postulados y conceptos que fundamentan y circunscriben la información contable para garantizar que esta sea comprensible, útil y pertinente.

La **contabilidad gerencial o administrativa** se concentra en los dos primeros fines del sistema de contabilidad, que se refieren a proveer información para satisfacer las necesidades de los usuarios internos. La contabilidad gerencial elabora información relacionada con situaciones específicas, es decir, los informes tienen que ver con problemas, decisiones o situaciones concretas que conciernen a la administración de la empresa. Como la información que prepara la contabilidad gerencial es empleada por pocas personas, tales informes pueden ser más específicos que los estados financieros que buscan suplir necesidades de información con muchos usuarios. Lo anterior explica por qué los informes para la gerencia son más detallados que los informes para los usuarios externos. Para propósitos internos una empresa puede generar información detallada de costos sobre cada uno de los productos que manufactura; para propósitos externos esto sería demasiada información, por tanto, solo se presenta el costo total de los productos fabricados. La información para uso interno se prepara con mayor frecuencia, incluso a veces es diaria, frente a la frecuencia con la cual se prepara la información para usuarios externos.

Los contadores suelen identificar, además de los dos elementos que conforman el sistema de contabilidad, las actividades de la **contabilidad de costos**. A diferencia de los dos elementos del sistema de contabilidad que generan información para uso interno y externo, la contabilidad de costos no hace referencia exactamente a un proceso de presentación de información, más bien, al proceso de determinación del costo de un producto fabricado o de un servicio prestado. La información que genera a contabilidad de costos se utiliza en la preparación de informes para uso interno y externo. El costo de los productos manufacturados y vendidos en el periodo figura como un simple dato en el estado de resultados, es decir, que para propósitos externos, los datos de costos se resumen y se presentan por un valor global. La información de costos que debe hacer parte de los informes para uso interno generalmente se presenta en forma detallada. Como los datos de costos son ampliamente utilizados por los dos costos elementos básicos del sistema de contabilidad, la contabilidad de costos en realidad hacer parte de la contabilidad gerencial y de la contabilidad gerencial.

c. Proceso de la Información Financiera

- **Cuenta Contable**

Zapata Pedro (2008) afirma que la cuenta es un formato con termino (nombre o denominación objetiva) usado en contabilidad para registrar, clasificar y resumir en forma ordenada los incrementos y disminuciones de naturaleza similar (originados en las transacciones comerciales) que corresponden a los diferentes rubros integrantes del activo, el pasivo, el patrimonio, las rentas, los costos y los gastos. (p 23)

- **Plan General de Cuentas**

Zapata Pedro (2008) establece: "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) determina:

- 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)

d. Estados Financieros

Zapata Pedro (2008) dice que los estados financieros deben servir para:

1. Tomar decisiones de inversión y crédito
2. Formularse un juicio sobre los resultados financieros de la administración, en cuanto a rentabilidad, solvencia generación de fondos y capacidad de desarrollo empresarial
3. Evaluar la gestión gerencial, la solvencia y la liquidez de la empresa así como su capacidad para generar fondos.
4. Conocer el origen y las características de sus recursos, para estimar la capacidad financiera de crecimiento (p 60)

e. Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados

Zapata Pedro (2008) afirma lo siguiente:

- **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.
- **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.

f. Sistemas Contables Manuales

- **Conceptualización**

(Warren, Reeve y Fees.2005.p200) sostiene que sistemas contables manuales es el registro a mano de todas las transacciones un libro diario general, asientos del libro diario registrados en las cuentas del libro mayor, etc.; los sistemas contables manuales son fáciles de realizar, los mismos que son más beneficiosos cuando la cantidad de los datos obtenidos y utilizados son en una empresa pequeña.

g. Sistemas Contables en Software

- **Conceptualización**

Santos Lopez M. (2012). Sistemas Contables Computarizados. <https://es.scribd.com/doc/105145447/SISTEMAS-CONTABLES-COMPUTARIZADOS-2012#download> : [Citado el 25/06/2012] menciona que un sistema de contabilidad computarizado se vale de computadoras para llevar a cabo los movimientos contables de las cuentas, manejándolas hasta producir las informaciones finales. En los sistemas de contabilidad computarizados, la labor del contador es prácticamente intelectual. Éste deberá asegurarse de que la configuración y entrada de una transacción estén conectadas, el sistema hará el resto.

- **Importancia**

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

- **Características**

Gonzales, Guñay, Gonzales, Ocaña, y Zambrano (2012). Software Contables. <http://es.slideshare.net/COM04/software-contables-15237340> : [Citado el 18/11/2012] afirma que las características de un software contable deben poseer lo siguiente:

Flexibilidad:

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

Compatibilidad:

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

Fácil manejo:

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

h. Sistema Contable Generación de Empresas Organizadas GEO

- **Características y especificaciones del sistema contable**

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

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

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

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

GEO cumple con todas las normas y requerimientos Legales, Contables y Financieros de nuestro País, la versatilidad es una de las principales

características de este Sistema, para el manejo administrativo contable de las Empresas.

- **Características Generales**

Acoplamiento a varias plataformas: Puede ser utilizado en Windows 95,98, ME, Windows NT, Windows XP, Windows 7.

Su ambiente es totalmente gráfico, es autoinstalable, las impresoras son configurables por el usuario.

Es un sistema multi-usuario, multi-empresa y multibodega. Su control de acceso por Usuario es con clave según cada módulo que se desee utilizar.

La contabilidad es multi-moneda (5 Tipos de monedas).

Los Estados Financieros pueden ser revisados en línea: Situación, Resultados.

Se pueden elaborar emisión de cheques, cobros, notas de débito, notas de crédito, conciliación bancaria, beneficiarios, Retenciones en la Fuente, Retenciones IVA. Diseños: Ingresos, Egresos, Notas de Crédito, Notas de Débito, Retenciones en la Fuente, Retenciones IVA.

El sistema permite realizar auditoría de transacciones y su volumen de información es ilimitado; también permite la adición de nuevos módulos lo que lo hace recomendable para ser utilizado en las Cajas Solidarias. (GEO,2012)

- i. Módulos Contables**

El sistema consta de 6 módulos principales: Contabilidad, Proveedores, Inventarios, Facturación, Cartera, Tesorería. Cada módulo contempla la

entrega de información que alimenta a los demás módulos y con apertura de integrar otros módulos para desarrollo del mismo. La emisión de resultados está fijado de acuerdo al módulo y los períodos contables. (GEO,2012)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE

En la elaboración del presente trabajo se dará paso a un enfoque cualitativo, ya que se levantará información en base a la realidad de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” utilizando técnicas cualitativas que sirvan de apoyo para conocer con agudeza aquellos fenómenos que intervengan, como el impacto de los procesos financieros y contables que esté manejando la caja; y el énfasis tendrá un punto focal en el desarrollo del proceso investigativo para la ejecución de la propuesta más que en los resultados que arrojen, también ésta investigación está basada en el paradigma crítico propositivo. El enfoque cualitativo que se ha empleado está orientado al descubrimiento una presunta solución al problema encontrado más no a la comprobación. Un aspecto que se puede considerar en este enfoque es que su estudio no se encuentra generalizable, por tal motivo se desarrolla dentro de su propio contenido de estudio.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación de Campo

Para realizar la investigación se aplicará la modalidad de investigación de campo ya que el estudio tendrá lugar en las instalaciones donde se llevan a cabo las operaciones que se efectúan en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” y con los socios de la misma, a través de las visitas continuas y el contacto directo con la realidad, esto permitirá dar opiniones sobre la problemática y obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto, ayudando a tener una mejor dirección del trabajo.

Es una investigación de campo, que permite identificar los elementos más importantes del objeto de la investigación en el sitio donde se desarrollan los

acontecimientos; para ello se aplicaran encuestas a los directivos y socios; con el fin de determinar los problemas, sus características, debilidades y amenazas para convertirlas luego en fortalezas.

3.2.2. Investigación Bibliográfica-Documental

La investigación bibliográfica-documental tiene como propósito detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias) que sirven como un apoyo teórico para entender y profundizar los conocimientos sobre los fenómenos que se van dando durante la elaboración del proyecto.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Investigación Exploratoria

El nivel de investigación será de propósito exploratorio porque destaca los aspectos fundamentales en una problemática determinada y su metodología es más flexible. La importancia radica en la utilización de los resultados para abrir líneas de investigación y proceder a su consecuente comprobación, tomando en cuenta el objeto de desarrollar nuevos métodos.

3.3.2. Investigación Descriptiva

Según Leiva Z. F. (2008) “La investigación descriptiva es la que estudia, analiza, o describe la realidad presente, actual, en cuanto a hechos personas, situaciones, etc”.

Puede emplearse la investigación descriptiva en una gran variedad de casos: estudio de comunidades, costumbres, análisis de documentos, estudios comparativo – casuales de los hechos, entre otros.

También el autor Gómez (1992) menciona que con este tipo de investigación se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus particularidades y propiedades. Sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio.

Esta forma de investigación requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, con el fin de responder los cuestionamientos del objeto que se investiga.

Es una investigación descriptiva la que se aplicará en el proyecto ya que permitirá resolver problemas prácticos detallados tanto en los procesos administrativos, como en los procesos financieros-contables en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, mostrará una realidad investigada con documentos de respaldo, las relaciones entre los procesos y la claridad del análisis para obtener resultados y soluciones.

3.3.3. Técnicas de Investigación

En el presente proyecto de investigación y para un excelente desarrollo se manejarán las siguientes técnicas de investigación que a continuación se muestran sus respectivos instrumentos que permiten dar una mejor evaluación a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”:

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

3.3.4. Método de Investigación

En investigación para el autor Leiva Z. F. (2008) se emplean los métodos lógicos o científicos, que están destinados a descubrir la verdad o confirmarla, mediante conclusiones ciertas y firmes, estos métodos son:

- Método deductivo
- Método inductivo

Raras veces se emplean solos ya que casi siempre se emplean en forma combinada, como:

- Método inductivo-deductivo
- Método deductivo-inductivo

Método Inductivo

El método inductivo es el proceso analítico-sintético mediante el cual se parte del estudio de casos hechos o fenómenos particulares para llegar al descubrimiento de un principio o ley general que los rige. El método inductivo sigue los siguientes pasos:

- Observación
- Experimentación
- Comparación
- Abstracción
- Generalización

Método Deductivo

El método deductivo sigue un proceso sintético-analítico, es decir es contrario al anterior; se presentan conceptos, principios, definiciones, leyes o normas generales de las cuales se extraen conclusiones o consecuencias en las que se aplican; o se examinan casos particulares sobre las bases de las afirmaciones generales presentadas. Los pasos que sigue el método deductivo son:

- Aplicación
- Compresión
- Demostración

Al método que se va a recurrir para el presente trabajo de investigación es el deductivo porque para la investigación existe una problemática que se somete a ser examinada para obtener resultados por medio de la aceptación o rechazo de lo que se haya propuesto, permitiendo así establecer conclusiones, después de explorar afirmaciones generales para luego llegar a causas particulares.

El método deductivo también se utilizara para explicar las características específicas de los procesos contables-financieros, donde se presentan conceptos, principios, definiciones, leyes o normas generales para llegar a lo particular que es precisamente el sistema contable y los procesos financieros-contables que maneja la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”.

Con el método inductivo se inicia de las particularidades de la contabilidad básica o elemental aplicada en la caja solidaria para llegar al entendimiento de los principios y leyes generales de la contabilidad; es decir de lo particular a lo general para hacer las respectivas correlaciones.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Para Quezada N. (2010) la población constituye el conjunto de elementos que forma parte del grupo de estudio, por tanto, se refiere a todos los elementos que en forma individual podrían ser cobijados en la investigación. La población la define el objetivo o propósito central del estudio y no estrictamente su ubicación o límites geográficos, u otras características particulares al interior de ella.

Como población se hará referencia a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, de la parroquia Mulaló, provincia de Cotopaxi la misma que se encuentra conformada por directivos y socios como se presenta en el siguiente cuadro:

Tabla 3.1.
Población y Muestra

DETALLE	Nº
Directiva	7
Socios	27
Total	34

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)

3.4.2. Muestra

Para Quezada N. (2010) la muestra constituye una selección al azar de una porción de la población, es decir, un subconjunto que seleccionamos de la población. La muestra, por otro lado, consiste en un grupo reducido de elementos de dicha población, al cual se le avalúan características particulares, generalmente, con el propósito de inferir tales características a toda la población.

En este caso para la presente proyecto no se procederá a efectuar el muestreo, debido a que se aplicará el instrumento al 100% de la población o universo porque el grupo dominante son toda la caja solidaria, tanto los directivos y socios.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LOS PROCESOS

3.5.1. Proceso Financiero

Tabla 3.2.

Operacionalización de los Procesos: Proceso Financiero

Concepto	Dimensiones	Indicadores	ITEMS Básicos	Técnica	Instrumento
Proceso Financiero Menciona Gálvez (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.	Proceso de Crédito	Productivo	¿Existe un procedimiento de seguimiento posterior a la otorgación del crédito productivo?	Encuesta a la Directiva de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" de la parroquia Mulaló.	Cuestionario Estructurado
		Emergente	¿Existe una normativa preestablecida para el otorgamiento de créditos emergentes a los socios?		
		Educacional	¿Se necesitan presentar requisitos adicionales para concesión de un crédito estudiantil?		
	Proceso de Cobranza	Eficiencia	¿Existe un proceso de cobranza establecido para la recaudación de la cartera?	Encuesta a la Directiva de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" de la parroquia Mulaló.	Cuestionario Estructurado
		Portafolio-Cartera	¿La Caja Solidaria cuenta con registro de las cuentas por cobrar de los socios?		
		Morosidad	¿Existe un porcentaje de provisión para las cuentas pendientes de cobro?		

3.5.2. Proceso Administrativo

Tabla 3.3.

Operacionalización de los Procesos: Proceso Administrativo

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

3.5.3. Proceso Contable

Tabla 3.4.

Operacionalización de los Procesos: Proceso Contable

Concepto	Dimensiones	Indicadores	ITEMS Básicos	Técnica	Instrumento
<p>Proceso Contable Se refiere a todas las operaciones y transacciones que registra la Contabilidad en un periodo determinado, regularmente el del año calendario o ejercicio económico, desde la apertura de los libros hasta la reparación y elaboración de estados financieros. (Bravo Mercedes, 2007, p.31)".</p>	<p>Registro Contable</p>	Documentos Fuente	¿Las transacciones contables se encuentran debidamente respaldadas?	Encuesta dirigida a la Directiva de Ahorro y Crédito	Cuestionario Estructurado
		Libro Diario	¿Se registran las transacciones de forma oportuna y pertinente?		
		Libro Mayor	¿Se realizan revisiones periódicas en los saldos de las cuentas presentadas?		
	<p>Elaboración de Estados Financieros</p>	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			
	<p>Presentación y toma de decisiones de los Estados Financieros</p>	Inversión	¿La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito invierte su dinero en otro ente financiero?		

CONTINÚA 

		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 existen datos erróneos dentro la información financiera?	
	Proceso Tributario	Obligaciones Tributarias	¿Cumple la entidad con las Obligaciones Tributarias oportunamente?	

3.6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La recolección de la información se la generará a través de los instrumentos mencionados en la matriz de operacionalización de los procesos, con el claro objeto de posibilitar una investigación de campo idónea que se la ejecutará por dos fases:

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

3.6.1. Plan para la Recolección de la Información

Tabla 3.5.

Recolección de información: Preguntas

Preguntas Básicas	Explicación
1.- ¿Para qué estudiar en forma analítica y sistemática los procesos financieros-contables?	Para conocer la situación financiera-contable que posee la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” de la parroquia Mulaló y para ayudar a crear una cultura adecuada sobre el manejo del sistema contable.
2.- ¿De qué personas u objetos?	De sector popular y solidario como en este caso lo es la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” de la parroquia Mulaló, tanto directivos como socios, que fue creada para buscar el bienestar en su comunidad.
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Sobre el levantamiento de procesos financieros-contables y el sistema informático contable que utilizan en el desarrollo diario para subsistir como caja solidaria.

CONTINÚA 

4.- ¿Quiénes?	El investigador
5.- ¿Cuándo?	Se va a realizar la investigación en el período 2014 - 2015 con información obtenida de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño", con ayuda de la directiva y socios.
6.- ¿Dónde?	Esta investigación se realizará en la parroquia de Mulaló provincia de Cotopaxi mediante información obtenida de los procesos y el manejo que ha venido teniendo hasta la actualidad la caja solidaria.
8.- ¿Qué técnicas de recolección?	Observación, encuestas, entrevista.
9.- ¿Con qué?	Guía de observación, cuestionario y guía estructurada.
10. ¿En qué situación?	En una investigación planeada.

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

La información que se vaya recolectando se procesará de forma organizada de acuerdo a las personas involucradas al tema con relación a las causas y efectos del problema de investigación.

3.7.1. Plan Para el Procesamiento de la Información

A continuación se mencionan algunas consideraciones a tomar en cuenta:

- Revisión crítica de la información que se haya obtenido; es decir pulir la información defectuosa en los procesos contables-financieros ya sea contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según los procesos que intervengan.

- Manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente, que no influyen significativamente en los análisis).

3.7.2. Análisis de la información

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

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

3.8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.8.1. Tabulación, presentación e interpretación de resultados

A continuación se va a presentar los resultados que se obtuvieron en la presente ejecución de la investigación, esto se lo realizó a través de técnicas para lograr interpretar la información obtenida, para posteriormente analizar los procesos financieros, administrativos y contables que posee la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” de la parroquia Mulaló. Es así que ésta investigación direccionará a conocer la satisfacción de todos los socios ante el manejo que se ha venido dando en la caja, como también el compromiso y preparación que tiene la directiva para estar al frente de la misma.

Los socios que conforman la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” de la parroquia Mulaló son 27 y su directiva se encuentra conformada por 7 personas.

a. Encuesta a los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”

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

Tabla 3.6.

Asociarse a la caja solidaria

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Confianza	12	45
Beneficios que ofrece	13	48
Distancia	0	0
Atención	0	0
Recomendación	2	7
Otros (Especifique)	0	0
TOTAL	27	100

Fuente: Socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)

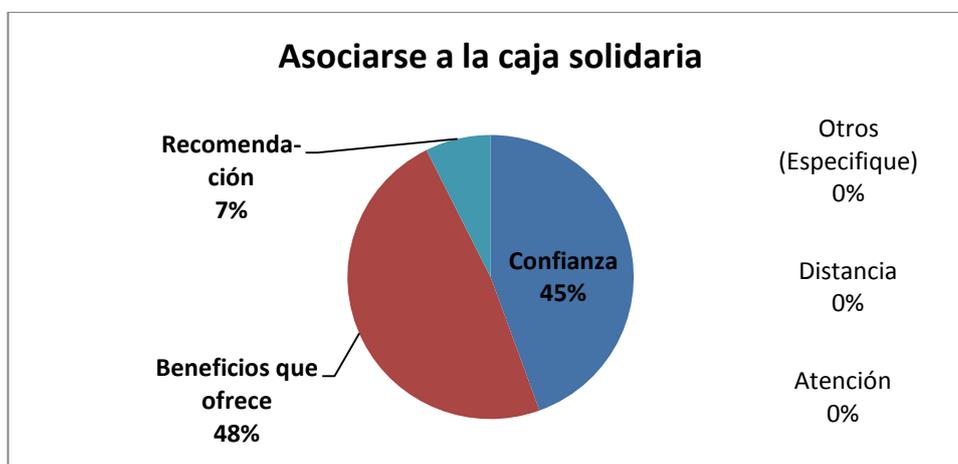


Figura 3.1. Asociarse a la caja solidaria

Interpretación de Resultados

Del 100% de los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, siendo un total de 27 personas, el 48% decidió asociarse por los beneficios que ofrece en este caso sus principales servicios de ahorro y

crédito, mientras que el 45% decidió asociarse por la Confianza que ha logrado ganar dentro de la comunidad, además el 7% se asoció por recomendación de socios que iniciaron con la creación de la Caja. De modo que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” ha tomado un lugar importante dentro de la parroquia por brindar un servicio de excelencia.

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

Tabla 3.7.

Servicios que ofrece la caja

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	100
NO	0	0
TOTAL	27	100

Fuente: Socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)



Figura 3.2. Servicios que ofrece la caja

Interpretación de Resultados

A través de la encuesta realizada se logró observar que, el 100% de los socios conoce todos los servicios que ofrece la Caja Solidaria de Ahorro y

Crédito “Divino Niño”, esto se debe porque han socializado de forma correcta los servicios a los que pueden acceder al formar parte de ésta entidad.

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

Tabla 3.8.

Atención en la caja

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	22	81
Buena	5	19
Regular	0	0
Mala	0	0
TOTAL	27	100

Fuente: Socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)

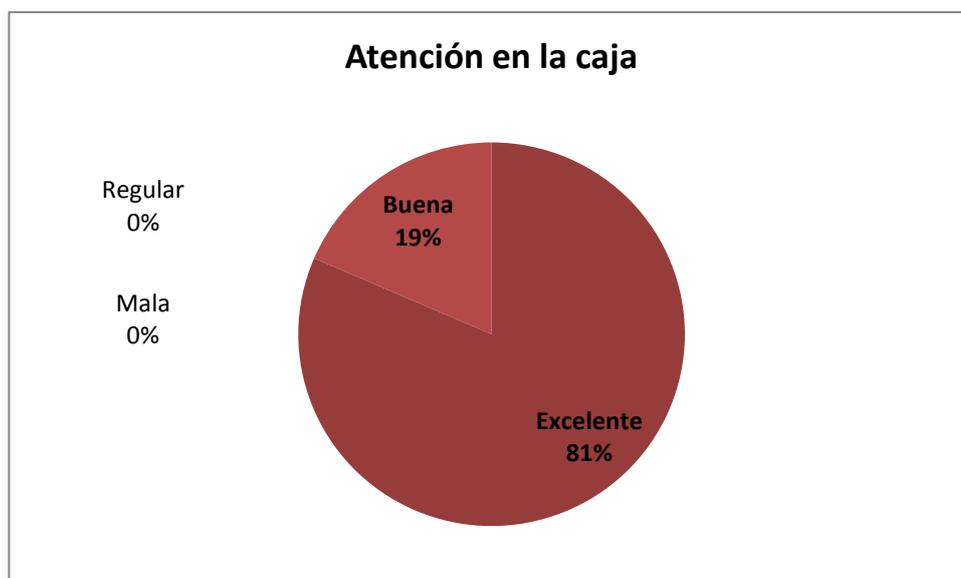


Figura 3.3. Atención en la caja

Interpretación de Resultados

Del total de socios que fueron encuestados, el 81% manifestó que la atención de la Caja Solidaria es Excelente, mientras que el 19% respondió que es Buena. Por lo que se determina que la Caja Solidaria aún está

fallando en la atención al socio, es por esto que deben modificar sus políticas de trabajo para que la atención brindada sea de calidad.

4. ¿Qué servicio utiliza con frecuencia en la Caja Solidaria?

Tabla 3.9.

Servicio utilizado con frecuencia en la caja

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ahorros	27	60
Créditos	18	40
Depósitos a plazo fijo	0	0
Cuentas infantiles	0	0
TOTAL	27	100

Fuente: Socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" (2015)

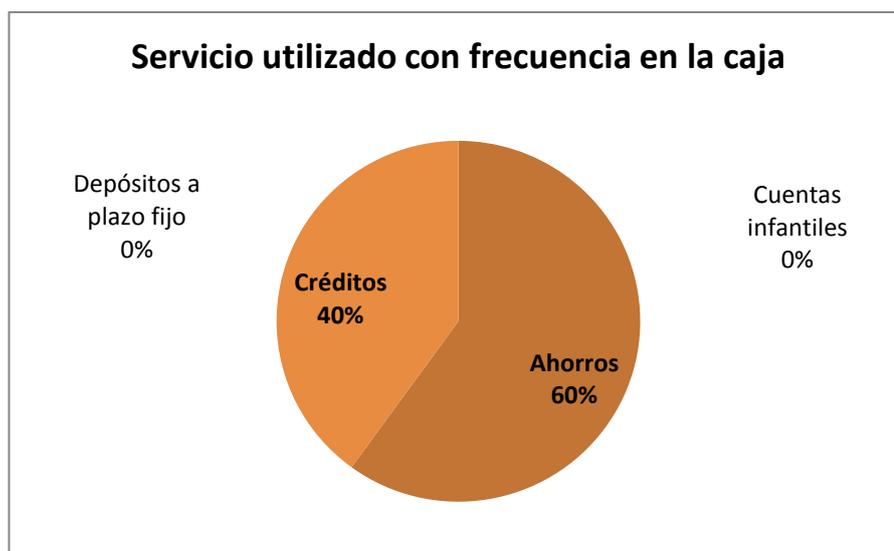


Figura 3.4. Servicio utilizado con frecuencia en la caja

Interpretación de Resultados

Aplicada la encuesta se obtuvo como resultado que el 60% de los socios utiliza con más frecuencia únicamente el servicio de ahorros dentro de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” y el 40% son aquellos socios que priorizan el servicio de créditos. Las opciones de depósitos a plazo fijo y cuentas infantiles no fueron respondidas debido a que no ofrecen estos servicios.

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

Tabla 3.10.

Requisitos para obtener un crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	100
NO	0	0
TOTAL	27	100

Fuente: Socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)

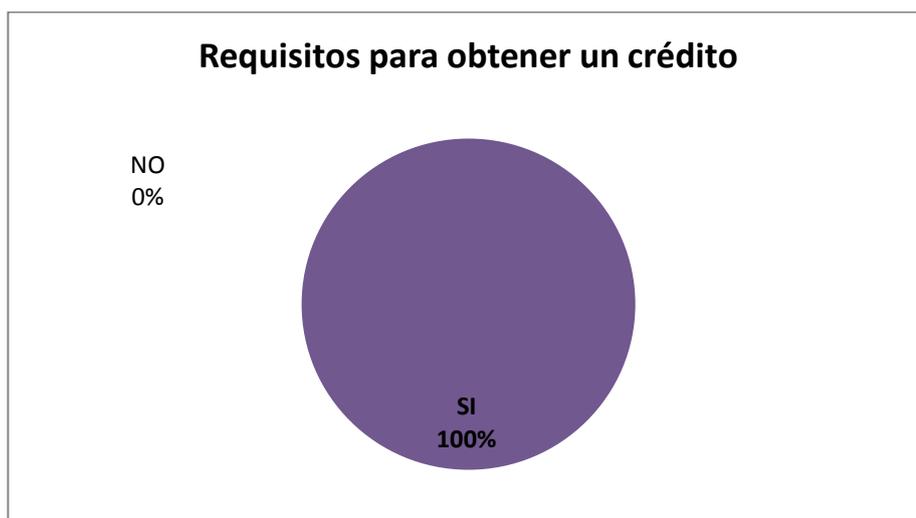


Figura 3.5. Requisitos para obtener un crédito

Interpretación de Resultados

Mediante la encuesta se evidenció que el 100% de los socios que conforma la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” conoce todos los requisitos que se necesita para obtener un crédito.

6. ¿Ha solicitado un crédito en la Caja de Ahorro y Crédito “Divino Niño”?

Tabla 3.11.

Crédito solicitado en la caja

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	67
NO	9	33
TOTAL	27	100

Fuente: Socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)

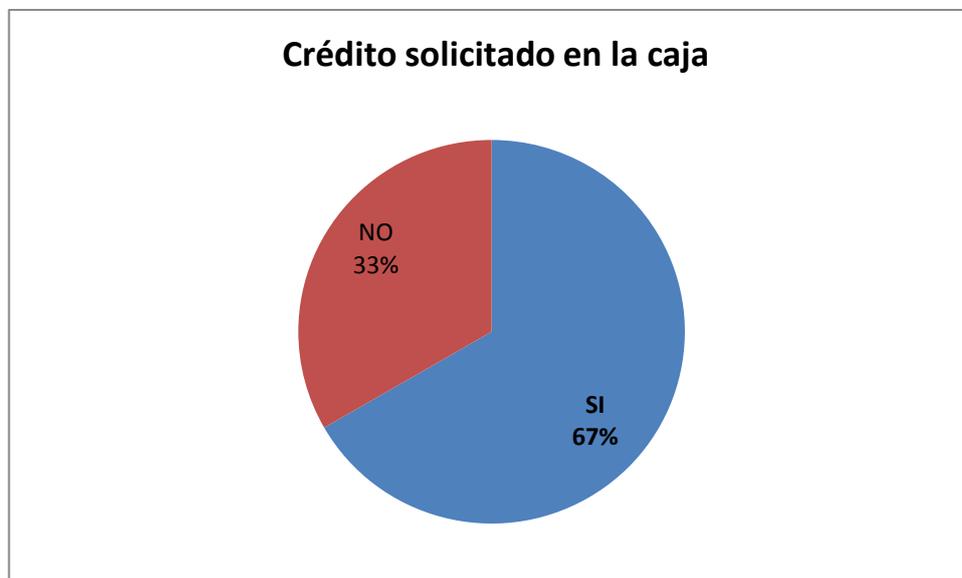


Figura 3.6. Crédito solicitado en la caja

Interpretación de Resultados

Se pudo obtener de la encuesta realizada que de todos los socios que conforman la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” el 67% ha accedido a un crédito dentro de la misma, mientras que un 33% que es representativo aún no lo ha hecho.

7. ¿Qué tipo de crédito ha solicitado en la Caja de Ahorro y Crédito “Divino Niño”?

Tabla 3.12.

Tipo de crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ordinario	15	83
Emergente	3	17
Estudiantil	0	0
Microcrédito	0	0
TOTAL	18	100

Fuente: Socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)

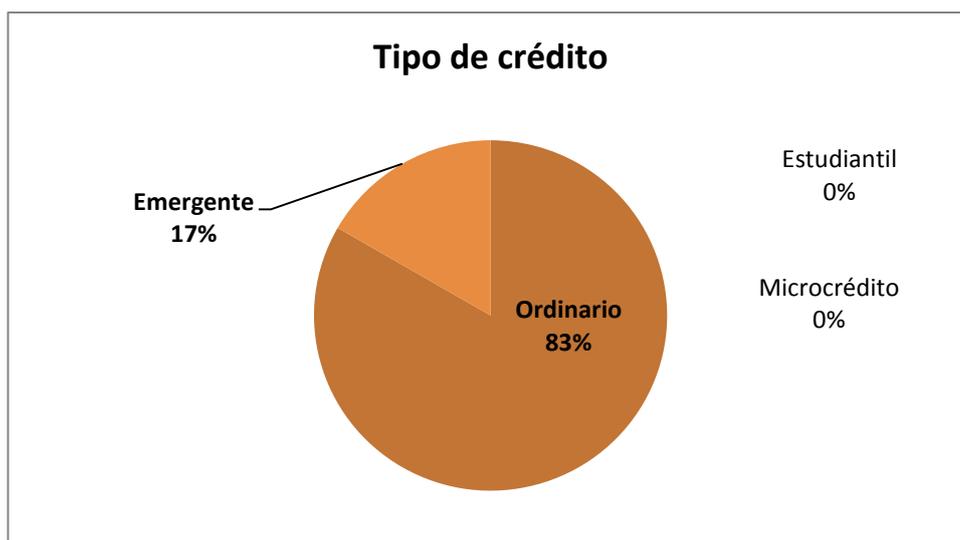


Figura 3.7. Tipo de crédito

Interpretación de Resultados

Del total de socios que han accedido a un crédito en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, el 83% lo ha hecho enfocado a un crédito ordinario y el 17% ha obtenido un crédito emergente, en la mayoría de ellos por enfermedad.

8. ¿Con qué finalidad ha solicitado un crédito en la Caja de Ahorro y Crédito “Divino Niño”?

Tabla 3.13.

Finalidad del crédito solicitado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Agricultura y ganadería	8	44
Comercio	2	11
Compra de bienes	1	6
Compra de vehículos	0	0
Adquisición o mejora de vivienda	0	0
Adquisición de electrodomésticos	0	0
Enfermedad	4	22
Estudios	3	17
Viajes	0	0
TOTAL	18	100

Fuente: Socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)

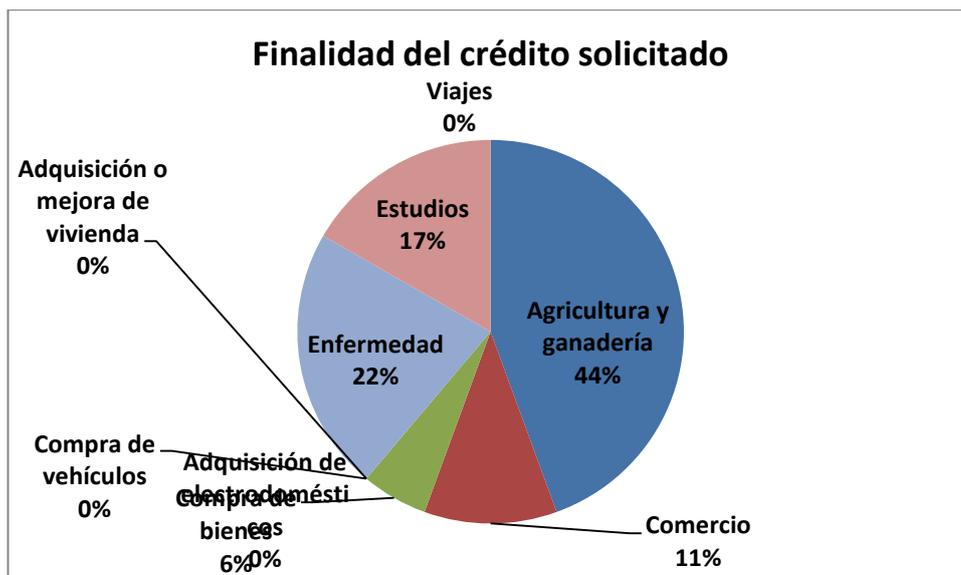


Figura 3.8. Finalidad del crédito solicitado

Interpretación de Resultados

Al ejecutar la encuesta a los socios que han accedido a un crédito de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” se obtuvo información detallada, en donde el 44% utiliza su crédito en ganadería y agricultura, el 22% lo hace por enfermedad, el 17% por estudios, un 11% lo ha dedicado para el comercio y el 6% ha utilizado su crédito para la compra de bienes en general. Al ser una comunidad rica en agua de regadío las personas aprovechan trabajando la tierra para sacar beneficio de lo invertido.

9. ¿Con qué frecuencia requiere usted un crédito?

Tabla 3.14.

Frecuencia de un crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanalmente	0	0
Mensualmente	0	0
Semestralmente	5	28
Anualmente	10	55
Otros (Especifique)	3	17
TOTAL	18	100

Fuente: Socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" (2015)

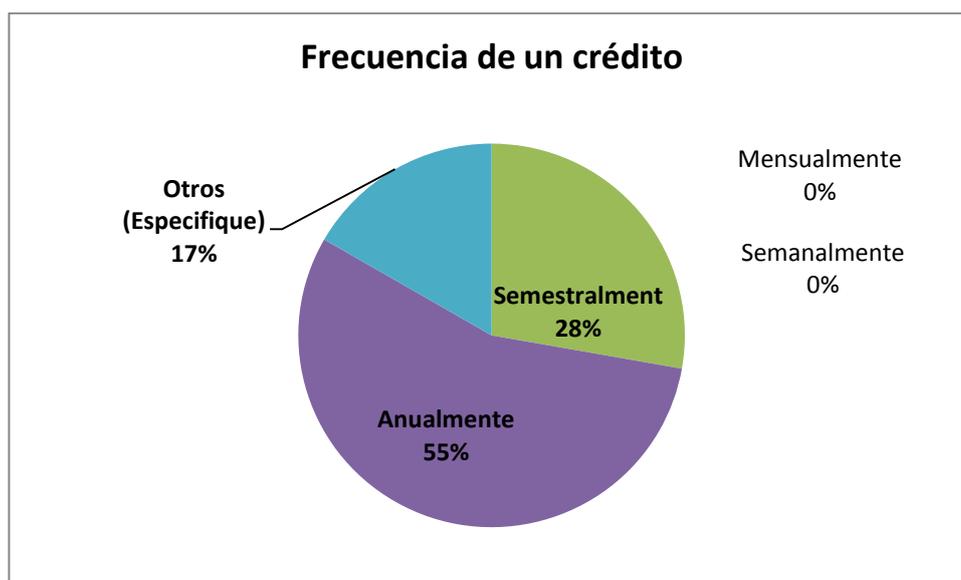


Figura 3.9. Frecuencia de un crédito

Interpretación de Resultados

Del total de socios que han solicitado un crédito, al realizar la encuesta se puede observar que el 55% de socios solicita un crédito de forma anual, el 28% lo hace de manera semestral y el 17% señaló la opción otros especificando de dos a tres años.

10. ¿Cuál sería el monto requerido de un crédito?

Tabla 3.15.

Monto requerido de un crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De USD 1-100	0	0
De USD 101-500	0	0
De USD 501-1000	5	28
De USD 1001-5000	13	72
Otro (Especifique)	0	0
TOTAL	18	100

Fuente: Socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" (2015)

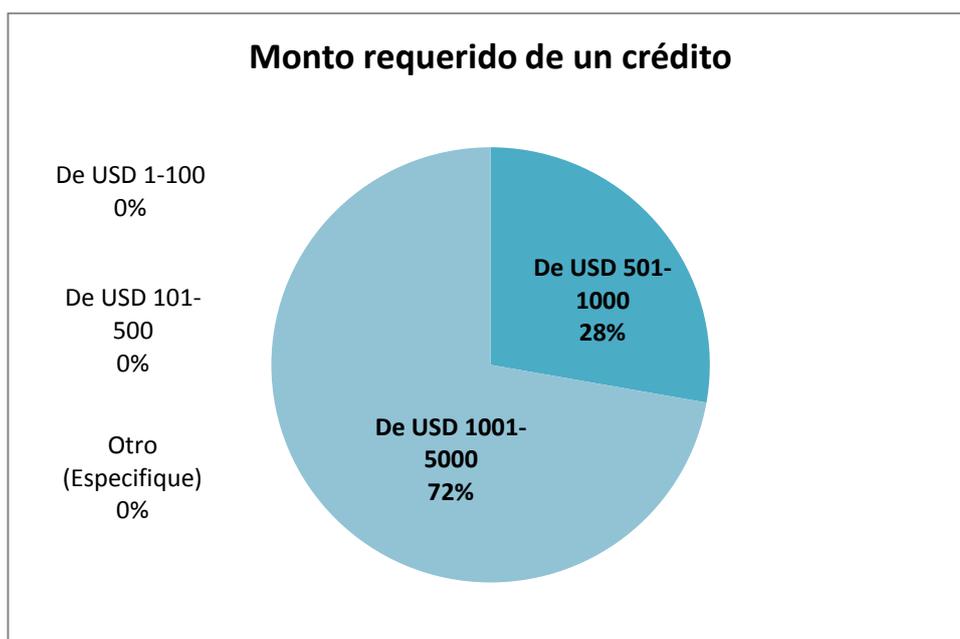


Figura 3.10. Monto requerido de un crédito

Interpretación de Resultados

Del total del 100% de socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” que han solicitado un crédito el 72% respondió que el monto que requeriría en un crédito es de USD 1001-5000 que representan más de la mitad de los socios, y el 28% se inclinó por el rango de USD 501-1000.

11. ¿Conoce qué tasa de interés paga por su crédito?

Tabla 3.16.

Tasa de interés por un crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	18	100
TOTAL	18	100

Fuente: Socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)

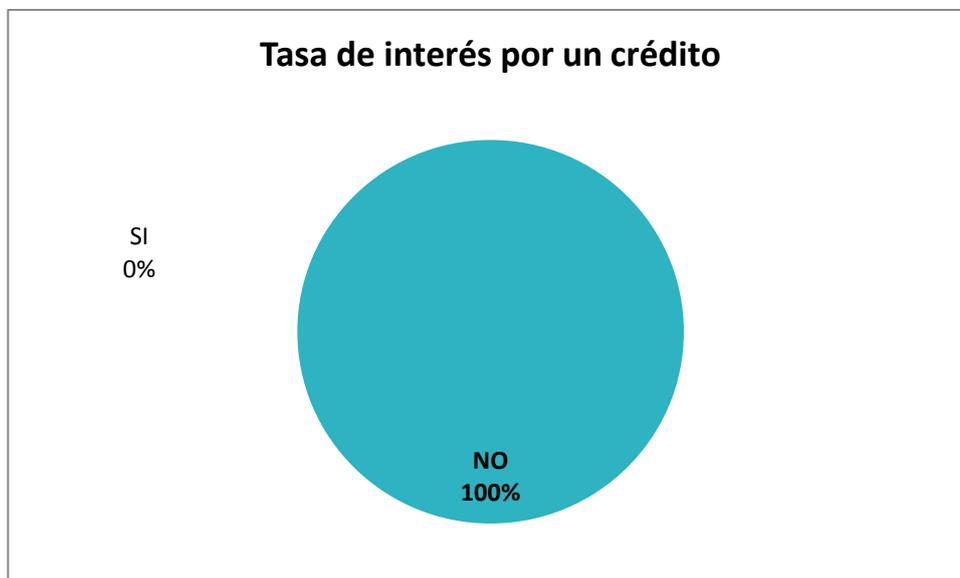


Figura 3.11. Tasa de interés por un crédito

Interpretación de Resultados

Una vez aplicada la encuesta el 100% de los socios que respondieron que han accedido a un crédito en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” indicó que no tienen conocimiento alguno del porcentaje que pagan por su crédito, posiblemente esto se deba a la falta de información por parte de quienes atienden en la Caja o porque los mismos socios que requirieron del crédito indagan correctamente sus inquietudes.

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

Tabla 3.17.

Dificultad al solicitar un crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	18	100
TOTAL	18	100

Fuente: Socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)



Figura 3.12. Dificultad al solicitar un crédito

Interpretación de Resultados

Luego de haber realizado la encuesta a todos los socios que mencionaron haber accedido a un crédito de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, el 100% indicó que no tuvo dificultad alguna para obtener su crédito.

13. ¿Sabe usted los requisitos necesarios para la apertura de una cuenta de Ahorro en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”?

Tabla 3.18.

Requisitos para la apertura de una cuenta

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	100
NO	0	0
TOTAL	27	100

Fuente: Socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)



Figura 3.13. Requisitos para la apertura de una cuenta

Interpretación de Resultados

Al aplicar la encuesta se obtuvo el resultado que el 100% de socios conoce los requisitos necesarios para la apertura de una cuenta de ahorros en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, esto se debe a que todos los socios poseen cuenta de ahorros en la Caja.

14. ¿Conoce usted la tasa de interés que la Caja “Divino Niño” paga por sus ahorros?

Tabla 3.19.

Tasa de interés por ahorros

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	27	100
TOTAL	27	100

Fuente: Socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)



Figura 3.14. Tasa de interés por ahorros

Interpretación de Resultados

Una vez aplicada la encuesta se determinó que el 100% de socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” no tienen conocimiento del porcentaje que ganan sus ahorros. En su mayoría se debe a que las personas son confiadas y no indagan por su dinero invertido.

b. Encuesta a los Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”

PROCESO FINANCIERO

CRÉDITO Y COBRANZA

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

Tabla 3.20.

Manual para el proceso de crédito y cobranza

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

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)

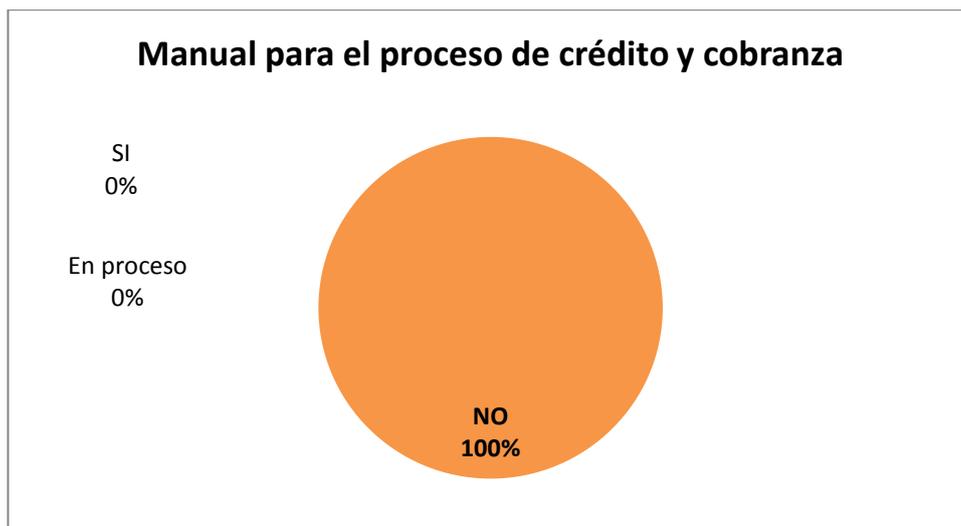


Figura 3.15. Manual para el proceso de crédito y cobranza

Interpretación de Resultados

Al realizar la encuesta a los directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, se logra determinar que el 100% respondió la opción NO con respecto al manual de crédito y cobranza, por lo que notablemente se concluye que de forma necesaria e inmediata la Caja debe poseer un manual para este proceso ya que los créditos otorgados no siguen lineamientos adecuados al igual que su recuperación de cartera se basa en un proceso empírico.

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

Tabla 3.21.

Control mensual de cobros a socios

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

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)

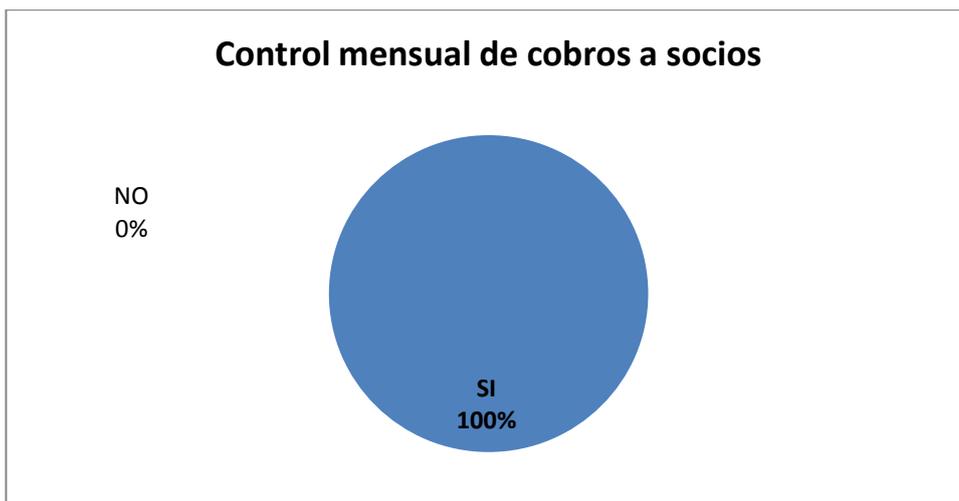


Figura 3.16. Control mensual de cobros a socios

Interpretación de Resultados

Al verificar el resultado obtenido se logra determinar que, el 100% de los directivos conocen que SI se lleva un control mensual de los cobros realizados a los socios.

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

Tabla 3.22.

Notificación a socios en mora

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	57
NO	3	43
TOTAL	7	100

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" (2015)



Figura 3.17. Notificación a socios en mora

Interpretación de Resultados

Se pudo evidenciar que del 100% de directivos encuestados sólo el 57% respondió que SI se realizan las respectivas notificaciones a los socios que presentan mora en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño", y el 43% respondió NO lo realizan; que estas notificaciones solo son ejecutadas de manera verbal, por lo que es necesario que se lo haga por escrito y recurriendo a la parte lega en caso de ser necesario, para así disminuir la morosidad de los socios y así proponer varias acciones para mitigar este riesgo crediticio.

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

Tabla 3.23.

Gestiones de cobro fuera de la caja

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

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" (2015)

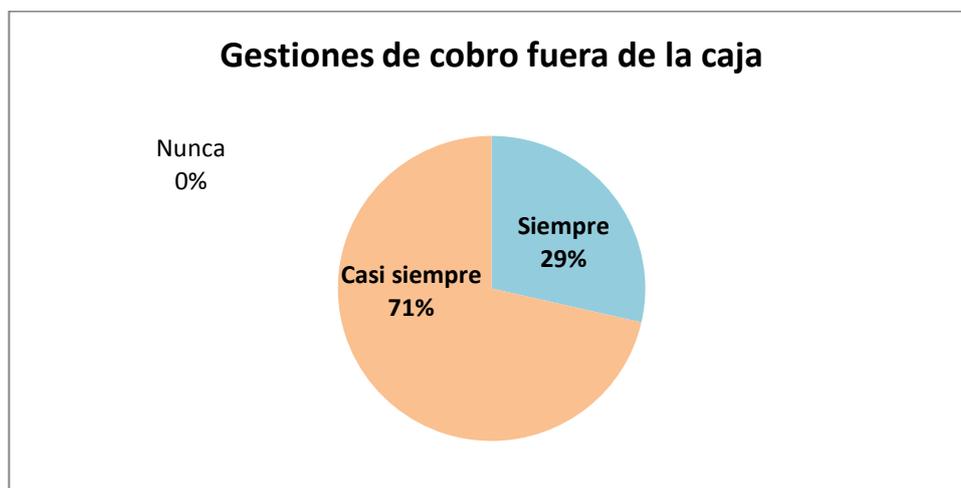


Figura 3.18. Gestiones de cobro fuera de la caja

Interpretación de Resultados

Del 100% de la directiva encuestada se puede evidenciar que el 71% de directivos dijeron que casi siempre se realizan cobros fuera de la Caja Solidaria, mientras que el 29% mantuvo su respuesta en siempre; lo que provoca concluir que este casi siempre no es funcionalmente idóneo en una entidad que maneja dinero, debido a que si no se designa a una persona que se encargue de esto, la recuperación de cartera puede tardar mucho tiempo.

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

Tabla 3.24.

Revisión de saldos mensualmente de cuotas

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

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" (2015)

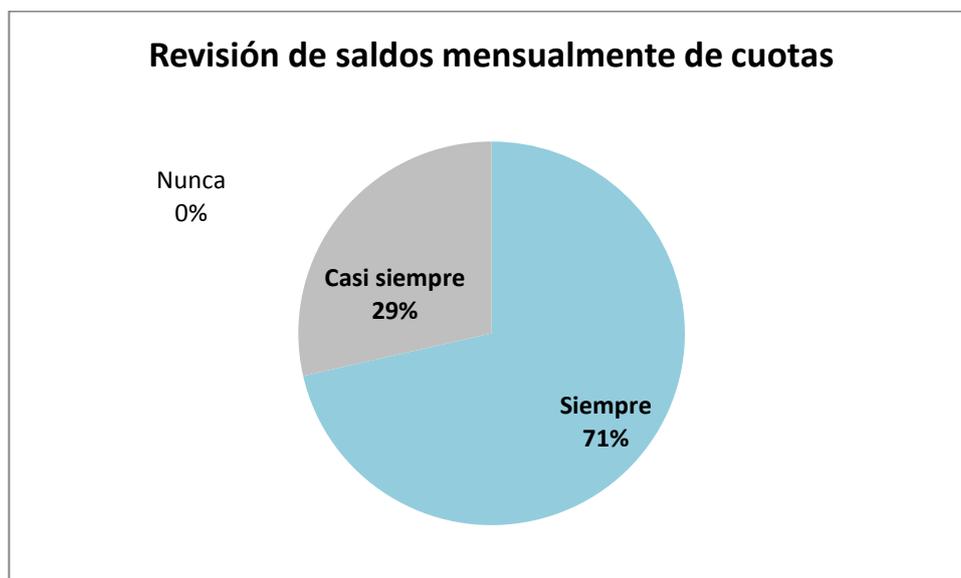


Figura 3.19. Revisión de saldos mensualmente de cuotas

Interpretación de Resultados

Luego de realizar la encuesta a la directiva de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño", el 71% de directivos mencionó que las revisiones de los saldos de cuotas canceladas por socios son revisadas mensualmente, y el 29% recurrió a la opción de casi siempre. Es decir, que se toma como válido el 71% de afirmación.

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

Tabla 3.25.

Forma de registro de los cobros realizados

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanal	0	0
Mensual	1	14
Anual	0	0
Otro	6	86
TOTAL	7	100

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" (2015)

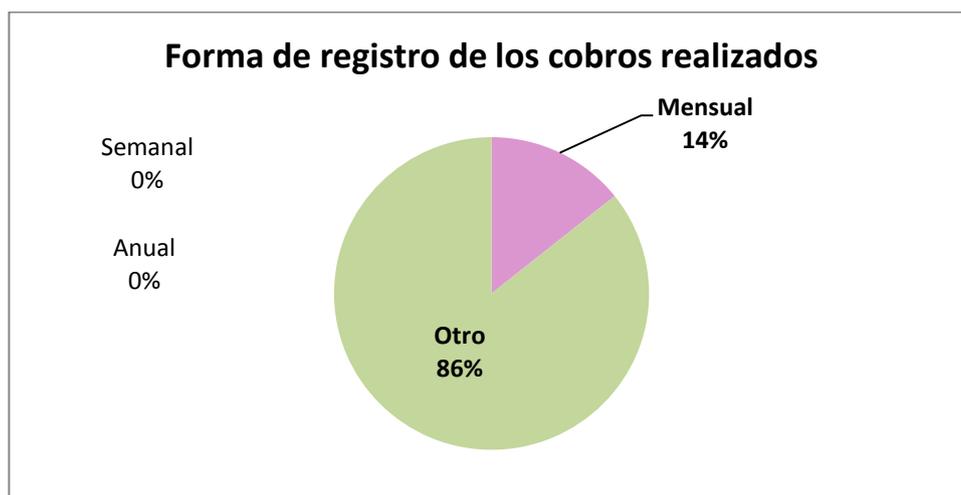


Figura 3.20. Forma de registro de los cobros realizados

Interpretación de Resultados

Del total del 100% de directivos encuestados, el 86% afirmó que el registro de cobros se lo realiza de forma diaria por lo que seleccionaron la opción otro y el 14% dijo que se lo hace mensualmente. Al obtener un alto porcentaje en registro diario resulta beneficioso, pero el problema radica en que únicamente lo hacen de forma manual.

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

Tabla 3.26.

Cierres de caja al final del día

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	6	86
Casi siempre	1	14
Nunca	0	0
TOTAL	7	100

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)



Figura 3.21. Cierres de caja al final del día

Interpretación de Resultados

Al ejecutar la encuesta dirigida a los directivos se obtuvo como resultado un 86% de los directivos mencionó que Siempre se elaboran cierres de caja al final del día lo que es adecuado para la Caja Solidaria así lo realicen de forma manual, y el 14% reveló que sólo casi siempre lo hacen.

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

Tabla 3.27.

Descuento a encargado en caso de faltante de caja

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

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" (2015)

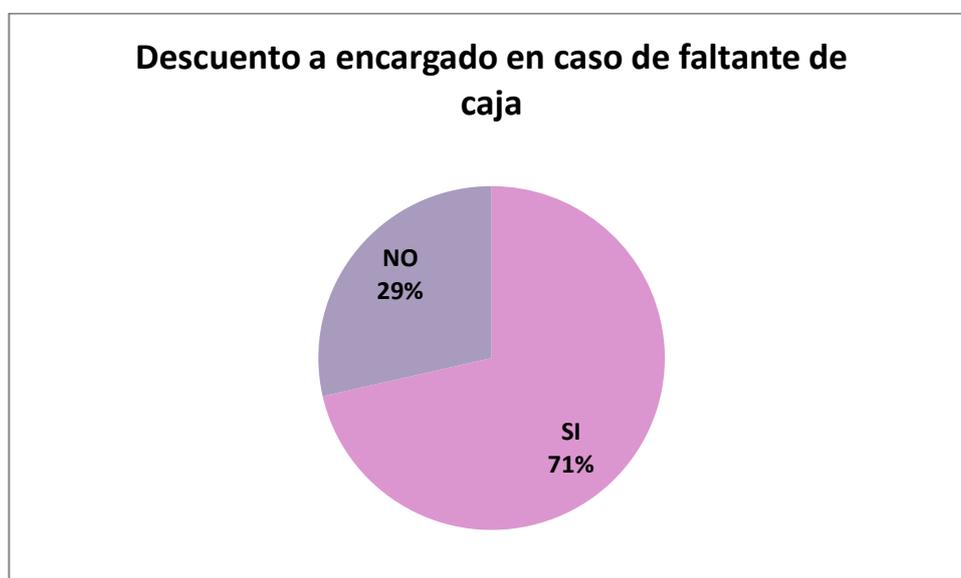


Figura 3.22. Descuento a encargado en caso de faltante de caja

Interpretación de Resultados

Con respecto al descuento por faltante de caja, el 71% de la directiva respondió de forma afirmativa, mientras que el 29% dijo que NO. Siempre es necesario que la persona encargada de caja cumpla con la responsabilidad de salvaguardar el dinero recaudado, por lo que la Caja Solidaria debe implementar políticas de cumplimiento con sus obligaciones.

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

Tabla 3.28.

Entrega de tabla de amortización del préstamo

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

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" (2015)

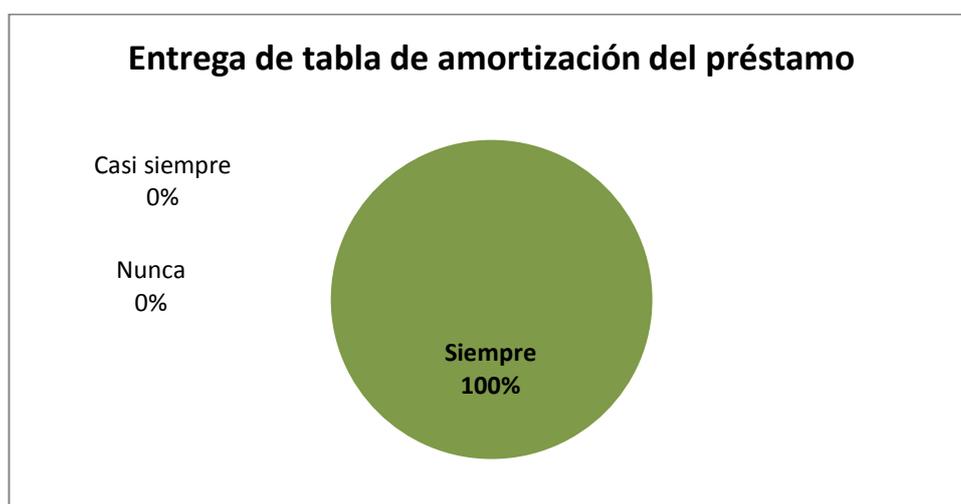


Figura 3.23. Entrega de tabla de amortización del préstamo

Interpretación de Resultados

Los directivos encuestados de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño", el 100% respondió que Siempre se entrega una tabla de amortización al momento de otorgar un crédito, la que a su vez es calculada en Excel. Es importante entender que la tabla de amortización posee los pagos a realizar durante el tiempo de vigencia del crédito, de modo que el socio de la Caja Solidaria podrá estar al tanto de fechas, montos e intereses.

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

Tabla 3.29.

Persona encargada de cartera vencida

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	57
NO	3	43
TOTAL	7	100

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)

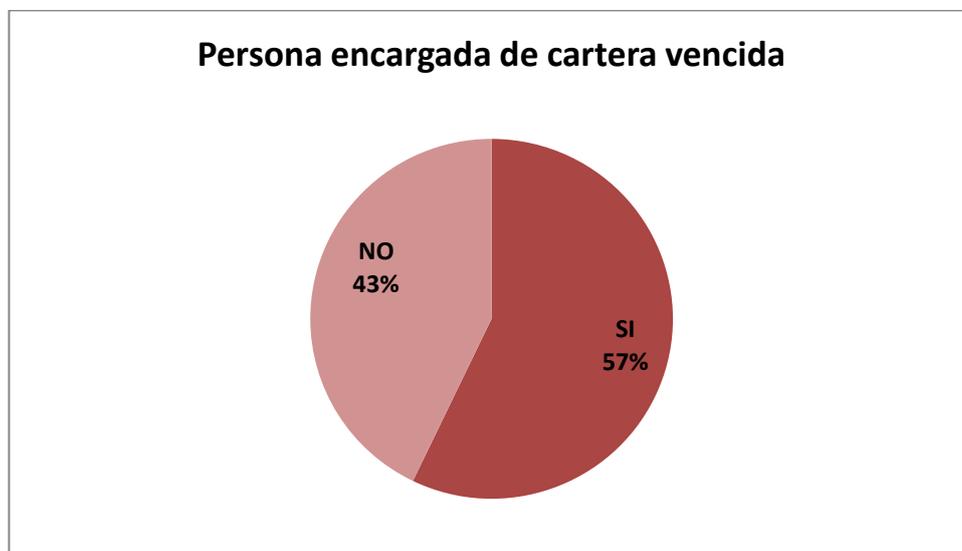


Figura 3.24. Persona encargada de cartera vencida

Interpretación de Resultados

Según los datos recolectados gracias a los directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, el 57% de directivos enfatizaron en dar una respuesta afirmativa sobre la persona encargada de la cartera vencida, sin embargo se observa un 43% que respondió en forma negativa. La única realidad existente es que la persona encargada es el cajero porque se encarga de normalizar las deudas que no hayan sido pagadas a tiempo.

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

Tabla 3.30.

Análisis crediticio para el crédito

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

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)

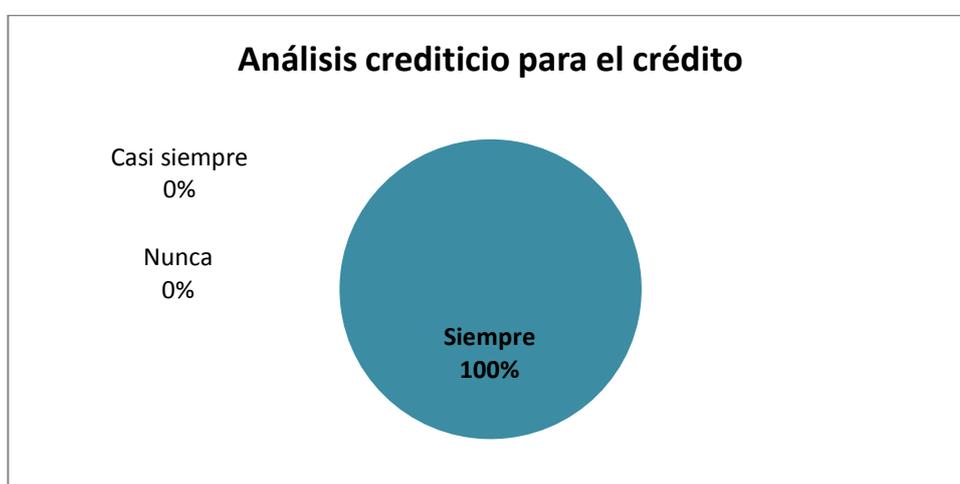


Figura 3.25. Análisis crediticio para el crédito

Interpretación de Resultados

Del total de directivos encuestados, el 100% respondió que siempre se realiza un análisis crediticio antes de otorgar un crédito, a pesar de esto el análisis que realiza la Caja Solidaria únicamente es verificar los ahorros y la confianza del socio. Por tanto un análisis crediticio verdadero abarca revisar los ingresos, garantías y el comportamiento histórico del socio, obviamente recurriendo a utilizar garantes dependiendo del monto asignado.

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

Tabla 3.31.

Existencia de un comité de crédito

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

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)

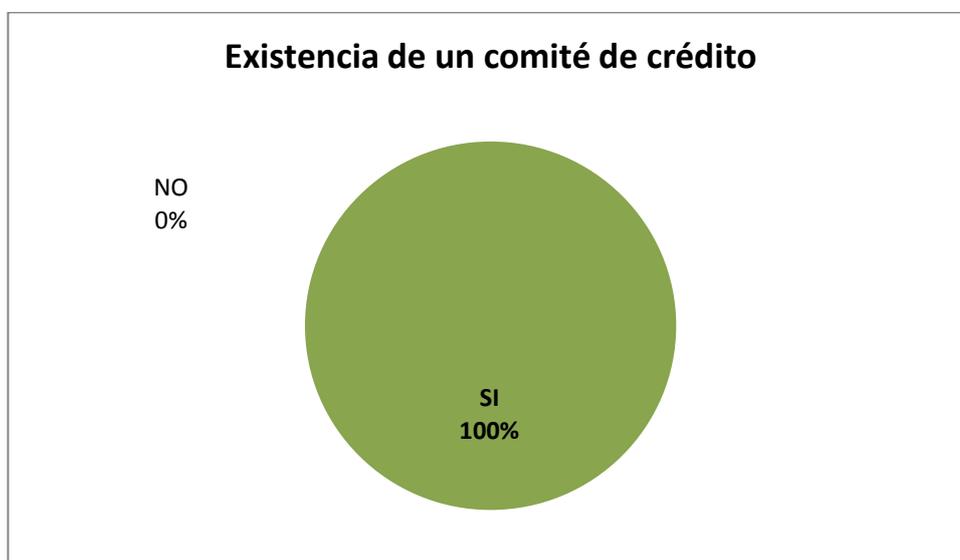


Figura 3.26. Existencia de un comité de crédito

Interpretación de Resultados

El 100% de los directivos encuestados establece que SI existe un Comité de Crédito dentro de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, en este caso cabe mencionar que expresamente existe dicho comité pero el problema radica que la funciones a cumplir no están completamente claras, como debería encontrarse plasmadas en un manual de funciones, lo cual no poseen.

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

Tabla 3.32.

Persona encargada del otorgamiento de un crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Junta de socios	0	0
Comité de crédito	7	100
Directiva	0	0
Otros (Especifique)	0	0
TOTAL	7	100

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" (2015)

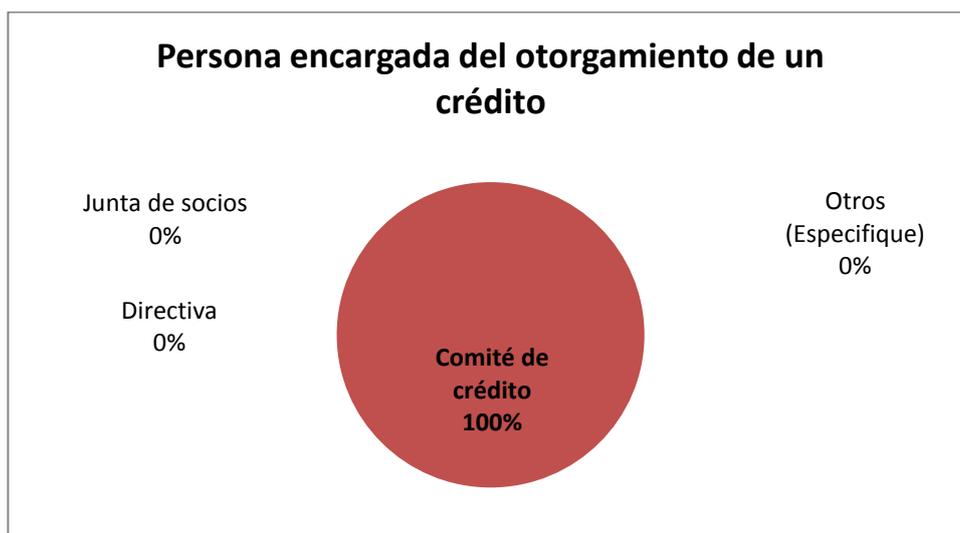


Figura 3.27. Persona encargada del otorgamiento de un crédito

Interpretación de Resultados

Mediante las respuestas de los directivos se obtuvo un 100% que manifiesta que el personal encargado en el otorgamiento de un crédito en la Caja Solidaria es el Comité de Crédito lo cual va acorde de lo real y legal, pero existe inconvenientes, ya que el comité sólo aprueba y no realizan controles y seguimientos a los créditos otorgados.

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

Tabla 3.33.

Encargado de hacer seguimiento a créditos otorgados

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

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" (2015)



Figura 3.28. Encargado de hacer seguimiento a créditos otorgados

Interpretación de Resultados

El 100% de los directivos encuestados arrojó un resultado negativo porque no existe personal que se encargue expresamente del seguimiento de créditos otorgados, en este caso al proporcionar un seguimiento radica en ayudar a disminuir el porcentaje de morosidad, siendo así que no se vea afectada la rentabilidad y liquidez de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño".

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

Tabla 3.34.

Límites de créditos para socios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Garantías	1	14
Ingresos	0	0
Análisis crediticio	6	86
Otros (Especifique)	0	0
TOTAL	7	100

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)

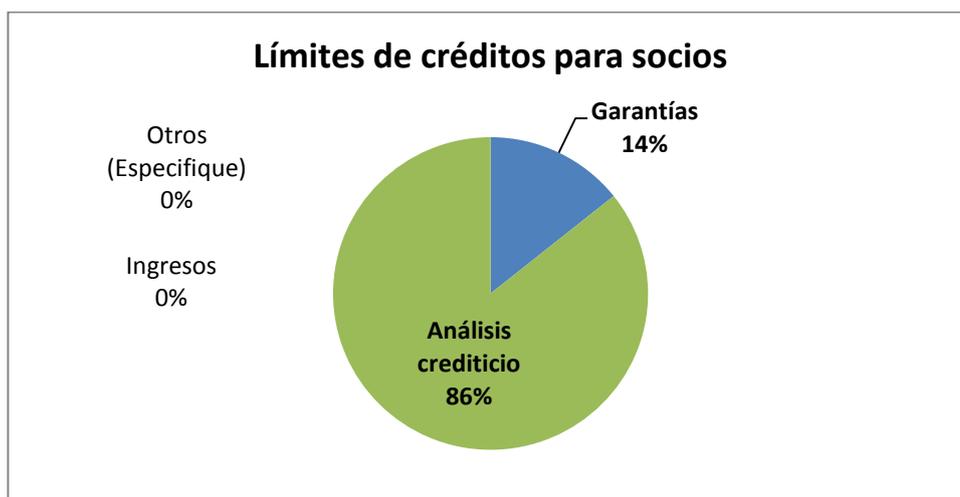


Figura 3.29. Límites de créditos para socios

Interpretación de Resultados

La encuesta a los directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” arrojó el 86% de los directivos afirmaron que el límite de crédito para los socios se lo hace mediante un análisis crediticio, aunque ya se mencionó que es informal. Por otro lado un 14% respondió la opción garantías, que sí se toma en cuenta pero en una parte del proceso crediticio real.

16. ¿Qué tipos de garantías acepta la caja?

Tabla 3.35.

Tipos de garantías

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Prendario	0	0
Hipotecario	0	0
Personal	1	100
TOTAL	1	100

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)



Figura 3.30. Tipos de garantías

Interpretación de Resultados

Del total de directivos que escogieron la opción garantías el 100% mencionó que las garantías que acepta la Caja Solidaria son personales, aun así existen otras formas de asegurar el retorno del capital prestado a un socio.

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

Tabla 3.36.

Tipos de créditos

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

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)

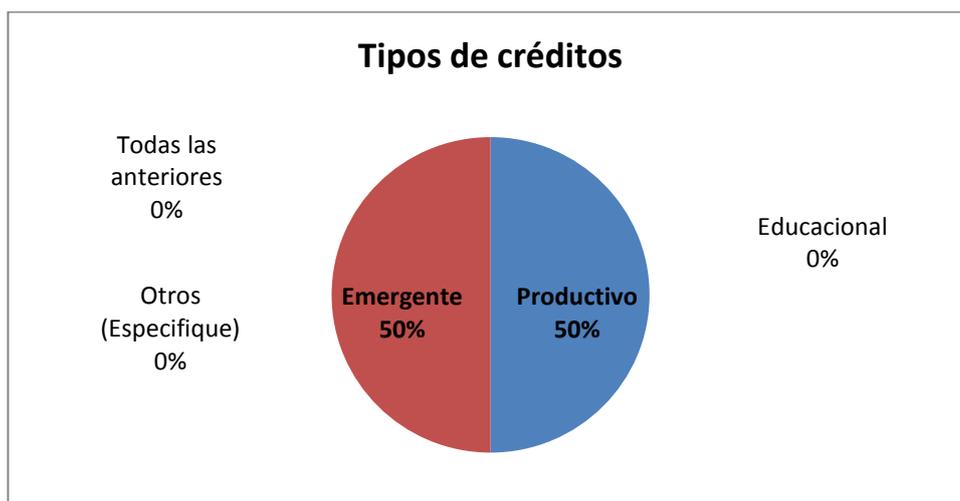


Figura 3.31. Tipos de créditos

Interpretación de Resultados

Del total de directivos encuestados el 50% corresponde al crédito productivo y el otro 50% al crédito emergente, se logra evidenciar que la Caja de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, brinda servicios de créditos que fomenten la producción y que eviten la vulnerabilidad de sus socios, en este caso haciendo referencia al crédito emergente.

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

Tabla 3.37.

Requisitos para otorgar un crédito

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

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" (2015)



Figura 3.32. Requisitos para otorgar un crédito

Interpretación de Resultados

A través de la encuesta realizada, se puede identificar que el 100% de los directivos manifiestan que la Caja Solidaria SI posee el listado de requisitos otorgar un crédito, estos constan en actas de asambleas de socios y fueron impresas para los solicitantes de un crédito.

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

Tabla 3.38.

Ingreso de solicitudes de crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	14
Casi siempre	2	29
Nunca	4	57
TOTAL	7	100

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" (2015)



Figura 3.33. Ingreso de solicitudes de crédito

Interpretación de Resultados

La respuesta que generó la encuesta es el 57% Nunca, el 29% corresponde a casi siempre y el 14% respondió siempre. En conclusión algunos de los directivos no están al tanto del manejo de créditos, ya que la Caja Solidaria nunca realiza ingresos de las solicitudes el mismo día, debido a que primero necesitan ser aprobados.

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

Tabla 3.39.

Documento sustentable del pago de cuota

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

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)

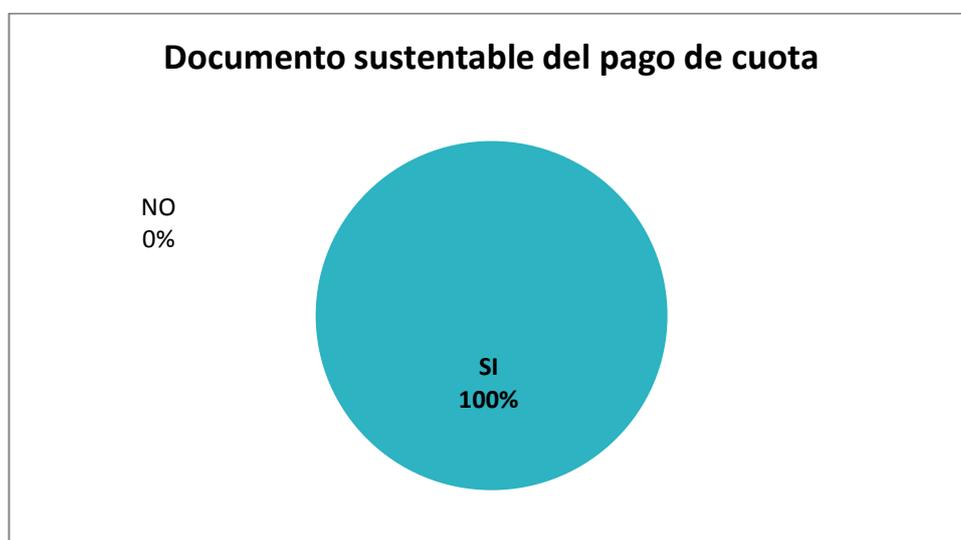


Figura 3.34. Documento sustentable del pago de cuota

Interpretación de Resultados

El 100% de los encuestados afirmaron que existe un documento que sustente el pago de cuota, en este caso es el llamado comprobante de pago, en donde se lo otorga al socio que entrega el dinero a la Caja Solidaria.

PROCESO ADMINISTRATIVO

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

Tabla 3.40.

Manual de procedimientos administrativos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	43
NO	4	57
TOTAL	7	100

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" (2015)

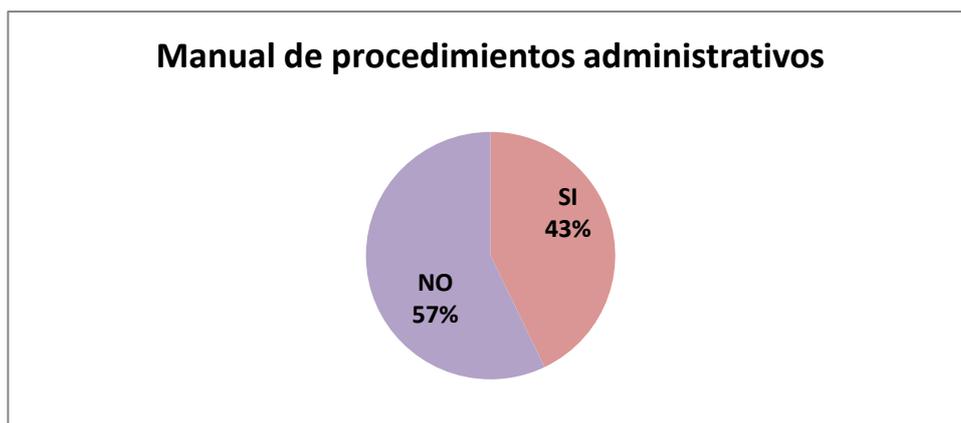


Figura 3.35. Manual de procedimientos administrativos

Interpretación de Resultados

Del 100% de los directivos encuestados respecto a la existencia de procedimientos administrativos se logró destacar, que el 57% de los directivos dijeron que NO existe un manual, mientras que el 43% respondió que SI. En conclusión los directivos de la Caja Solidaria no saben que un manual es un documento escrito, que define procesos a seguir, por lo que algunos afirmaron sí poseer cuando en realidad no lo tienen, más bien poseen estatutos que no es lo mismo que un manual administrativo.

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

Tabla 3.41.

Organigrama actualizado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	14
NO	6	86
En proceso	0	0
TOTAL	7	100

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" (2015)



Figura 3.36. Organigrama actualizado

Interpretación de Resultados

Del total de los directivos encuestados de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" el 86% afirma que NO existe un organigrama debidamente actualizado y el 14% de la directiva dijo que SI existe dicha estructura, por lo cual significa que es necesario implementar un organigrama acorde a las necesidades de la Caja, ya que al ser indispensable se complementará con un manual de funciones.

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

Tabla 3.42.

Decisiones de acuerdo a la estructura organizativa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0
Casi siempre	1	100
Nunca	0	0
TOTAL	1	100

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" (2015)

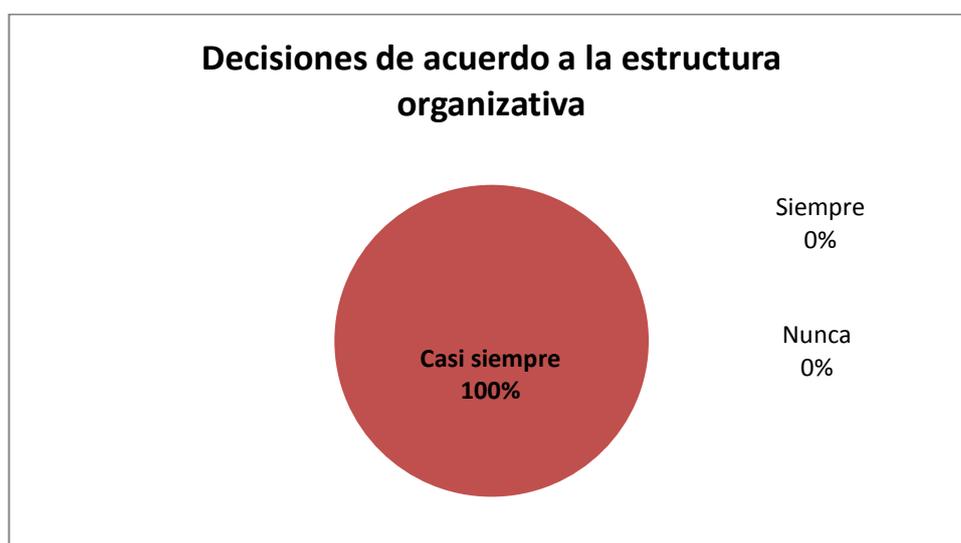


Figura 3.37. Decisiones de acuerdo a la estructura organizativa

Interpretación de Resultados

Luego de haber aplicado la encuesta a los directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño", sus respuestas respecto a las decisiones tomadas de acuerdo a la jerarquía de la estructura organizativa, el 100% respondió que casi siempre lo hacen, aunque se debe tomar en cuenta que no poseen organigrama, pero se manejan según lo estipulado en las actas de reuniones.

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

Tabla 3.43.

Planificación estratégica para actividades

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

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)



Figura 3.38. Planificación estratégica para actividades

Interpretación de Resultados

El 100% de los directivos encuestados afirmaron, que NO se realiza una planificación estratégica para las actividades en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, por lo que es indispensable que empiecen a planificar de forma estratégica cada actividad que deseen realizar en el transcurso del año es así que esto fomentará una cultura organizacional correcta.

25. ¿Con que frecuencia se realizan estas planificaciones?

Tabla 3.44.

Frecuencia de las planificaciones

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

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" (2015)



Figura 3.39. Frecuencia de las planificaciones

Interpretación de Resultados

Según la encuesta realizada a los directivos de la Caja, se pudo determinar que al no existir planificaciones estratégicas dentro de la misma, los directivos afirmaron que no existe frecuencia alguna, lo que indica que sus reuniones o actividades a realizar son esporádicas.

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

Tabla 3.45.

Plan operativo anual

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	14
NO	5	72
En proceso	1	14
TOTAL	7	100

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)

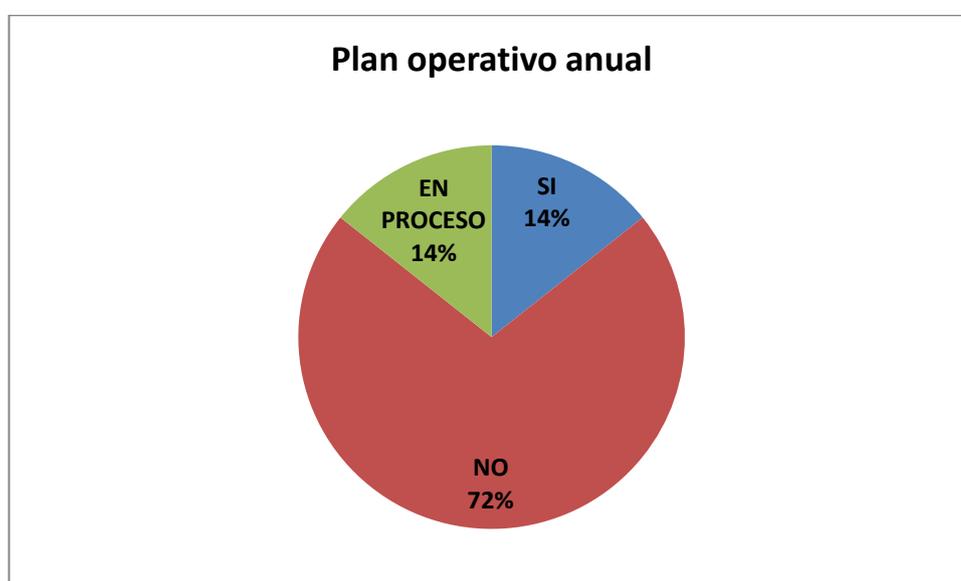


Figura 3.40. Plan operativo anual

Interpretación de Resultados

Del total de directivos encuestados de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, el 72% de los directivos respondió que NO se ha elaborado un plan operativo anual, el 14% mencionó que SI existe y el 14% afirmó que se encuentra en proceso. Mediante estos resultados es notable el desconocimiento de los directivos ante el significado de un plan operativo que debe ser realizado cada para lograr cumplir sus objetivos.

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

Tabla 3.46.

Plan operativo anual ejecutado en su totalidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0
Casi siempre	1	100
Nunca	0	0
TOTAL	1	100

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" (2015)



Figura 3.41. Plan operativo anual ejecutado en su totalidad

Interpretación de Resultados

Partiendo de aquellos directivos que respondieron que si existe un plan operativo anual, el 100% mencionó que casi siempre el plan operativo anual es ejecutado en su totalidad, lo que significa que deben crear primero el plan para poder ejecutarlo.

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

Tabla 3.47.

Correcta designación de funciones

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

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" (2015)



Figura 3.42. Correcta designación de funciones

Interpretación de Resultados

Del total de directivos encuestados de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño", se estableció que el 100% afirma que NO existe una correcta designación de funciones entre el personal que trabaja dentro de la Caja, por lo que los encargados no son controlados de manera formal.

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

Tabla 3.48.

Frecuencia de asambleas entre socios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanal	2	29
Mensual	0	0
Otros (Especifique)	5	71
TOTAL	7	100

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" (2015)

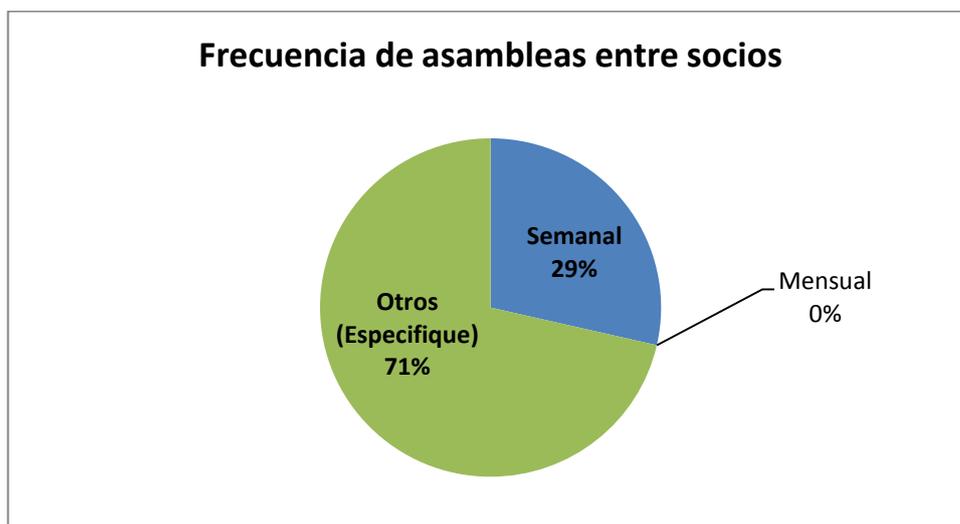


Figura 3.43. Frecuencia de asambleas entre socios

Interpretación de Resultados

Luego de haber aplicado la encuesta a los directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño", se logra establecer que el 71% especifica que la frecuencia de asambleas entre socios es únicamente semestral y sólo en caso de ser necesario comunican a reunión extraordinaria, mientras que el 29% dice que la frecuencia es semanal, es decir no tienen conocimiento oportuno sobre el tema asambleas.

PROCESO CONTABLE

30. ¿Tiene la Caja Solidaria un manual de procedimientos contables?

Tabla 3.49.

Manual de procedimientos contables

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

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" (2015)

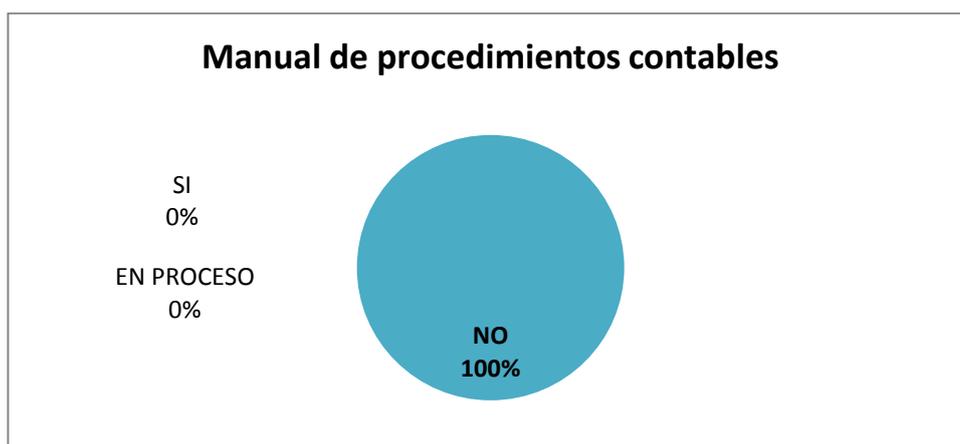


Figura 3.44. Manual de procedimientos contables

Interpretación de Resultados

Del total de directivos encuestados de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño", se obtuvo un resultado del 100% que se refieren a que NO poseen un manual de procedimientos contables que ayude a que sus actividades sean más eficientes, lo que dificulta tener una contabilidad correcta que arroje balances reales.

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

Tabla 3.50.

Encargado de realizar la contabilidad de la caja

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

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)



Figura 3.45. Encargado de realizar la contabilidad de la caja

Interpretación de Resultados

Ejecutada la encuesta a los directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, se puede concluir que el 100% afirma que SI existe una persona encargada en realizar la contabilidad de la Caja. En este caso la persona encargada fue contratada explícitamente por el presidente de la Caja Solidaria.

32. El contador de la Caja Solidaria es:

Tabla 3.51.

Contador de la caja solidaria

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Socio de la caja	0	0
Persona externa	7	100
Otros	0	0
TOTAL	7	100

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" (2015)



Figura 3.46. Contador de la caja solidaria

Interpretación de Resultados

Del total de directivos encuestados, el 100% dijo que el contador de la Caja Solidaria es una persona externa, es decir contratan sus servicios una vez al mes para que realice ingresos en el sistema de las transacciones y declaraciones.

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

Tabla 3.52.

Clasificación de cuentas

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

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" (2015)



Figura 3.47. Clasificación de cuentas

Interpretación de Resultados

Al haber aplicado la encuesta a los directivos, el 100% respondió que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño", SI cuenta con un plan de cuentas, que fue proporcionado al momento de la instalación del sistema contable GEO por el contador contratado. Es importante verificar que el plan de cuentas sea el adecuado ya que es la base para elaborar y controlar las transacciones.

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

Tabla 3.53.

Archivo para cada socio

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

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)

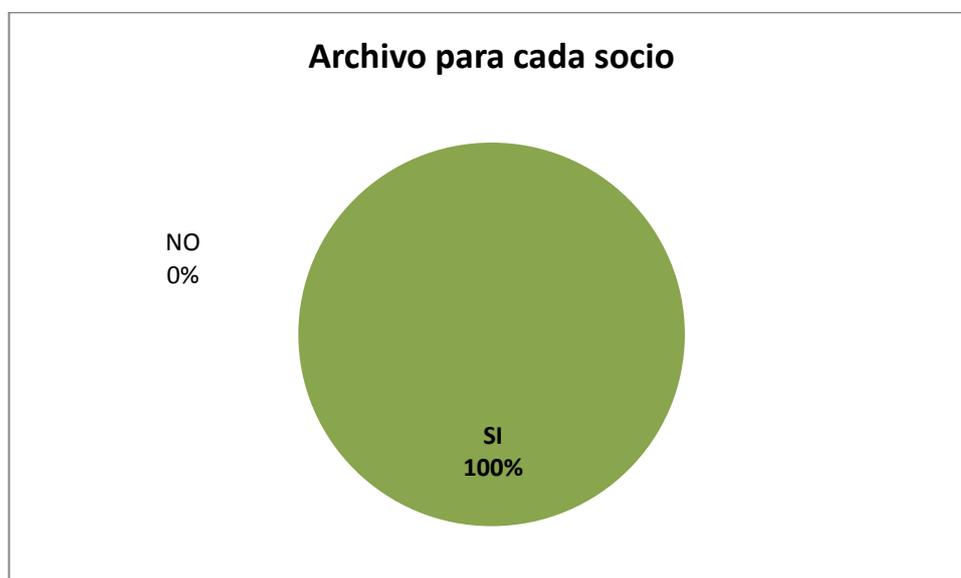


Figura 3.48. Archivo para cada socio

Interpretación de Resultados

La aplicación de la encuesta a los directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, permite observar que el 100% de la directiva respondió que Si se apertura un archivo para cada socio, los archivos son de forma manual elaborados por los encargados de la Caja, y en sistema contable lo realiza el contador externo.

35. ¿Qué informes financieros preparan? Múltiple Respuesta

Tabla 3.54.

Informes financieros

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Estado de Situación Financiera	7	50
Estado de Resultados	7	50
Estado de Cambios en el Patrimonio	0	0
Estado de Flujo de Efectivo	0	0
Otros (Especifique)	0	0
TOTAL	7	100

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)

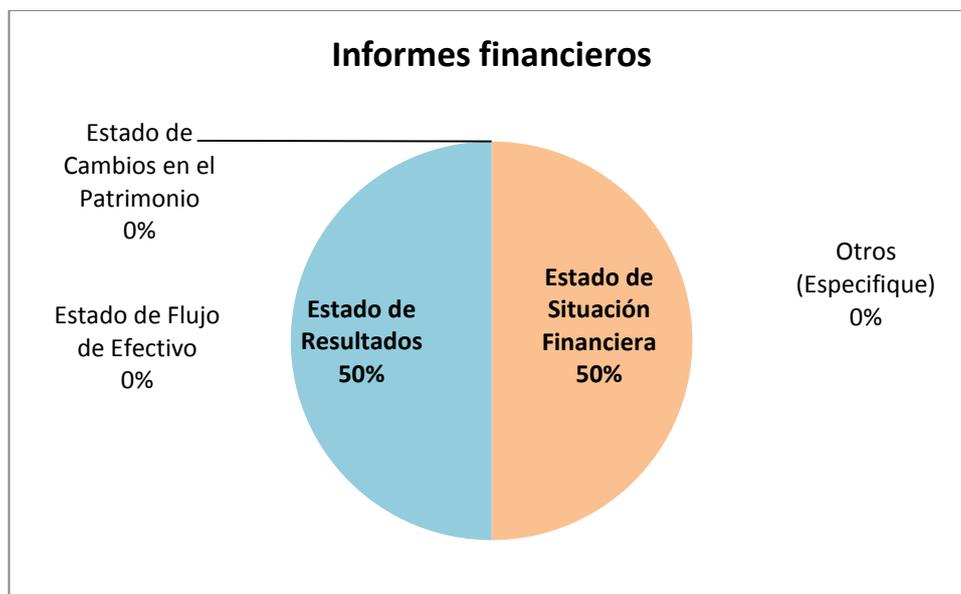


Figura 3.49. Informes financieros

Interpretación de Resultados

Los directivos encuestados respondieron que los informes financieros que maneja la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, son el Estado de Resultados y el Estado de Situación Financiera que son proporcionados cada semestre por el contador externo, por lo que no existe una persona dentro de la Caja que los pueda interpretar.

36. ¿Con que frecuencia realizan estos informes?

Tabla 3.55.

Frecuencia de los informes

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanalmente	0	0
Mensualmente	0	0
Semestralmente	7	100
Anualmente	0	0
Otros (Especifique)	0	0
TOTAL	7	100

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)

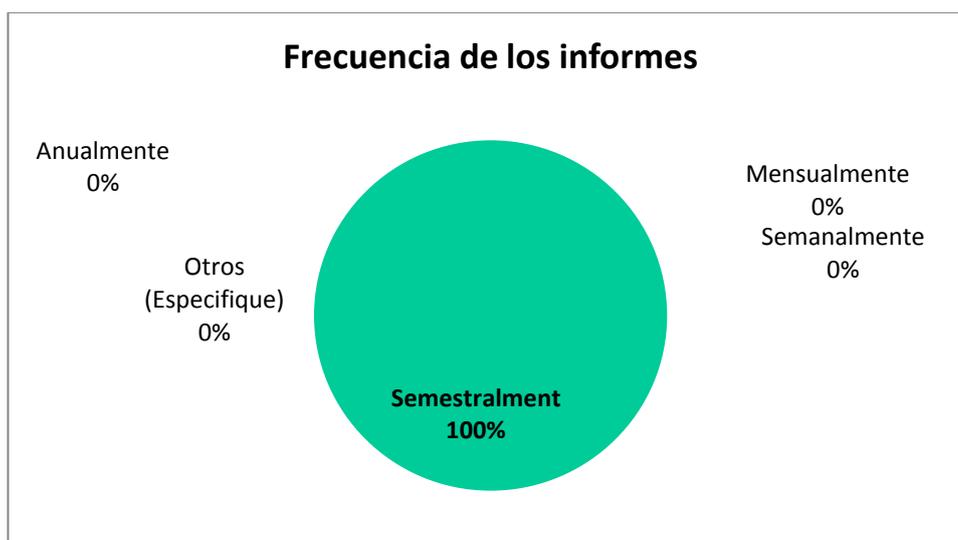


Figura 3.50. Frecuencia de los informes

Interpretación de Resultados

Del total de directivos encuestados, el 100% respondieron que la frecuencia de preparación de los Informes Financieros en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, se lo realiza de manera semestral.

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

Tabla 3.56.

Preparación y entrega de estados contables

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

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)



Figura 3.51. Preparación y entrega de estados contables

Interpretación de Resultados

Luego de recopilar la información obtenida en la encuesta dirigida a directivos de la caja se obtuvo un 100% que establecen que SI se entregan a los directivos los Estados Financieros acompañados de análisis y comentarios para que puedan apreciar la situación actual de la Caja Solidaria. Los Estados Financieros entregados poseen un análisis elaborado por parte del contador externo.

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

Tabla 3.57.

Presupuesto de costos y gastos

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

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" (2015)

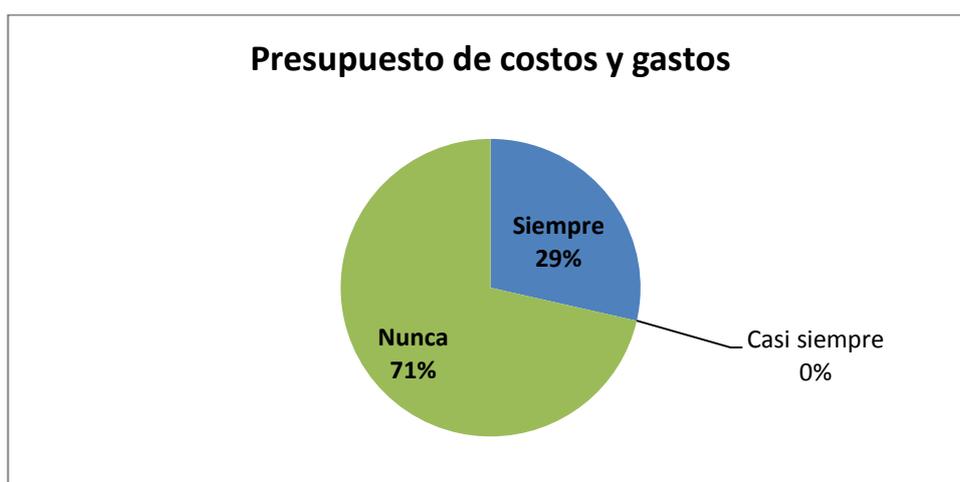


Figura 3.52. Presupuesto de costos y gastos

Interpretación de Resultados

Del total de directivos encuestados, se obtuvo como resultado un 71% que afirma que nunca ha existido control de los costos y gastos por medio de presupuestos, y el 29% dice que siempre se lo realiza. Por lo que resulta recomendable elaborarlo de forma anticipada, para ayudar a mantener un control idóneo.

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

Tabla 3.58.

Obligaciones tributarias

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

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" (2015)



Figura 3.53. Obligaciones tributarias

Interpretación de Resultados

Al haber ejecutado la encuesta a los directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, se observa que el 100% respondió que se cumple con las obligaciones tributarias de manera oportuna a través del contador externo. A pesar de esto, las declaraciones realizadas son básicas por lo únicamente se le debería capacitar a una persona socia de la Caja para que eviten incurrir en gastos innecesarios.

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

Tabla 3.60.

Incumplimiento de obligaciones tributarias

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

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)



Figura 3.54. Incumplimiento de obligaciones tributarias

Interpretación de Resultados

Del total de encuestados se puede evidenciar que el 100% menciona la existencia de problemas por incumplimiento de obligaciones tributarias. El motivo es la falta de capacitación a los encargados de la Caja Solidaria porque son ellos los que deben estar pendientes de los cambios que se producen en el SRI.

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

Tabla 3.61.

Registro de la información contable

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

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)

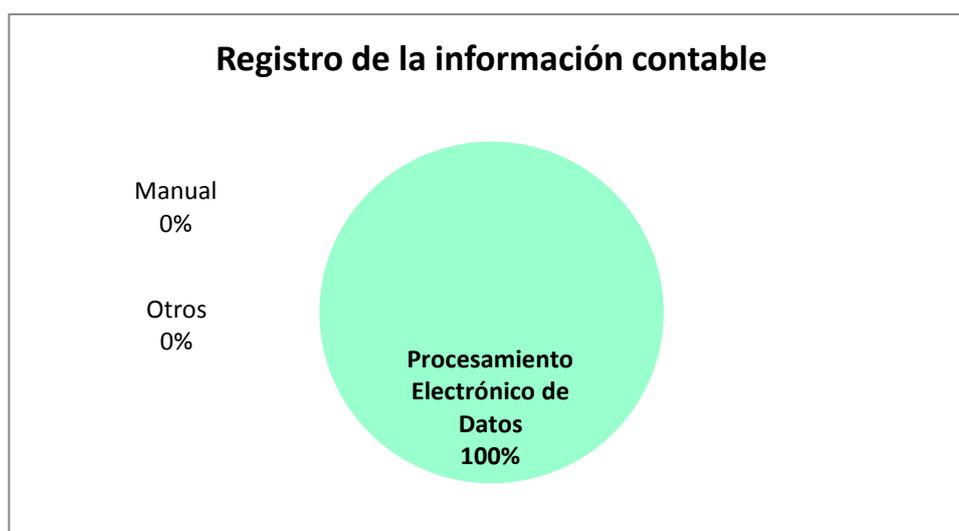


Figura 3.55. Registro de la información contable

Interpretación de Resultados

El 100% de los encuestados dice que el registro de la información contable de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” se la ejecuta mediante procesamiento electrónico de datos. Esto lo realiza el contador a partir de la información proporcionada por parte de los encargados de la Caja Solidaria.

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

Tabla 3.62.

Capacitación del sistema contable

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

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” (2015)

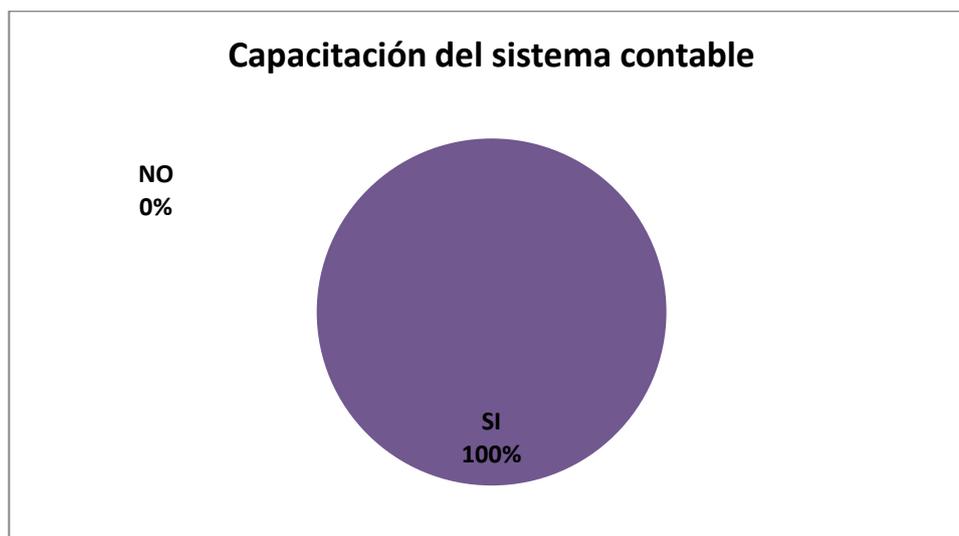


Figura 3.56. Capacitación del sistema contable

Interpretación de Resultados

Habiendo aplicado la encuesta a la directiva se obtuvo el 100% como respuesta a que SI existió la capacitación correspondiente sobre el sistema contable, no sólo al personal encargado sino también a todos los socios. El problema radica en que solo se los capacitó una sola vez al momento de la instalación, más no de manera permanente, por lo que ninguno de los encargados puede ejecutar esta actividad a cabalidad.

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

Tabla 3.63.

Factibilidad del sistema contable

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

Fuente: Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" (2015)

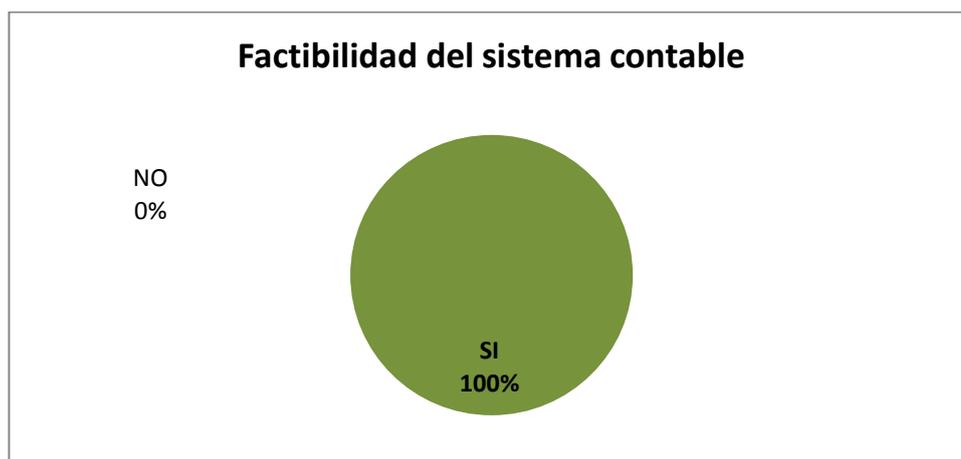


Figura 3.57. Factibilidad del sistema contable

Interpretación de Resultados

El 100% de los directivos encuestados respondió que el sistema contable que utiliza la Caja Solidaria SI es adecuado en el procesamiento de la información, este resultado es real por el trabajo evidenciado que realiza el contador, pues en este caso los encargados de la Caja deben ser capacitados para que sean ellos los que realicen todas las actividades que se requiere en el sistema contable GEO, es así que ya no recurrirían a un contador externo.

CAPÍTULO IV

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

Para realizar el levantamiento de la información del presente proyecto, se elaboró una guía de observación que consta de los principales procesos como son el financiero, administrativo y contable, la misma que se aplicó de forma directa en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” con visitas programadas con la Señora Esthela Robayo Administradora de la Caja Solidaria y la Directiva.

Esto se lo hizo con la finalidad de adquirir información fidedigna de los procesos que realizan a diario en la Caja con el fin de determinar falencias riesgosas que deban ser solucionadas a tiempo.

Las respuestas obtenidas en la guía de observación de la Caja Solidaria constan con sus respectivos documentos de respaldo, es decir que ese momento se comprobó la veracidad de lo afirmado.

4.1. LEVANTAMIENTO DEL PROCESO FINANCIERO

4.1.1 Levantamiento del Proceso de Crédito

Nº	ITEMS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
1	¿Existe un manual de políticas y procedimientos para crédito y cobranza?	SI () NO (x) EN PROCESO ()	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" no posee un manual de procedimientos para crédito y cobranza, por lo que se torna necesario crear un manual que proporcione los lineamientos necesarios para esta actividad.
2	¿El manual de crédito es de conocimiento general para el personal que trabaja en el área?	SI () NO (x)	
3	¿La Caja cuenta con un Comité de Crédito?	SI (x) NO ()	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" en asamblea acordaron crear un Comité de Crédito conformado por el mismo presidente de la caja, tesorero y un vocal para analizar y aprobar todas las solicitudes que llegan los días martes que se reúne el comité.
4	¿El Comité de Crédito actúa de forma?	FORMAL () INFORMAL (x) OTROS ()	

CONTINÚA 

5	¿Quiénes son las personas encargadas para el otorgamiento de crédito?	PRESIDENTE () COMITÉ DE CREDITO(x) OTROS ()	
6	¿El proceso de otorgación de crédito es adecuado?	SI (x) NO ()	La directiva de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño", menciona que poseen un proceso adecuado en la otorgación de créditos. A pesar de ello al revisar las carpetas de crédito se observa que no cumplen con todos los pasos, es decir que necesitan un proceso estándar antes de dar aviso al socio que puede acceder al crédito.
7	¿Qué tipos de crédito otorga la Caja Solidaria?	PRODUCTIVO (x) EMERGENTE (x) ESTUDIANTIL () OTROS ()	El crédito emergente lo otorgan a cualquier socio en cualquier momento, sin determinar el destino que tendrá ese dinero, otorga un único monto que es de 300 dólares para tres meses; los intereses son cancelados cada mes y el capital al final.
8	¿Cuál es la documentación necesaria para otorgar un crédito?	Productivo: Emergente: únicamente firman el documento de egreso y el respaldo son las aportaciones mensuales que hacen los socios Estudiantil: Otros:	El garante para créditos productivos puede ser cualquier persona de la parroquia que tenga solvencia para cubrir la deuda, y en el caso de créditos emergentes únicamente se confía en el socio y las aportaciones que posee.

CONTINÚA 

9	¿Se mantiene un archivo organizado de los créditos otorgados y rechazados?	SI (x) NO ()	La Caja Solidaria mantiene un archivo ordenado de todos los créditos que han sido aprobados, ya que ellos consideran importante sólo esos, es decir que las solicitudes rechazadas dejan de lado y no las toman en cuenta.
10	¿La Caja Solidaria verifica el cumplimiento total de los requisitos para un crédito?	SI (x) NO ()	Los encargados de la Caja revisan los documentos receptados de todas las carpetas los días lunes y para la aprobación se reúne el martes el Comité de Crédito para decidir si se le otorga o no el crédito al socio.
11	¿Se realiza seguimientos a los créditos otorgados?	SI (x) NO ()	
12	¿Cuáles son los montos mínimos y máximos que se otorgan en cada uno de los créditos?	PRODUCTIVO () () EMERGENTE () () ESTUDIANTIL () () OTROS () ()	En la Caja "Divino Niño" se otorgan dos tipos de créditos que son: el Productivo y Emergente y los límites son: Productivo mínimo 300 dólares y máximo 4000 dólares Emergente mínimo 100 dólares y máximo 300 dólares
13	¿Cuál es el plazo de pago correspondiente a cada uno de los créditos?	PRODUCTIVO () EMERGENTE () ESTUDIANTIL () OTROS ()	Dependiendo de la solvencia del socio en el crédito productivo se otorga el mínimo de 300 dólares hasta 6 meses y el máximo de 4000 dólares hasta 4 años. En el caso del crédito emergente el máximo es de 3 meses por poseer un único monto.

CONTINÚA 

14	¿La tasa de interés se ajusta a la normativa del Banco Central?	SI () NO (x)	Es fijada por los socios de la Caja Solidaria.
15	¿La Caja tiene un día específico para recepción de solicitudes de crédito?	SI (x) NO ()	Todas las semanas los días lunes de 8 am a 4 pm, excepto el último lunes de cada mes.
16	¿Se otorgan créditos a personas que no sean socias de la Caja Solidaria?	SI () NO (x)	
17	¿Existe una base de datos con la información de los socios que han accedido a un crédito?	SI (x) NO ()	La Caja Solidaria mantiene una base de datos de los créditos en el Sistema GEO según como sean ingresadas.
18	¿Cada qué tiempo es actualizada la base de datos?	SEMANTAL () MENSUAL () OTROS (x)	La base de datos es actualizada cada año al iniciar el período, esto se lo hace con cada socio.

CONTINÚA 

19	¿Califican créditos según la Central de Riesgos?	SI () NO (x)	Únicamente se analiza la solvencia y la decisión que tome el comité de crédito.
20	¿Se analizan las 5c de crédito para la entrega de créditos?	Colateral SI(x) NO() Carácter SI() NO(x) Capacidad SI(x) NO() Capital SI() NO(x) Condición SI(x) NO()	Se logró observar que la Caja Solidaria "Divino Niño" cumple sólo con tres de las 5C de crédito; el colateral porque poseen una garantía que es personal, en este caso es el garante, la capacidad porque primero hacen una evaluación general de los ingresos que tenga el solicitante y el capital según lo solicitado.
21	¿Cuáles son las garantías que acepta la Caja previos al otorgamiento de crédito?	PRENDARIA (x) HIPOTECARIA () PERSONAL (x) OTROS ()	
22	¿La Caja cuenta con un SCORING DE CRÉDITO para el otorgamiento de crédito a los socios?	SI (x) NO ()	

CONTINÚA 

23	¿Se elaboran informes de los créditos aprobados en la Caja Solidaria?	SEMANTAL () MENSUAL () ANUAL () OTROS (x)	No se realizan informes de los créditos aprobados, las personas que están al tanto sólo son el Comité de Crédito y la Administradora de la Caja Solidaria.
24	¿La Caja Solidaria cuenta con un sistema en software ajustado a las necesidades de crédito y cobranza?	SI (x) NO ()	Los Directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño", supieron manifestar que el Sistema Contable GEO es adecuado, pero el problema radica por no tener a diario una persona que sepa manejar por completo todos los módulos, por lo que hacen registros manuales en las mismas carpetas de los solicitantes.
25	¿El sistema informático tiene las herramientas necesarias de cálculos matemáticos y financieros involucrados en el proceso de otorgar un crédito?	SI () NO (x)	Al no poder ejecutar todos los módulos del Sistema Contable GEO, la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" han optado por realizar las tablas de amortización en Excel para poder entregárselas a deudores.
26	¿Cuáles son los pasos para el otorgamiento de un crédito?		Los pasos que realiza la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" para el otorgamiento de un crédito productivo son: Recepción de documentos completos los días lunes

CONTINÚA 

			<p>de cada mes excepto el último, el martes en la mañana inspeccionan al solicitante del crédito, el mismo día martes en la tarde entregan las carpetas seleccionadas al Comité de Crédito en reunión, Miércoles dan aviso a los interesados si la solicitud fue aprobada para que se acerquen con su garante, realizan las firmas correspondientes en el pagaré del deudor y finalmente los días viernes y sábado realizan el desembolso de dinero entregando la tabla de amortización del monto a pagar.</p> <p>En el caso del crédito emergente el interesado se acerca a la Caja Solidaria, firma el comprobante de egreso y se realiza el desembolso el mismo día.</p>
<p>27</p>	<p>¿Cuáles son los pasos para la apertura de una cuenta de ahorro?</p>	<p>Los pasos que realiza la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" para la apertura de una cuenta de ahorros es solicitar la copia de la cédula para verificación de que pertenece a la parroquia y 30 dólares, realizan el ingreso en el sistema contable,</p>	

		entregan la libreta de ahorros y entregan el comprobante de depósito.	
28	¿Cómo se mide la liquidez de la Caja Solidaria?	La medición de la liquidez de la Caja Solidaria lo hace únicamente cuando revisan los balances semestrales mediante el reflejo de efectivo que posean para seguir ejecutando su actividad principal que es la financiera.	
29	¿Cómo se determina la Rentabilidad en la Caja Solidaria?	Los encargados de determinar la rentabilidad de la Caja Solidaria son los directivos junto al contador que es quien realiza todo el trabajo contable es así que verifican los excedentes obtenidos con respecto a los años anteriores.	

CONTINÚA 

30	¿Realiza la Caja un análisis sobre los factores de riesgo?	SI () NO (x)	
31	¿La Caja Solidaria realiza una evaluación del riesgo crediticio?	SI () NO (x) EN PROCESO ()	
32	¿La Caja Solidaria aplica estrategias para enfrentar los riesgos de crédito?	SI (x) NO () EN PROCESO ()	Lo realizan de forma empírica, es decir no tienen estipulado de manera escrita en un manual, sólo improvisan ese momento.

Análisis del Procesos de Crédito

En el levantamiento de información del proceso de crédito se logró evidenciar que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" posee un Comité de Crédito que se encarga de estudiar a profundidad las carpetas de los interesados y la aprobación, es decir existe un punto a favor dentro del proceso de crédito, a su vez existen algunas falencias debido a que no existe un manual de procedimientos para crédito y cobranza, es decir que lo ejecutan de forma empírica y según lo que acoten los socios en asamblea como sugerencias a los servicios que prestan.

Uno de los casos sucede cuando el garante para créditos productivos puede ser cualquier persona de la parroquia que tenga solvencia para cubrir la deuda, en este caso es correcto pero para créditos emergentes únicamente se confía en el socio y aportaciones, es decir se basan sólo en la confianza y no siguen el proceso.

Para los montos el Comité de Crédito analiza la solvencia del socio; en el crédito productivo se otorga el mínimo de 300 dólares hasta 6 meses y el máximo de 4000 dólares hasta 4 años. En el caso del crédito emergente el máximo es de 3 meses por poseer un único monto, lo que hace necesario que la Caja tome nuevas decisiones sobre los montos, para que puedan ofrecer más dinero a aquellos socios que son más emprendedores con los negocios de producción.

En referencia al Sistema Contable GEO, es un software de fácil manejo y adecuado para las Cajas Solidarias pero aún no cuenta con el módulo de créditos por lo que la Caja Solidaria ha optado por realizar las tablas de amortización en Excel para poder entregárselas a los deudores, lo que evita que el servicio sea completamente eficiente.

4.1.2. Levantamiento del Proceso de Cobranza

Nº	ITEMS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
1	¿Existe una normativa vigente para los socios que tienen morosidad en el pago de sus cuotas?	SI (x) NO ()	Su normativa es únicamente establecida de forma verbal y acordada en una de las reuniones realizadas por la directiva de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño", es decir el día 8 y 9 que realicen el pago atrasado no existe morosidad y si lo realizan hasta el día 15 existe un cobro extra llamado gasto de cobranza que equivale al 2,5% más.
2	¿Cuenta la Caja con un personal encargado para el proceso de cobranza?	SI (x) NO ()	La persona encargada de la cobranza es la cajera de la Caja Solidaria.
3	¿El personal encargado conoce la normativa de cobranza?	SI (x) NO ()	
4	¿La Caja cuenta con objetivos estratégicos para disminuir la cartera en mora?	SI () NO (x) EN PROCESO ()	
5	¿Existe documentos de soporte en el área de cobranzas?	SI (x) NO ()	Los documentos de soporte son los que arroja el sistema cuando se realizan los pagos del crédito, es decir el comprobante de egreso y el pagaré que posee las firmas.

CONTINÚA 

6	¿La Caja realiza un control acerca de los cobros realizados?	SEMANTAL () MENSUAL () ANUAL () OTROS (x)	La cajera de la Caja Solidaria es la encargada de tener el control manual todos los días, para que esta información pueda ser entregada al contador y lo ingrese al sistema.
7	¿Se notifica a los socios que caen en mora los valores a cancelar?	SI (x) NO ()	Lo hacen mediante llamadas telefónicas a partir del día 15 de mora, y luego de la tercera notificación se elabora la notificación extrajudicial por un abogado.
8	¿De qué manera la Caja Solidaria realiza las notificaciones?	VISITA (x) LLAMADA () OTROS ()	Las notificaciones de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" son en primera instancia llamadas y luego las visitas.
9	¿Se mantiene un archivo ordenado y clasificado de las notificaciones enviadas?	SI (x) NO ()	La directiva implementó el sistema de notificaciones recién en enero de 2015, debido a petición de la asamblea.
10	¿Son revisados los saldos de los socios que cancelan sus cuotas?	SI (x) NO ()	El personal trabaja en la Caja Solidaria son los encargados de revisar y mantener los saldos de los socios que cancelan cuotas ala día, lo realizan mediante una comparación entre la tabla de amortización y el comprobante de pago, luego lo archivan.

CONTINÚA 

11	¿Con que frecuencia son revisados los saldos de los socios?	DIARIO () SEMANAL () MENSUAL (x) OTROS ()	
12	¿Se registra los cobros realizados en la contabilidad?	DIARIO () SEMANAL (x) MENSUAL () OTROS ()	Este trabajo que debería ser realizado por el personal de la Caja Solidaria, lo ejecuta el contador externo cada semana en el Sistema Contable según los datos proporcionados por la cajera.
13	¿Se realizan cierres de caja al final del día?	SI (x) NO ()	Los cierres de caja se realizan mediante una conciliación entre un informe que detalla el Sistema Contable y un registro de forma manual en presencia de la administradora.
14	¿Se ha determinado incentivos a los pagos puntuales de los socios?	SI () NO (x)	
15	¿Se lleva un control de los créditos anteriores de los socios con la finalidad de mantener estadísticas de los pagos?	SI (x) NO ()	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" únicamente lleva el control en las tablas de amortización.
16	¿Se entrega una tabla de amortización del préstamo a los socios?	SI (x) NO ()	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" elabora la tabla de amortización en Excel.

CONTINÚA 

	socios, al momento de confirmar su aprobación?		
17	¿El sistema cumple con los requerimientos para facilitar la gestión de cobranza?	SI (x) NO ()	Los Directivos de la Caja Solidaria "Divino Niño", manifestaron que si cumple con todos los requerimientos para el desarrollo de la Caja en lo que es cobranza, emite documentos de soporte en cobros realizados al día. Pero necesitan una capacitación completa sobre el Sistema Contable hará que todos los encargados puedan realizar bien su trabajo.
18	¿El sistema reporta de manera diaria los socios que se encuentran en mora?	SI () NO (x)	
19	¿Se calcula índices de morosidad en la Caja?	SI () NO (x)	
20	¿Cuenta la caja con medidas decisivas para el cobro de cuotas vencidas?	SI (x) NO () EN PROCESO ()	Tienen planteado seguir a procesos judiciales en caso extremo, pero aún no han recurrido a esa opción porque los deudores siempre acabaron de cancelar sus créditos.
21	¿Existe un procedimiento para la cartera por vencer y vencida?	SI () NO (x)	

CONTINÚA 

22	¿La Caja Solidaria conoce y comprende los riesgos inherentes a la actividad financiera?	SI () NO (x)	Las personas que trabajan para la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" y la directiva, no tienen conocimiento alguno sobre riesgos inherentes que pueden presentarse en la actividad financiera, lo que resulta alarmante porque deberían tener el seguro de desgravamen en un crédito en caso de fallecimiento del socio deudor.
23	¿Aplica indicadores para evaluar la liquidez de la Caja Solidaria?	SI () NO (x) EN PROCESO ()	
24	¿Existe controles para prevenir y anticipar el riesgo de liquidez?	SI () NO (x) EN PROCESO ()	
25	¿La Caja Solidaria aplica estrategias para frenar los riesgos de liquidez?	SI () NO (x) EN PROCESO ()	La Caja Solidaria no posee estrategias pero a pesar de esto el personal de la Caja Solidaria no acepta solicitudes de crédito el último lunes de cada mes, así evitan caer en iliquidez.

CONTINÚA 

26	¿Cuáles son los pasos para cobrar los créditos?		El proceso de cobranza que tiene Caja Solidaria es sencillo y se detalla de la siguiente manera: Otorgado el crédito se entrega al socio el dinero y la tabla de amortización en la cual se detalla el monto de la cuota y las fechas de pago, el socio se acerca a ventanilla a pagar su cuota, la cajera recibe el dinero y verifica el monto, seguidamente registra en el Sistema Contable y realiza su apunte manual, se imprime el comprobante de pago y es entregado al deudor.
----	---	--	---

Análisis del Procesos de Cobranza

Para este análisis se ha tomado en cuenta aspectos relevantes que van de la mano con el crédito, por lo que la normativa de cobranza es únicamente establecida de forma verbal y acordada las reuniones realizadas por la directiva de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño", es decir que lo más relevante son los porcentajes, siendo así que el día 8 y 9 que realicen el pago atrasado no existe morosidad y si lo realizan hasta el día 15 existe un cobro extra llamado gasto de cobranza que equivale al 2,5% más, esto indica que debe ser creado de forma inmediata el manual de crédito y cobranza.

En cuanto a los documentos de soporte que existen en cobranza son los que arroja el sistema cuando se realizan los pagos del crédito, es decir el comprobante de egreso y el pagaré que posee las firmas.

Un hecho preocupante es que las personas que trabajan en la Caja Solidaria y la Directiva, no tienen conocimiento sobre los riesgos inherentes que pueden presentarse en la actividad financiera, lo que resulta alarmante porque deberían tener el seguro de desgravamen en un crédito en caso de fallecimiento del socio deudor.

4.2. LEVANTAMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

4.2.1. Levantamiento del Proceso de Planeación

Nº	ÍTEMS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
1	¿Existen manuales de funciones y procedimientos para el área administrativa de la caja solidaria?	SI () NO (x) EN PROCESO ()	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño", no tiene un manual de funciones y procedimientos para el área administrativa, por esta razón se debe implementar un manual que permita realizar actividades adecuadas con el personal, buscando el bien común de la Caja Solidaria.
2	¿Este manual se ha socializado entre los directivos de la caja solidaria?	SI () NO (x)	
3	¿Este manual se encuentra actualizado?	SI () NO (x)	
4	¿Se definen los objetivos, misión y visión de la Caja Solidaria en dicho manual?	SI (x) NO ()	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" está buscando mejorar administrativamente por lo que recientemente estableció la misión y visión en busca de nuevos retos para crecer y los objetivos se encuentran estipulados en los estatutos de la misma.

CONTINÚA 

5	Estos objetivos, misión y visión son:	CLAROS (x) MEDIBLES () REALIZABLES () COMPLETOS ()	Los objetivos que tiene la Caja Solidaria dentro del estatuto sólo son claros, debido a que están establecidos de acuerdo a lo que se dedican, en este caso es servicios financieros.
6	¿Los procedimientos establecidos están elaborados en forma lógica que faciliten el trabajo?	SI (x) NO ()	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" cuenta con procedimientos pero no se encuentran plasmados legalmente por tal razón los trabajadores de la Caja no cumplen de forma adecuada sus funciones y tampoco existe control.
7	Estos procedimientos son:	ORDENADOS () DESORDENADOS () COHERENTES (x) INCOHERENTES ()	
8	Están claramente definidas las funciones que debe realizar cada Cargo	SI () NO (x)	Las funciones que desempeñan cada empleado de la Caja Solidaria fueron designadas verbalmente de forma directa, y al no poseer un manual de funciones todos incluidos la directiva tienen doble cargo, lo cual no es correcto porque no están cumpliendo a cabalidad lo que corresponde.
9	¿Existe en la Caja Solidaria un plan estratégico?	SI () NO (x)	

CONTINÚA 

10	¿Se ha elaborado en la caja solidaria un reglamento interno?	SI () NO (x) EN PROCESO ()	
11	¿Este reglamento se ha socializado entre los funcionarios de la caja solidaria?	SI () NO (x)	
12	¿Se ha elaborado la programación operativa anual (POA) en la caja?	SI () NO (x) EN PROCESO ()	Los directivos ni personal de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" conocen lo que es un PAO.
13	¿Se cumple con los objetivos de ésta programación (POA)?	SI () NO (x)	
14	¿La caja ha elaborado programas de capacitación para los funcionarios y socios de la comunidad?	SI () NO (x)	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" en dos ocasiones gestionaron capacitaciones sobre el Sistema Contable GEO, pero como no tienen el apoyo gubernamental dejaron de insistir.
15	¿Se establecen planes alternativos para superar dificultades?	SI () NO (x)	A pesar de que la Caja Solidaria no tiene planes alternativos para superar dificultades, lo han logrado de forma esporádica, debido a que todos buscan la mejora continua, y son colaboradores.

Análisis del Proceso de Planeación

El proceso de planeación de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño", radica de manera principal en la falta de un manual de funciones y procedimientos para ésta área administrativa, por ejemplo los objetivos aún no han sido establecidos, misión y visión se crearon recientemente en búsqueda de mejorar administrativamente y nuevos retos para crecer.

En la Caja Solidaria aún no se ha elaborado planes estratégicos ni el reglamento interno que es importante para un buen desempeño de las personas que están a cargo de la Caja, por esta razón se debe implementar un manual que permita realizar actividades adecuadas con el personal, buscando el bien común de la misma.

4.2.2. Levantamiento del Proceso de Organización

N°	ÍTEMS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
1	¿Existe un organigrama o gráfico de la organización actualizado?	SI () NO (x)	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" no tiene organigrama, pero en actas de asamblea se estableció cargos de manera informal.
2	Este organigrama es:	ESTRUCTURAL () FUNCIONAL () OTROS ESPECIFICAR (x)	Es un organigrama informal en donde se indica la directiva principal que debe velar por los intereses de todos los socios de la Caja Solidaria.
3	¿Esta estructura organizacional es adecuada para el tamaño y las actividades de sus operaciones?	SI () NO (x)	
4	¿Están claramente definidas las funciones que deben realizar cada Unidad?	SI () NO (x)	Las funciones que realizan las personas que laboran en la Caja Solidaria, están establecidas únicamente para la cajera y administradora de manera verbal.
5	¿Las funciones que cumple o debe cumplir cada miembro en la caja solidaria son notificadas	SI (x) NO ()	Mediante la designación de la cajera que es socia de la Caja Solidaria, se notifica las funciones que debe realizar. Y las personas que acompañan se les notifica de forma verbal cada semana por parte de la Directiva.

CONTINÚA 

	a los respectivos responsables de dichas funciones?		
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 (x) NO ()	Como ya se mencionó lo realizan empíricamente sin tener un documento real que respalde lo establecido.
7	Estas políticas y procedimientos son:	CLAROS () COHERENTES (x) ADECUADOS () INADECUADOS ()	
8	¿Existe una rotación de cargos y funciones entre los funcionarios de la caja solidaria?	SI () NO (x)	Los cargos tienen las personas que más conocen sobre la Caja o al menos pueden ayudar en lo que es el día a día como entidad social financiera.

CONTINÚA 

9	¿Con qué frecuencia se realiza esta rotación?	TRIMESTRAL () SEMESTRAL () OTROS (x)	La rotación en personal no existe, y la directiva la cambian cada tres años.
10	¿Se respetan los niveles jerárquicos en la caja solidaria?	SI (x) NO ()	Los socios manifestaron que si se respetan los niveles jerárquicos dentro de la directiva, pero al momento de decisiones que sí deberían contar con los socios no lo hacen, es así que existen problemas de desacuerdo.
11	Las condiciones de las instalaciones de la caja solidaria para la prestación de sus servicios son:	BUENAS () MUY BUENAS () EXCELENTES (x)	Se logró observar que las instalaciones de la Caja son excelentes pero la falta de personal capacitado es lo que genera no progresar con rapidez y seguridad.
12	¿La distribución de los equipos y herramientas facilita el flujo del trabajo?	SI (x) NO ()	
13	¿Dispone de materiales y el equipo necesario para realizar su trabajo?	SI (x) NO ()	

CONTINÚA 

14	Las condiciones de los mismos son:	BUENAS () MUY BUENAS () EXCELENTES (x)	
15	¿Los sistemas de información son computarizados y se encuentran actualizados?	SI (x) NO ()	
16	¿La documentación de la caja solidaria se encuentra archivada y ordenada adecuadamente?	SI (x) NO ()	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" incorporó archivadores por año y al detalle para que sea más fácil su utilización.
17	¿Cómo se realiza el proceso de organización para la toma de decisiones por parte de los socios y directivos de la caja solidaria?		El proceso para la toma de decisiones es así: se reúnen los directivos mencionan los temas a tratar y aprueban o desaprueban lo propuesto, el secretario realiza el acta de reunión con todos los temas discutidos y decisiones tomadas, de ser necesario convocan a reunión a todos los socios y toman juntos la decisión final, caso contrario sólo la directiva se encarga de solucionar todo.

Análisis del Proceso de Organización

Al aplicar la guía en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" se logró evidenciar que no tiene un organigrama formal, pero en actas de asamblea general de socios se estableció cargos de manera informal, asumiendo cada uno las responsabilidades dentro de la Caja Solidaria. Estas funciones fueron establecidas únicamente para la cajera y administradora de manera verbal en presencia de todos los asistentes.

La directiva manifestó que sí se respetan los niveles jerárquicos dentro de la directiva misma más no de toda la asamblea, lo que indica demasiada autoridad, ya que al momento de cualquier problema existente se debería notificar y dar a conocer a los socios para toma de decisiones.

Se logró observar que las instalaciones de la Caja son excelentes pero la falta de personal capacitado es lo que genera no progresar con rapidez y seguridad.

4.2.3. Levantamiento del Proceso de Dirección

N°	ÍTEMS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
1	El estilo de dirección de la caja solidaria se enmarca en un modelo:	HORIZONTAL () VERTICAL (x)	El estilo de dirección de la Caja Solidaria se asemeja a un modelo vertical, ya que respetan las decisiones tomadas por la directiva, es decir por el presidente en este caso como máxima autoridad.
2	¿La información necesaria para realizar funciones en los respectivos cargos es recibida con oportunidad?	SIEMPRE (x) A VECES () NUNCA ()	Las funciones del personal de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" se notifican a tiempo verbalmente por el Presidente.
3	¿La dirección promueve el trabajo en equipo?	SI (x) NO ()	
4	¿Los funcionarios actúan acorde a la integridad y valores éticos propiciados por la Caja?	SI (x) NO ()	

CONTINÚA 

5	¿Quién o quienes están a cargo de la toma de decisiones dentro de la caja solidaria?	DIRECTIVOS (x) PRESIDENTE () CONTADOR () OTROS ()	Las decisiones en su gran mayoría son tomadas por la directiva de la Caja Solidaria, sin embargo en ocasiones estas decisiones deberían ser expuestas al resto de socios y coordinar, lo cual no se hace siempre.
6	¿Se permite la participación de los socios principales en la toma de decisiones?	SI (x) NO ()	Las decisiones son tomadas por la directiva, pero sólo se permite la participación de los demás socios siempre y cuando se haya convocado a reunión.
7	¿Se utilizan estrategias para motivar al personal?	SI () NO (x)	
8	¿Se les informa a todos los niveles involucrados sobre las decisiones tomadas en la organización?	SI (x) NO ()	Sólo de ser necesario convocan a reunión extraordinaria a los socios y exponen lo realizado y los resultados obtenidos, caso contrario en la reunión semestral se abarca todos los temas.
9	¿El compromiso de servicio, fiabilidad y calidad está basado en la cualidad de ofrecer un servicio adecuado a las necesidades?	SI (x) NO ()	

Análisis del Proceso de Dirección

En el proceso de dirección dentro de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" se encontró que el estilo de dirección utilizado desde los inicios de la misma, se asemejan a un modelo vertical, debido a que respetan las decisiones tomadas por la directiva, es decir por el presidente en este caso como máxima autoridad.

Las funciones del personal de la Caja Solidaria son notificadas a tiempo verbalmente por el Presidente, dependiendo de las resoluciones que sean tomadas en las reuniones de la directiva.

4.2.4. Levantamiento del Proceso de Control

N°	ÍTEMS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
1	¿Se realizan procedimientos de control interno en la caja solidaria?	SI () NO (x)	
2	¿Los resultados de control interno tienen su debido seguimiento?	SI () NO (x)	
3	¿La entidad evalúa el desempeño de funcionarios?	SI (x) NO ()	Los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" tienen demasiada confianza hacia los directivos, por lo que no realizan evaluaciones a su desempeño.
4	Ésta evaluación se realiza de forma:	TRIMESTRAL () SEMESTRAL () OTRO (x)	
5	¿Se aplica al menos una vez al año encuestas sobre el ambiente laboral?	SI () NO (x)	
6	En base a estos resultados: ¿Se emprenden acciones para el mejoramiento del ambiente laboral?	SIEMPRE () A VECES () NUNCA (x)	

CONTINÚA 

7	¿Los funcionarios se desenvuelven eficaz y eficientemente en las funciones asignadas?	SI (x) NO ()	La persona que mejor desempeña su cargo es el presidente y la administradora, las demás personas que pertenecen a la directiva no están al cien por ciento cumpliendo con lo que les corresponde.
8	¿Existe en la caja solidaria un Consejo de Vigilancia que controle sus operaciones internas?	SI (x) NO ()	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" posee un Comité de Vigilancia que está conformado por Presidente, Secretario y dos Vocales que deben encargarse de vigilar el buen manejo de la Caja y el desempeño de la directiva y personal, lo que en este caso no sucede, debido a la gran confianza que tienen hacia los directivos y personal, con lo que no estoy de acuerdo, porque si se les eligió deben realizar su trabajo, ya que también aun existiendo un alto grado de confianza existen intereses de varias personas que tiene capital comprometido.
9	Este consejo qué operaciones supervisa:	FINANCIERAS () ADMINISTRATIVAS () CONTABLES () TODAS LAS ANTERIORES (x)	El Consejo de Vigilancia se encarga de supervisar actividades Administrativas, Contables y Financieras pero ninguno lo ejecuta dentro de la Caja Solidaria.

CONTINÚA 

10	¿Se informa el resultado de la supervisión para que se tomen las acciones correctivas correspondientes?	SI () NO (x)	
11	¿Se corrigen oportunamente las deficiencias detectadas mediante la supervisión?	SIEMPRE (x) A VECES () NUNCA ()	Las correcciones son realizadas por el mismo presidente de la Caja Solidaria, es decir está duplicando sus funciones, ya que los que deberían realizar este trabajo es el Consejo de Vigilancia.
12	¿El consejo de vigilancia efectúa revisiones y análisis de los estados financieros de la caja solidaria?	SI () NO (x)	
13	¿Verifica el cumplimiento de cronogramas y presupuesto de la caja solidaria?	SI () NO (x)	
14	¿Son evaluados y calificados los socios y clientes de la caja solidaria?	SI (x) NO ()	
15	¿Se realizan controles referentes a la calidad del servicio que presta la entidad consultando a sus socios?	SI (x) NO ()	

CONTINÚA 

16	¿Existe control de la documentación y formatos internos que utiliza la entidad en sus operaciones?	SIEMPRE (x) A VECES () NUNCA ()	
17	¿Se verifica que estos documentos contengan las firmas de responsabilidad respectiva?	SI (x) NO ()	

Análisis del Proceso de Control

En el proceso de control se verificó falencias relevantes en cuanto a las evaluaciones de desempeño dirigidas a la directiva, ya que los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" tienen demasiada confianza hacia los directivos, por lo que no realizan ningún cuestionamiento. Y tampoco se realizan encuestas referentes al ambiente laboral de los socios que trabajan en la Caja.

La persona que mejor desempeña su cargo es el presidente y la administradora, las demás personas que pertenecen a la directiva no están al cien por ciento cumpliendo con lo que les corresponde. Por lo tanto el Consejo de Vigilancia que se debería encargarse de supervisar actividades Administrativas, Contables y Financieras no ejecuta su trabajo dentro de la Caja Solidaria, es decir que no se están corrigiendo oportunamente las deficiencias.

4.3. LEVANTAMIENTO DEL PROCESO CONTABLE

4.3.1. Levantamiento del Proceso de Contabilidad

N.	ITEMS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
1	Existe un manual contable dentro de la Caja Solidaria	SI () NO (x) EN PROCESO ()	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" no cuenta con un manual contable que detalle lineamientos y procedimientos que ayuden al personal que labora en la misma, por lo que existe la gran necesidad de elaborar un manual de procesos contables que genere buenos resultados en la gestión contable.
2	Los empleados del área contable conocen el contenido de este manual	SI () NO (x)	
3	Existen políticas contables	SI () NO (x) EN PROCESO ()	
4	Estas políticas contables se encuentran en un lugar de fácil visualización	SI () NO (x)	

CONTINÚA 

5	La Caja Solidaria cuenta con software contable	SI (x) NO () EN PROCESO ()	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" tiene un Sistema Contable llamado GEO, que fue entregado e instalado por UCABANPE.
6	Se ha realizado capacitación sobre el manejo del sistema contable	SI (x) NO ()	Se realizó una capacitación sobre el Sistema Contable GEO, a los directivos que conforman la Caja Solidaria, cajera y administradora.
7	El sistema contable permite obtener estados financieros	SI (x) NO ()	
8	Se manejan claves de acceso para cada uno de los usuarios	SI (x) NO () EN PROCESO ()	Las claves de acceso son para la administradora, cajera y presidente.
9	Se emite algún documento de respaldo al realizar un depósito	SI (x) NO ()	Cuando un socio hace un depósito se registra en el sistema la transacción, previamente el socio debió haber llenado una papeleta de depósito que es el documento de soporte para la Caja y el saldo del socio se imprime en la libreta de ahorros.
10	Se entregan comprobantes de retiro de crédito al realizar esta operación	SI (x) NO () EN PROCESO ()	

CONTINÚA 

11	Se emiten algún documento de respaldo al realizar un pago de cuota	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño", entrega el comprobante de depósito cuando se registra un pago de cuota de un socio.	
12	Los documentos contienen firmas de respaldo y responsabilidad de manera que sustenten la transacción	SI (x) NO ()	
13	Existe una cuenta contable para cada uno de los solicitantes de préstamos o depósito	SI (x) NO ()	
14	Existe un registro diario de las transacciones	SI (x) NO ()	

CONTINÚA 

15	Las transacciones cumplen con la partida doble	SIEMPRE (x) A VECES () NUNCA ()	
16	Toda transacción que se registra es respaldada por algún documento sustento	SIEMPRE () CASI SIEMPRE (x) NUNCA ()	
17	Se realizan arqueos diarios de caja	SI (x) NO ()	
18	Se realiza un informe escrito de cuadro de caja	SIEMPRE (x) CASI SIEMPRE () NUNCA ()	La cajera realiza apuntes en un cuaderno para realizar el cuadro de caja, más no un informe en específico.
19	Este informe contiene firmas de responsabilidad	SI (x) NO ()	
20	Se actualiza los saldos de cada socio	SIEMPRE (x) CASI SIEMPRE () NUNCA ()	
21	¿Se realiza de manera mensual un cuadro de las cuentas de balance?	SI () NO (x)	El cuadro de cuentas del Balance las realiza el contador de la Caja Solidaria cada mes, ya que no están capacitados la cajera ni la administradora.

CONTINÚA 

22	¿Cuándo se recibe dinero por pago de cuotas se procede al conteo físico para verificar que la cantidad sea la correcta?	SIEMPRE (x) CASI SIEMPRE () NUNCA ()	
23	¿Con que frecuencia se realizan reuniones para analizar la situación de la caja solidaria?	MENSUAL () TRIMESTRAL () OTROS (x)	Las reuniones que realiza la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" con todos los socios son semestrales, en caso de existir algún imprevisto convocan a reunión extraordinaria.
24	Son presentados los Estados financieros a la Asamblea para aprobación	SI (x) NO ()	
25	Se elaboran roles de pago para el pago de sueldos	SI () NO (x) EN PROCESO ()	La Caja Solidaria no elabora roles de pagos porque sus empleados no están asegurados, lo que tienen son bonificaciones porque no existe relación laboral, sólo realizan liquidaciones.
26	Los roles de pagos tienen firmas de cada uno de los empleados y de las personas responsables de autorizar este pago	SIEMPRE () CASI SIEMPRE () NUNCA (x)	

CONTINÚA 

27	Existe un documento que justifique el pago de sueldo	SI (x) NO () EN PROCESO ()	En este caso las personas que trabajan para la Caja Solidaria no son aseguradas, es por ello que el documento que justifica el pago de los sueldos es la liquidación.
28	Detalle el proceso contable que se realiza en la caja solidaria		El Proceso Contable que elabora la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" la realizan según los conocimientos básicos que tienen: La cajera registra los cobros de créditos y ahorros, imprime y archiva los documentos de soporte, archiva los documentos de gastos para que la contadora los ingrese en el balance, el contador realiza un informe sobre la situación económica-financiera de la Caja Solidaria, la directiva convoca a reunión a la asamblea para analizar el balance semestral y acordar nuevas directrices en el siguiente semestre del año.

Análisis del Proceso de Contabilidad

Para el análisis del proceso de contabilidad que se lleva a cabo en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" se aplicó la guía de observación en donde se logró visualizar que no cuenta con un manual contable que detalle lineamientos y procedimientos que ayuden al personal que labora en la misma, por lo que existe la gran necesidad de elaborar un manual de procesos contables que genere buenos resultados en la gestión contable.

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" tiene un Sistema Contable llamado GEO, que fue entregado e instalado por UCABANPE quienes realizaron una capacitación sobre el software contable, a los directivos que conforman la Caja Solidaria, cajera y administradora, pero a pesar de esto no se cumple a cabalidad con todo lo que deberían saber sobre los módulos que tiene dicho sistema.

4.3.2. Levantamiento del Proceso Tributario

N.	ITEMS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
1	Existe un manual contable para realizar las declaraciones	SI () NO (x) EN PROCESO ()	En la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" no existe un manual contable para declaraciones, lo que dificulta estar al tanto de los posibles cambios que puede hacer el SRI en el campo tributario.
2	Este manual esta al acceso de todos	SI () NO (x)	
3	¿La responsable del manejo tributario ha recibido capacitación sobre las normativas tributarias?	SIEMPRE () CASI SIEMPRE (x) NUNCA ()	El encargado de realizar las declaraciones de la Caja Solidaria es el Contador Externo debido a que ninguna de las personas que trabajan en la Caja tiene conocimientos en tributación.
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 (x) NO ()	

CONTINÚA 

5	¿La Caja solidaria posee Registro Único de contribuyentes RUC	SI (x) NO ()	
6	¿La caja solidaria presenta declaraciones?	MENSUAL (x) SEMESTRAL () NUNCA ()	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" presenta al SRI declaraciones del impuesto a la renta y del IVA.
7	¿La caja solidaria presenta declaraciones?	CON VALOR A PAGAR (x) SIN VALOR A PAGAR ()	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" debería hacer sus declaraciones sin valor a pagar al SRI, pero en ocasiones lo hacen con valor a pagar, por el desconocimiento del tema, es decir que el contador es el único que puede hacer esta actividad.
8	Existe un archivo de las declaraciones presentadas	SI () NO (x)	
9	¿La caja solidaria alguna vez ha tenido que recurrir a asesoría para cumplir con sus obligaciones tributarias?	SI (x) NO ()	La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" siempre recurre a alguien externo, en este caso es el contador.
10	¿Se realizan las respectivas declaraciones sobre los resultados obtenidos en la caja?	SI (x) NO () A VECES ()	

CONTINÚA 

11	¿Las declaraciones realizadas cuentan con la autorización correcta de sus directivos?	SI (x) NO ()	El contador envía al Presidente de la Caja Solidaria el formulario a presentar con el respectivo monto o en cero, y una vez aprobado por toda la directiva se procede a realizar la declaración en el sistema del SRI.
12	¿Las declaraciones realizadas cuentan con las firmas de autorización adecuadas?	SI (x) NO ()	

Análisis del Proceso Tributario

El proceso tributario se complementa con el contable y al aplicar la guía de observación se encontró que el personal de la Caja Solidaria conoce las obligaciones tributarias que tiene que cumplir, lo que desconoce es el procedimiento a seguir, ya que son personas que sólo han acabado el colegio.

Uno de los problemas más notorios son sus declaraciones sin valor a pagar al SRI, ya que en ocasiones lo hacen con valor a pagar, por el desconocimiento del tema. En este caso el encargado de realizar las declaraciones de la Caja Solidaria es el Contador Externo.

En la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" no existe un manual contable para declaraciones, lo que dificulta estar al tanto de los posibles cambios que puede hacer el SRI en el campo tributario y es necesario que aquellos que trabajen en la Caja Solidaria tengan conocimientos de materia tributaria para que no recurran a personas externas.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

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

- Del total de 27 socios fundadores el 48% manifestaron que lo hicieron por los beneficios que ofrece en este caso sus principales servicios de ahorro y crédito, mientras que el 45% decidió asociarse por la confianza que ha logrado ganar dentro de la comunidad, además el 7% se asoció por recomendación de socios que iniciaron con la creación de la Caja. De modo que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” ha tomado un lugar importante dentro de la parroquia por brindar un servicio de excelencia.
- Así mismo el 100% de socios encuestados conocen todos los servicios que ofrece la Caja Solidaria, debido a que han socializado de forma correcta los servicios a los que pueden acceder al formar parte de ésta entidad.
- Se pudo determinar que los 27 socios tienen pleno conocimiento sobre los requisitos necesarios para la apertura de una cuenta de ahorros en la Caja Solidaria, ya que todos los socios poseen cuenta de ahorros en la Caja.
- Los 27 socios encuestados determinaron que todos conocen los requisitos que deben cumplir para obtener un crédito en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”. Es decir, se les informa debidamente con anterioridad cómo y qué requieren para acceder a préstamos.
- Los 18 socios que mencionaron haber accedido a un crédito de la Caja Solidaria, el 100% indicó que no tuvo dificultad alguna para obtener su crédito.

En lo referente a los directivos se concluyó que:

- Se logró determinar que el 100% de los socios de la Caja Solidaria coinciden en que no existe un manual de procedimientos de crédito y cobranza, ya que los créditos otorgados no siguen lineamientos adecuados al igual que su recuperación de cartera se basa en un proceso empírico.
- Al verificar el resultado obtenido se logra establecer que, el 100% de los directivos conocen que sí se lleva un control mensual de los cobros realizados a los socios.
- Luego de realizar la encuesta a la directiva de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, el 71% mencionó que las revisiones de los saldos de cuotas canceladas por socios son revisadas mensualmente, y el 29% recurrió a la opción de casi siempre.
- Referente a si en la caja solidaria se realizan cierres de caja al final del día, los directivos respondieron: siempre el 86%; casi siempre el 14%. De los resultados obtenidos se deduce que en la caja solidaria a diario se realizan cierres de caja, no existen políticas respecto de este procedimiento, pero se encuentra establecido en actas de reuniones de asamblea.
- Del total de directivos encuestados, el 100% respondió que siempre se realiza un análisis crediticio antes de otorgar un crédito, a pesar de esto el análisis que realiza la Caja Solidaria únicamente es verificar los ahorros y la confianza del socio. Por tanto un análisis crediticio verdadero abarca revisar los ingresos, garantías y el comportamiento histórico del socio, obviamente recurriendo a utilizar garantes dependiendo del monto asignado.
- Del 100% de los directivos encuestados respecto a la existencia de procedimientos administrativos se logró destacar, que el 57% de los directivos mencionan que no poseen un manual, mientras que el 43% afirma su existencia. Es decir los directivos de la Caja Solidaria no saben que un manual es un documento escrito, que define procesos a seguir, por lo que algunos afirmaron sí poseer cuando en realidad no lo tienen,

más bien poseen estatutos que no es lo mismo que un manual administrativo.

- Los 7 directivos de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, aseveraron que no poseen un manual de procedimientos contables que ayude a que sus actividades sean más eficientes, lo que dificulta tener una contabilidad correcta que arroje balances reales.

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 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 las entidades de control en el manejo y administración de la Caja.
- De la misma manera se recomienda el diseño de un manual en los procedimientos contables, que considere la elaboración y aprobación de los estados financieros más relevantes así como el registro de todas las actividades contables.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

MANUAL Y REGLAMENTO OPERATIVO DE CRÉDITO “MROC” DE LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “DIVINO NIÑO” DE LA PARROQUIA MULALÓ, PROVINCIA DE COTOPAXI”

Generalidades.

Este manual y reglamento operativo de crédito es propiedad exclusiva de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” de la parroquia Mulaló, 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 “Divino Niño” presenta informes a los organismos de control, sobre su crecimiento y desarrollo en cada periodo designado.

✓ Responsabilidad Social

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

✓ Integridad

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

✓ Honestidad

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

✓ Justicia

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

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 “Divino Niño” 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 “DIVINO NIÑO”		
Resumen: Contiene Leyes, Reglamentos, Normativas, Derechos, Deberes, Políticas, Directrices y Guías para la correcta gestión en el riesgo crediticio.		
Responsable:		
División/Área Responsable:		
Productos y/o Servicios que genera:	Créditos Microempresa, Consumo Urbano Marginal y Rural	
Fecha de Actualización:		
Fecha de Aprobación:		
Aprobado por:	Consejo de Administración	
En conocimiento de:		

LOCALIZACIÓN DE LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “DIVINO NIÑO”**MAPA GOOGLE****PROVINCIA: COTOPAXI****CANTÓN: LATACUNGA****PARROQUIA: MULALÓ****DIRECCIÓN:**
Calle 4 de Octubre y La Libertad,
Esquina

Tabla 1.

Índice de Abreviaturas & Significados

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

Tabla 2.

Histórico de Cambios

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

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las atribuciones y deberes de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” 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 “Divino Niño”, que se encuentran involucrados en el proceso de crédito, con el fin es garantizar el apoyo requerido por parte de este recurso físico hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.

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

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

MANUAL Y REGLAMENTO OPERATIVO DE CRÉDITO.

RESOLUCIONES ESPECÍFICAS

FUNDAMENTO:

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

CAPÍTULO I

DE LOS PRINCIPIOS GENERALES

1.1. BASE LEGAL.

Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, 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 “Divino Niño”, 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 “Divino Niño” 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 “Divino Niño”.
- 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 “Divino Niño” .
- 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 en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”.

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 “Divino Niño”, para lo cual la entidad entregara mediante un acta de confidencialidad, donde se especificará su manejo y custodia con responsabilidad, el cual debe ser restituido a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” 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 “Divino Niño”, 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 “Divino Niño”, 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 “Divino Niño”, presta a sus socios de acuerdo a las normas, políticas, procesos y procedimientos que dicte la legislación ecuatoriana vigente a la fecha suscrita.
- b) Evaluar en base al sistema de control interno de la entidad, el cumplimiento efectivo de las funciones asignadas al personal de crédito.
- c) Evitar sanciones establecidas dentro del marco legal vigente ecuatoriano, organismo de control hacia la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, 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 “Divino Niño”.

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 “Divino Niño”, 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 “Divino Niño”, 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 “Divino Niño”,
- 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 “Divino Niño”.
- 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 “Divino Niño”, 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 “Divino Niño”:

Directivos y Administradores

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

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 “Divino Niño”,
- b) **Extracto** MANUAL DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, Área de Crédito, literal c._De los Formularios:
Los liquidadores de los créditos serán responsables de requerir que el socio firme el formulario (Anexo No.2) de comprometimiento de licitud de fondos, cuando el valor sea mayor o superior al umbral (\$ 5.000,00) establecido por el organismo de control (UAF), en el cual se manifiesta que los fondo que reciben de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, no serán destinados a la realización o financiamiento de ninguna actividad ilícita.
- c) En la administración de la cartera, se tomará en consideración, la no concentración de créditos, en personas, familias, en una sola actividad económica, sector de producción y zonas vulnerables de alto riesgo.
- d) La entidad canalizará recursos provenientes de organismos de desarrollo que beneficien a los socios de la institución;
- e) Se efectuará periódicamente cuando el caso lo amerita la actualización y mejoramiento
- f) continúo de los procesos y procedimientos crediticios, conforme a los requerimientos del mercado y la normativa legal vigente.
- g) Se dará prioridad en la evaluación del crédito, la capacidad de pago del socio o la generación de flujos de efectivo que permitan recuperar el capital y los intereses en el plazo acordado, y no en base a las garantías;
- h) Se considerará para el análisis, evaluación y calificación de los sujetos de crédito (Anexos **18.0 - 18.3**) las cinco “**C**” de crédito.
- i) El socio podrá acceder a un crédito en Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, siempre y cuando no exceda un número de tres operaciones crediticias vigentes en IFIS, siendo con Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, 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 “Divino Niño”) al satisfacer todas las inquietudes con respecto a la buena reputación, capacidad de pago, capital, colateral, condiciones de su negocio y su entorno.

Una solicitud de crédito transmite el mensaje de que la micro empresa se maneja adecuadamente, que tiene buena reputación, antecedentes de crédito y que sus indicadores financieros y económicos son razonables, es decir, el 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 “Divino Niño”.

- 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 “Divino Niño”, 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 “Divino Niño”, y de acuerdo a los procesos y procedimientos de crédito.
- d)** En relación al literal anterior, se exceptuarán únicamente aquellos créditos garantizados el 100% por un certificado de depósito a plazo fijo, por el mismo monto y plazo del crédito solicitado.
- e)** No serán calificados como sujetos de crédito las personas naturales o jurídicas, que mantuvieren créditos en mora o créditos castigados sea en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, 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 “Divino Niño”, 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 “Divino Niño”, 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 Consejo de Administración

- 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 al Gerente-Presidente el informe mensual de la administración y gestión de la cartera de vinculados; en base a lo establecido en el **Art. 86** de la **LOEPS**.

1.14. OPERACIONES DE CRÉDITO A EMPLEADOS Y VINCULADOS

Las operaciones de crédito vinculados de los directivos, administradores y empleados tendrán el tratamiento normal en base a las políticas, procesos y procedimientos crediticios, sin excepción o diferencia alguna en el nivel respectivo.

1.15. DE LOS CONFLICTOS DE INTERESES

- a. Las operaciones de crédito vinculado de los directivos, gerente, jefes de área, y empleados de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, no podrán ser evaluadas, recomendadas y aprobadas por los mismos en el CCRED respectivo, y de acuerdo a lo señalado.
- b. Los directivos, gerente-presidente, jefes de área y empleados de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” no podrán revelar información a los socios, en forma anticipada, de la evaluación de las

operaciones de créditos vinculados, a los socios que tenga vínculos de parentesco, negocios o amistades.

1.16. DETERMINACIÓN DE ADMINISTRADORES DIRECTOS, EMPLEADOS Y PARIENTES (PARENTESCO)

a. Administradores Directos

- ✓ Vocales del Consejo de Administración (principales)
- ✓ Vocales del Consejo de Vigilancia (principales)
- ✓ Comité de Auditoria
- ✓ Gerente-Presidente

b. Personal o Empleados (Funcionarios)

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

Tabla 3.

Personal relacionado con el proceso de crédito

➤ Comité de Crédito	➤ Asesores de crédito
➤ Jefe Financiero	➤ Contador
➤ Jefe de Operaciones y Procesos	➤ Tesorero
➤ Jefe de Sistemas	➤ Auditor Interno
	➤ Oficial de Riesgos
	➤ Oficial de Cumplimiento

Para efectos de la aplicación del parentesco, se entenderán los siguientes:

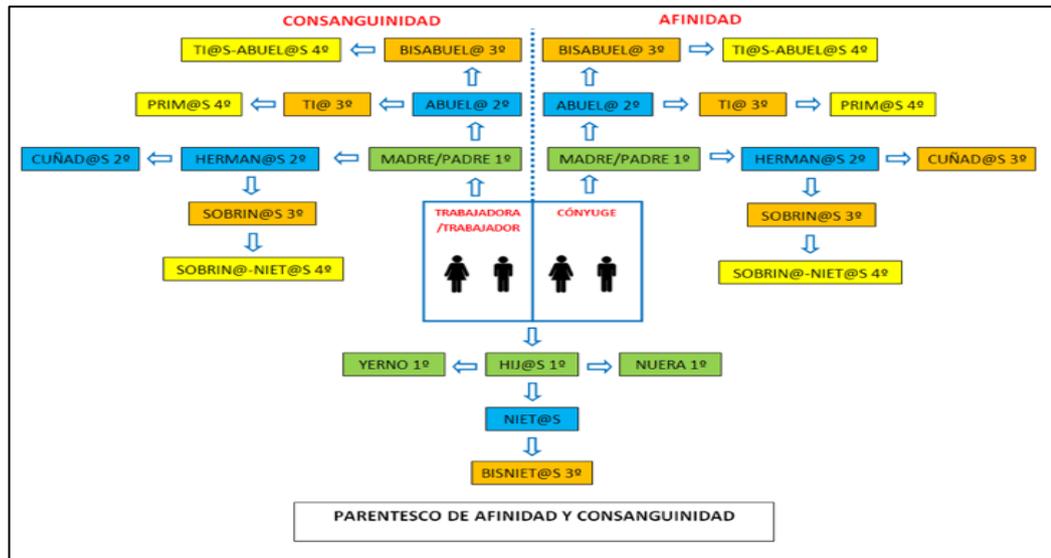


Figura 1. Grados de Afinidad y de Consanguinidad

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 “Divino Niño”, 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 “Divino Niño” 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 respectiva.

Es importante que el monto de crédito quede establecido por la capacidad de pago, viabilidad del proyecto o negociación a financiar y garantías a favor de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” 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 “Divino Niño” acuerdo al **Art. 86** de la **LOEPS**.

1.18.2. PLAZOS

El plazo referencial de los tipos y/o productos de crédito se establecerá sobre la base del tipo de operación, destino del crédito, capacidad de pago, generación de flujos de caja del socio y principalmente deberá estar acorde con la administración de liquidez de la entidad, la misma que buscará evitar un descalce (vencimiento diferente) entre sus activos y pasivos.

Las condiciones específicas del crédito se establecerán a través de la negociación directa con el solicitante, considerando siempre su capacidad de pago y el beneficio de retorno para la institución.

La entidad ha establecido para cada tipo de crédito los plazos máximos de acuerdo a los productos que se incluyen en el catálogo. **Anexos 5**

El asesor de Crédito deberá negociar con el solicitante el plazo más razonable para éste, el mismo que deberá estar acorde con su capacidad de pago, generación de recursos y monto de crédito propuesto.

Los productos de crédito que establezca la entidad dentro de cada línea de crédito podrán considerar plazos menores.

1.18.3. PERÍODOS DE AMORTIZACIÓN O PAGOS

Las cuotas y formas de pago se establecen al momento de la negociación del crédito en función de la capacidad de pago del socio y el tipo de actividad económica.

La frecuencia de pago de los créditos se encuentra determinada en la siguiente tabla:

Tabla 4.

Frecuencia de pago de créditos

TIPO DE CRÉDITO	PAGOS O CUOTAS
• Crédito de Consumo	Mensual
• Microcrédito	Mensual, Quincenal y Semanal

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

1.18.4. TASAS DE INTERÉS

El Gerente-Presidente propondrá, luego del análisis del Comité de Administración de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” 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 “Divino Niño”, una vez revisada la propuesta técnica proveniente del Comité de Administración, presentada por la gerencia.

Las tasas de interés se rigen por la situación del mercado financiero nacional.

- 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 “Divino Niño” podrá establecer un costo adicional por los gastos generados para la gestión y recuperación de créditos (llamadas telefónicas, notificaciones, visitas a domicilio o al negocio), costo determinado de acuerdo al número de gestiones realizadas y en base al tarifario que la Asesor 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 “Divino Niño” 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 “Divino Niño” 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 “Divino Niño” 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 “Divino Niño”, 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 “Divino Niño”, 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 Gerente-Presidente o al Comité de Crédito.

1.19. NORMAS DE IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS

- a) El Comité de Crédito una vez semestralmente, convocará a una reunión general de trabajo al personal del área de crédito con el fin de evaluar y analizar las operaciones crediticias, de conformidad a las metas planteadas por las agencias y Asesor de Crédito; la planificación y programación de actividades del área de crédito; la recopilación de inquietudes y el seguimiento del mercado;
- b) Le corresponderá a la unidad de riesgos , o quien haga sus veces, informar a la Gerencia y Comité de Crédito sobre los cambios en las tendencias del mercado, los posibles riesgos asociados al negocio, con el fin de ajustar, cambiar o incorporar los productos de crédito de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”,
- c) La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” deberá realizar una encuesta de satisfacción de servicios que tenga relación con el número de habitantes y socios de cada oficina operativa al menos una vez semestralmente;
- d) La información de los sondeos de la satisfacción o insatisfacción de los socios y/o clientes en la entrega de productos y prestación de servicios, así como los resultados del estudio de mercado, será fuente de información de primera mano para la determinación de cualquier nuevo producto de crédito; las sugerencias podrán venir de cualquier empleado o funcionario del área de crédito, quien la trasladará hasta la jefatura de negocios, de conformidad a las políticas establecidas en el presente MROC.
- e) El Gerente-Presidente entregará al Consejo de Administración un informe completo que adicione cálculos de costos, gastos inherentes al lanzamiento y promoción, así como proyecciones de ingresos del nuevo producto, con sus conclusiones y recomendaciones finales, para ser tratado ante el Consejo de Administración;
- f) El Consejo de Administración realizará la revisión, análisis y aprobación de los documentos expuestos.

CAPÍTULO II

DE LAS TECNOLOGÍAS DE CRÉDITO

2.1. TECNOLOGÍA DE CRÉDITOS DE CONSUMO

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

- **Personas naturales asalariadas.**

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

- **Personas naturales rentistas**

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

CARACTERÍSTICAS DE ESTA CLASE DE CRÉDITOS:

- i. Dirigido a personas naturales (asalariadas o rentistas)
- ii. La fuente de repago proviene de sueldos, salarios, honorarios o rentas promedios (ingresos permanentes que se mantengan vigentes mientras dure el crédito, tales como contratos de arrendamiento, pensiones jubilares, entre otras).
- iii. El destino es la adquisición de bienes o pago de servicios.

2.1.1. Perfil de los clientes de Créditos de Consumo

Son las personas naturales cuya fuente principal de ingresos proviene de su remuneración o salario en relación de dependencia en el sector público o privado, y de los honorarios o rentas promedio.

Orientación del Crédito de Consumo:

- i. Nivelar el presupuesto familiar
- ii. Compra de muebles,
- iii. Compra de vehículos de uso particular,
- iv. Compra de vestuario

- v. Compra de artefactos para el hogar
- vi. Financiamiento de gastos de salud, educación o vacaciones.

Los socios que opten por acceder a un crédito de consumo deberán cumplir con las políticas y procesos establecidos en este MROC, y en lo concerniente a “Requisitos para ser calificados como *sujetos de crédito*” y no estar inmerso dentro de alguna de las especificaciones establecidas dentro de las “Operaciones Restringidas”.

2.1.2. Requisitos y documentación para el trámite de Créditos de Consumo.

- a) Solicitud de Crédito debidamente llenada todos sus casilleros, y firmada por el solicitante y garante (si fuere el caso);
- b) Copia de cédula de ciudadanía a color del deudor, garante y cónyuges (actualizadas);
- c) Copia del certificado de votación a color del deudor, garante y cónyuges (actualizada);
- d) Copia de pagos de servicios básicos;
- e) Copia de los tres últimos roles de pagos o liquidación de haberes ;
- f) Copia del pago del impuesto predial de los bienes inmuebles declarados;
- g) Certificado de aporte al IESS por montos mayores a \$3.000,⁰⁰ dólares americanos.
- h) Copia de matrícula de vehículo a su nombre, *si tuviera*.
- i) Croquis del domicilio o negocio;
- j) En caso de que el deudor lleve una relación de Unión Libre de dos años o más, por disposición legal su conyugue deberá firmar los documentos para validar la transparencia de los tramites, de acuerdo a lo señalado en el Art. 222, TITULO VI, DE LAS UNIONES DE HECHO del Código Civil Ecuatoriano, en su extracto:...“*generará los mismos derechos y obligaciones que tienen las familias constituidas mediante matrimonio*”.

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

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

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

a. Subproceso : Promoción

Anexo 10

Políticas que debe cumplir el Asesor de Crédito:

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

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

b. Subproceso: Recepción de solicitud y documentación

Anexo 11

Constituyen políticas que debe cumplir el Asesor de Crédito:

- Receptar las solicitudes de crédito llenadas y firmadas por el solicitante, garante, y los documentos requeridos por la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”.

- El Asesor de Crédito a petición expresa y directa del socio y/o cliente podrá asesorar en la preparación de la solicitud de crédito.
- La solicitud no deberá presentar manchones, tachones, alteraciones o enmendaduras.
- Ingresar la solicitud de crédito al sistema y actualizar los datos si así lo requiere, previa confirmación de que se haya cubierto la base de apalancamiento o encaje definido por la institución.

c. Subproceso: Verificación e Inspección

Anexo 12

Políticas que debe cumplir el Asesor de Crédito:

- Todos los datos y referencias proporcionadas por el socio y/o cliente en la solicitud de crédito deben ser verificadas por el Asesor de Crédito, a través de: confirmación de datos vía telefónica, indagación personal, visita in situ u otro medio de corroboración de la información;
- Es obligatorio realizar la verificación del domicilio a través de una inspección in situ; en todas las operaciones crediticias que se realicen y sobre todo cuando el socio ha realizado cambios en su lugar de residencia;
- En la verificación de datos, validar la información presentada por el solicitante, prestando especial atención en:
 - a)** Permanencia y actividad actual en la empresa o institución en la que labora;
 - b)** Veracidad de la dirección domiciliaria proporcionada;
 - c)** Validez y razonabilidad de los certificados laborales entregados u otras fuentes de ingreso;
 - d)** Expectativa de estabilidad laboral (inminente renuncia, migración u otro factor que altere la permanencia en el trabajo);
 - e)** Confirmación de todas las referencias personales y/o comerciales proporcionadas por el interesado.

- f)** Verificar la validez de los documentos de respaldo de los bienes declarados y en especial de los bienes a entregarse en garantía;
 - g)** Razonabilidad y consistencia de los datos proporcionados;
 - h)** Veracidad del destino de crédito declarado en la solicitud de crédito.
- El levantamiento de la información financiera del solicitante, se debe realizar mediante una visita in situ obligatoria al domicilio y al negocio.
 - Los Estados Financieros (Balance General, Resultados y Flujo de Caja) del socio y/o cliente, serán elaborados con la información levantada por los Asesores de Crédito;
 - El levantamiento de información contemplará lo siguiente:
 - a) Ingresos:** Estimación del promedio de ventas mensuales y recuperación de cuentas por cobrar, que son las principales fuentes de repago. Estacionalidad y temporalidad de ventas medido con el histórico. Identificar influencia de competencia, proveedores, demanda, etc. Identificación de fuentes adicionales de ingresos que deben ser sustentables.

Anexo 19

- b) Costo de Ventas:** costo promedio de ventas de los meses que establezca la política interna, además de ello debe incluir el costo de la materia prima, mano de obra, costos indirectos. Se puede utilizar márgenes promedio ponderados de los productos.
- c) Gastos generales:** Estimación de todos los gastos referentes al negocio, como gastos financieros, transporte, ventas, personal, operacionales.
- d) Gastos de la unidad familiar:** Estimación de los gastos de alimentación, consumo familiar, compromisos familiares, servicios y todos los relacionados con el sustento de la familia.
- e) Disponible:** Identificación de los saldos de: efectivo, bancos e inversiones, liquidez inmediata.

- f) Cuentas y/o Documentos por cobrar:** Estimación de las deudas de clientes con frecuencia y plazos. Determinación de la concentración de las cuentas y/o documentos por cobrar.
- g) Inventarios:** Cuantificación del inventario a través de la revisión de disponibilidades a precio de costo. Se debe utilizar la regla del 80 / 20 (Pareto) concentrando el esfuerzo en los productos de mayor rotación y de costos representativos. Se debe realizar un muestreo de precios de costo y de ventas para determinar márgenes de comercialización unitarios. **Anexo 9**
- h) Activos fijos:** Estimación del monto invertido en bienes tangibles a criterio del asesor de acuerdo con el estado de conservación y valor de mercado. Esta valoración se utilizará como parte de la garantía del crédito.
- i) Cuentas por pagar:** Se debe identificar las obligaciones del cliente frente a terceros (pasivos). Es importante verificar información, normalmente no se la menciona en la primera aproximación.
- j) Patrimonio:** Se estima en un rubro global y resulta de la diferencia entre el activo y el pasivo total.

Anexo 16 - 18

Será obligatoria la actualización de la siguiente información en el caso de créditos recurrentes:

- a)** Información Económica y Financiera del Negocio;
- b)** Copia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación a color del deudor, garante y cónyuges;
- c)** Copia de pagos de servicios básicos.
- d)** Pago de predio (actualizado).
- e)** Para toda operación de crédito se consultará e imprimirá la situación del cliente extraída de buró de información y/u otras fuentes de información interna o externa a las cuales tenga acceso la entidad; esta información se adjuntará al expediente de crédito;

d) **Subproceso: Análisis - Evaluación y Resolución**
Anexo 14

Constituyen políticas que debe cumplir el Asesor de Crédito:

- Garantizar que toda operación de crédito tenga como nivel máximo de endeudamiento, incluida la deuda a asumir, de no más del 200% del patrimonio del deudor; si sobrepasa el 200% se otorgará con garantías reales con un margen del 140% sobre el exceso;
- Respetar los niveles de aprobación establecidos dentro del presente MROC, ellos podrán aprobar, limitar o negar la solicitud de crédito;
- Será responsabilidad del Asesor de Crédito comunicar al socio de la aprobación, negación o limitación de su solicitud;
- Toda operación de crédito aprobada, limitada o negada deberá constar dentro o como anexo al Acta de CCRED,
- El gerente emitirán semanalmente un listado de los créditos concedidos, mismo que luego de un análisis deberá ser remitido al Consejo de Vigilancia con la siguiente información:

Reporte de Créditos Otorgados

- ✓ Número de socio
- ✓ Nombres y apellidos
- ✓ Número de la Cédula de ciudadanía
- ✓ Zona o Dirección del socio
- ✓ Número de cuotas
- ✓ Monto
- ✓ Plazo
- ✓ Encaje
- ✓ Certificados de Aportación mínimo (\$ 15,00)
- La evaluación de la estabilidad del negocio y experiencia del propietario será un factor determinante en la decisión del Asesor de Crédito;
- El nivel de endeudamiento (Pasivos o deuda total/Total Activos) del solicitante (incluyendo la operación en análisis) no debe superar el 60%;

- Para la determinación de la capacidad de pago del sujeto de crédito se establece una relación del 60% del Flujo Neto de Caja (incluyendo la unidad familiar);
- Por motivos de oportunidad en la concesión del crédito, el Asesor de Crédito diariamente se reunirá con el Jefe de Agencia, los mismos que conforman el CCRED en el que se discutirá y analizará cada propuesta;

e) **Subproceso: Otorgamiento-Desembolso**

Anexo 15

Políticas a ser cumplidas por el Jefe de Negocios, y Jefes de Agencia:

- Toda desembolso de crédito en el módulo de créditos – GEO (Generación de Empresas Organizadas), 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 “Divino Niño” y en presencia del personal responsable de crédito;
- La autenticidad de las firmas deberá ser confirmada a través de la solicitud de la cédula de ciudadanía original del socio, garante y cónyuges;
- El archivo de los documentos físicos que habilitan la operación de crédito deberán cumplir con los requisitos para cada tipo de crédito, como se especifica en el **Anexo 7**.

- La Jefatura de Negocios, emitirá semanalmente el Reporte de Créditos Otorgado y consolidará la información de la matriz y agencias, entregando a la Gerencia para su revisión quien reportara al Consejo de Administración.

2.2. TECNOLOGÍA DE MICROCRÉDITOS

Son créditos concedidos a personas naturales o jurídicas, o grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de pequeña escala, producción, comercialización o servicios, su fuente principal de repago es el ingreso generado por las ventas, evaluadas por el prestamista, para el efecto BCE, define los siguientes segmentos de crédito:

Tabla 5.

Segmentos de crédito

MONTO DE CRÉDITO		TIPOS DE CRÉDITOS	TASA EFECTIVA BCE	PLAZO MAX
DESDE	HASTA			
\$50, ⁰⁰	\$3.000, ⁰⁰	MICROCRÉDITO MINORISTA	30,50%	24 MESES
\$ 3.001, ⁰⁰	\$10.000, ⁰⁰	MICRO. ACUMULADO SIMPLE	27,50%	36 MESES
\$ 10.001, ⁰⁰	\$20.000, ⁰⁰	MICRO. ACUMULADO AMPLIADO	25,50%	60 MESES

2.2.1. Características principales de créditos:

- a) Dirigido a personas naturales no asalariadas, usualmente informales; personas jurídicas; unidades familiares; o grupos de prestatarios con garantía mancomunadas o solidarias.
- b) La fuente de repago proviene de ventas o ingresos brutos generados por la actividad, financiada o por los ingresos de la unidad familiar microempresaria.
- c) El destino son las actividades productivas y de comercialización o prestación de servicios a pequeña escala, con ventas o ingresos brutos de hasta 100.000,00 dólares americanos anuales.

- d) Se consideran también los dirigidos a aspectos de consumo siempre y cuando su fuente de ingreso y repago sea el negocio.

2.2.2. Perfil de los clientes de Microcrédito

- a) Generación de ingresos de la unidad familiar microempresaria de hasta 100.000,00 dólares americanos anuales;
- b) Las deudas consolidadas en el sistema financiero no debe exceder de 40.000,00 dólares americanos.
- c) Acreditar capacidad de endeudamiento y pago;
- d) Poseer negocio propio con antigüedad mínima de un año;
- e) Presentar calificación “A o B (o su equivalente en días de mora)” en el buró de información crediticia.

Los socios que mantengan calificación “B” presentarán la justificación de la entidad prestataria de que se encuentran al día en sus pagos.

Requisitos y documentación para trámites de Créditos Microempresa

- a) Solicitud de crédito llenadas en su totalidad y firmadas
- b) Copia de la cédula de ciudadanía y votación a color del solicitante, cónyuge y garantes (si fuera el caso);
- c) Certificado del curso de Economía Popular y Solidaria realizado en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”.
- 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 el Asesor de Crédito podrá hacer comparaciones y ver la evolución del negocio. Los indicadores por sí solos dan indicios, pero al relacionarlos nos generan más fuentes de información para profundizar el análisis, revisar la evolución o simplemente rechazar la solicitud de crédito.

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

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

Los indicadores pueden ser clasificar en cuatro grupos:

I. INDICADORES DE LIQUIDEZ LIQUIDEZ

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

a) Capital de Trabajo

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

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

$$\textit{Capital de Trabajo} = \textit{Caja} + \textit{Bancos} + \textit{Inventarios} - \textit{Cuentas por Pagar}$$

Ecuación 1 Capital de Trabajo

b) Rotación de Capital de Trabajo

Comparación del monto de las Ventas con el total Capital de Trabajo.

Todo Capital de Trabajo requiere de un Pasivo que lo financie, entonces el objetivo es de tratar de maximizar las Ventas o Ingresos con el mínimo de Activo, lo cual se traduce a su vez en menos Pasivos y por lo tanto habrá menos deudas y se necesitará menos Patrimonio. Esto se traduce en una empresa más eficiente.

$$\text{Rotación de Capital de Trabajo} = \frac{\text{Capital de Trabajo}}{\text{Compras}} * 30$$

Ecuación 2 Rotación de Capital de Trabajo

Mientras mayor sea el valor de este ratio mejor será la productividad del Capital de Trabajo, es decir que el dinero invertido en este tipo de Activo rota un número mayor de veces, lo cual se traduce en una mayor rentabilidad del negocio.

c) Dependencia del Negocio

Este indicador mide la relación que existe entre los Ingresos Líquidos y la Liquidez Disponible de la empresa y cuanto representa el Ingreso sobre el disponible.

$$\text{Dependencia del Negocio} = \frac{\text{Ingresos Líquidos}}{\text{Líquido Disponible}} * 100$$

Ecuación 3 Dependencia del Negocio

d) Dependencia de Otros Ingresos

Nos permite conocer el grado de dependencia en caso de disponer de otra actividad económica y cuanto influye en la actividad principal.

$$\text{Dependencia Otros Ingresos} = \frac{\text{Otros Ingresos Familia}}{\text{Liquidez Disponible}} * 100$$

Ecuación 4 Dependencia Otros Ingresos

II. INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO

Miden la proporción de financiamiento hecho por terceros con respecto a los dueños de la empresa. De la misma forma muestran la capacidad de la empresa de responder de sus obligaciones con los acreedores.

Los índices más utilizados son los siguientes:

a) Endeudamiento a Largo Plazo “Con Crédito”

Indica la proporción de los activos que han sido financiados con fuentes externas de largo plazo.

Endeudamiento a Largo Plazo

$$= \frac{\text{Cuentas por Pagar} + \text{Crédito}}{\text{Activo Total} + \text{Crédito}}$$

Ecuación 5 Endeudamiento a Largo Plazo

b) Cuenta Propia/ Excedentes.

Este indicador muestra el porcentaje de la Liquidez disponible que se destina para cubrir el endeudamiento a Largo Plazo, es decir, cuanto representa la cuota a pagar del crédito realizado.

$$\text{Cuenta Propia/Excedentes} = \frac{\text{Cuota "Crédito"}}{\text{Liquidez Disponible}} * 100$$

Ecuación 6 Cuenta Propia/Excedentes

III. INDICADORES DE ACTIVIDAD

Estos indicadores también llamados de **rotación**, se utilizan para medir la eficiencia que tiene la empresa en la utilización de sus activos, se utiliza un análisis dinámico comparando las cuentas de balance (estáticas) y las cuentas de resultados (dinámicas).

Este indicador es importante para identificar los activos improductivos de la empresa y enfocarlos al logro de los objetivos financieros de la misma.

a) Rotación de Inventarios.

La rotación del inventario, informa el número de veces en que se recupera la inversión en existencias, durante un periodo, es decir el ciclo de inventario a efectivo y en consecuencia el número promedio de días que se conserva la inversión en forma de inventarios.

$$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{\text{Inventarios}}{\text{Compras}} * 30$$

Ecuación 7 Rotación de Inventarios

b) Rotación de Cuentas por Cobrar

Mide con qué rapidez se convierten en efectivo las cuentas por cobrar. El resultado se expresa en número de veces.

$$\text{Rotación de Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Ventas}} * 30$$

Ecuación 8 Rotación de Cuentas por Cobrar

IV. INDICADORES DE RENTABILIDAD.

Los indicadores de rendimiento, denominados también de rentabilidad o lucratividad, miden la efectividad de la administración de la empresa controlando los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades; lo más importante de utilizar estos indicadores es analizar la manera como se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa (***rentabilidad del patrimonio y rentabilidad del activo total***).

Margen Bruto:

Significa el margen total que me deja un producto, es decir, la diferencia entre el precio de venta y el precio de compra, o el precio de fabricación y el precio de venta. Para ello tenemos los siguientes indicadores:

a) Margen Bruto en Ventas

Indica lo que se ha ganado porcentualmente en las ventas

$$\text{Margen Bruto en Ventas} = \frac{\text{Ventas} - \text{Compras}}{\text{Ventas}} * 100$$

Ecuación 9 Margen Bruto en Ventas

b) Margen Bruto en Compras

Nos permite determinar cuánto cubre las ventas sobre las compras.

$$\text{Margen Bruto en Compras} = \frac{\text{Ventas} - \text{Compras}}{\text{Compras}} * 100$$

Ecuación 10 Margen Bruto en Compras

CAPÍTULO 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 Comité de Crédito, Jefe de Operaciones, Gerencia, Unidad de Riesgos, Oficial de Cumplimiento y Auditor Interno realizarán visitas periódicas, programadas o no, a las agencias, con el fin de evaluar y revisar el cumplimiento de las políticas, procesos y procedimientos establecidos en el presente MROC, y elaborará un informe con los hallazgos respectivos, para la toma de decisiones adecuada.
- E. Los aspectos de incumplimiento y faltas al presente MROC, serán informados a las instancias correspondientes para la aplicación de las medidas disciplinarias conforme se especifica en el Reglamento Interno de Trabajo y conforme lo dictamine el Código Laboral.

3.1. ESTRUCTURA DE LA CARTERA

La estructura general de la cartera de crédito, conforme al mercado en que se desenvuelve la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” y zona de influencia; en concordancia con los preceptos establecidos dentro de su Misión y Visión institucional, ha fijado los siguientes porcentajes por categoría de crédito:

Tabla 6.

Estructura de la Cartera

95%	De la cartera general para microcrédito.
5%	De la cartera general para consumo;

Por prudencia en la gestión, se considera mantener una flexibilidad de 5 puntos porcentuales de los valores enunciados.

3.1.1. Clasificación de la Cartera de Crédito

- a) En un nivel consolidado, la distribución de la cartera de crédito se mantendrá dentro de los siguientes límites:

Tabla 7.

Clasificación de la Cartera de Crédito

Destino	Mínimo	Máximo
Consumo	5 %	10 %
Microempresa	90 %	95 %

- b) El Consejo de administración establecerá los sectores económicos a financiar a partir de estudios y/o información proporcionada por el 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 “Divino Niño” 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

- ✓ Avalúo 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 “Divino Niño”.
- 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 “Divino Niño” 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 “Divino Niño” 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 “Divino Niño”, 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.

CAPÍTULO 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 “Divino Niño” 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 “Divino Niño”, que respalden créditos cancelados, deberán tener la autorización de la Gerencia.
- h)** El Asesor de crédito realizara una revisión trimestral en las Agencias de las garantías para verificar que no han perdido su valor o vigencia; la misma que deberá presentar mediante informe a la Gerencia.
- i)** Se aplicara la excepción para el desembolso, en ciertos casos a la presentación del comprobante único de registro de prohibición y enajenación de las garantías reales previa a su registro;
- j)** En caso de fallecimiento de los garantes, o pérdida de valor de la garantía, será obligación del deudor presentar, un nuevo garante o una nueva garantía que cubra el valor estipulado, cuando sus cuotas se encuentren vencidas;
- k)** No se acepta garantes que mantengan relación de dependencia con el deudor de forma directa o indirecta.

4.3. TIPOS DE GARANTÍAS

4.3.1. Las garantías pueden ser quirografarias, prendarias, hipotecarias y sobre certificado de depósito a plazo fijo, y en la determinación del tipo de garantía a aceptar se tendrá en cuenta principalmente el riesgo del crediticio,

4.3.2. Quirografaria

- a)** Constituyen garantías sobre firmas, aquellas que respaldan créditos desde \$ 50,00 (CINCUENTA) hasta \$ 20.000,00 (VEINTE MIL) dólares americanos en tanto y en cuanto se compruebe la capacidad de pago y el sustento patrimonial;
- b)** Podrá ser prestada por personas naturales, socio y/o cliente de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, 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 “Divino Niño”;
 - ✓ Las personas que tengan litigios pendientes de resolución con la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño” 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 “Divino Niño” 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 “Divino Niño”.

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 “Divino Niño” 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 “Divino Niño”.

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 “Divino Niño”.

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 “Divino Niño”, el documento original quedará bajo custodia de la institución; y la copia entregara al deudor;
- ✓ El crédito con DPF se entregara sin encaje, pero; se realizara los respectivos aportes como: PATRIMONIO y SEGURO DE DESGRAVAMEN; de acuerdo a las políticas, procesos y procedimientos de créditos, dispuestos en el MROC;
- ✓ En el caso de garantías con DPF, el plazo del crédito no deberá superar la fecha de vencimiento del documento entregado en garantía;

4.3.5. Prendarias

Constituyen vehículos y maquinaria industrial cuyo valor comercial se encuentra determinado por la entidad, un crédito prendario es aquel que se otorga a cambio de la prenda de un bien mueble registrable, en donde el deudor, por lo general, suele dar en garantía para la misma el bien que está adquiriendo en ese momento, por ejemplo un vehículo.

De esta manera el bien prendado queda en poder del deudor, pero su uso queda limitado al acuerdo que se firme entre ambas partes (deudor y acreedor), lo que se llega a acordar es que la parte deudora no puede vender ese bien a no ser que traslade la deuda al nuevo comprador o se cancele la totalidad de la misma. Por otro lado es obligación del deudor conservar en buen estado el bien mueble prendado.

4.3.5.1. Requisitos para prendario.

- ✓ Justificación de ingresos (relación laboral de mínimo 1 año) o RUC (negocio de permanencia mínimo de 6 meses en el mercado)
- ✓ Mantener cuenta activa
- ✓ Edad mínima de 18 y máxima de 65 años
- ✓ Solicitud de crédito y croquis del solicitante(s) y garante(s).
- ✓ Copias de cédulas de identidad y papeletas de votación de todos los participantes
- ✓ Certificado de trabajo, rol de pagos o justificativo de ingresos actualizado
- ✓ Justificativo de estado patrimonial (escritura, predio o matrícula de vehículo).
- ✓ Copia de planilla de servicio básico.
- ✓ Trámite de prenda del vehículo

CAPÍTULO 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 “Divino Niño” 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 reformatorias de la Ley de Economía

SEGUNDA.-En la Ley de Régimen Tributario Interno en el artículo 10 numeral 11, sustituir el texto:

- i. "Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta Bancaria establezca." por el siguiente:
"Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta Bancaria, para el Sector Financiero o la Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario lo establezca
- ii. "Si la Junta Bancaria estableciera que las provisiones han sido excesivas, podrá ordenar la reversión del excedente; este excedente no será deducible" por el siguiente:
"Si la Junta Bancaria o la Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario, en sus respectivos sectores, estableciera que las provisiones han sido excesivas, podrá ordenar la reversión del excedente; este excedente no será deducible"

5.2. POLÍTICAS GENERALES DE CALIFICACIÓN DE RIESGO

Los Empleados del Área de Crédito, deberán cumplir estrictamente las normas establecidas en las Resoluciones de la SEPS en el que se establecerá los lineamientos, normas, límites y procedimientos para la calificación de los activos de riesgo y constitución de provisiones por incobrabilidad o por pérdidas de valor.

5.3. PROCESO DE CALIFICACIÓN DE CARTERA Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

- a) De conformidad con las normas establecidas por el Organismo de Control, se observará para la calificación de cartera y contingentes, el siguiente proceso:
- ✓ El Asesor de Crédito revisará la calificación que asigna el sistema operativo controlando que esta sea en función de la antigüedad de los dividendos pendientes de pago, según los días de mora establecidas para aquellos deudores de crédito consumo y microempresa;
 - ✓ El Asesor de Crédito emitirá el reporte de Calificación de Cartera de Consumo, y Cartera Microempresarial;
 - ✓ El contador remitirá el reporte revisado, consolidado la Contabilidad para la emisión del reporte final de calificación de cartera;
 - ✓ El contador presentará el resumen de la calificación en los formularios correspondientes ante Gerencia General, y posteriormente para el conocimiento del Consejo de Administración.
- b) Los elementos generales que deben tomarse en cuenta para calificar la cartera en las distintas categorías y los rangos de requerimiento de provisiones, se detallan a continuación:
- ✓ La calificación de la cartera crediticia comprende a cada deudor con relación a la totalidad de sus obligaciones, de modo que la calificación final exprese el riesgo asociado con cada una de sus acreencias y en su conjunto. La cuantificación de dicho riesgo representa el valor esperado de las pérdidas con relación a cada deudor y reflejará el nivel adecuado de provisiones.
 - ✓ Para los efectos de la clasificación de la cartera, los créditos se dividirán en DOS clases: consumo, y microcrédito.

5.4. CALIFICACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO

5.4.1. Evaluación de Riesgos

- ✓ El Asesor de crédito evaluará todos y cada uno de sus deudores, para determinar lo que a su criterio constituye la probabilidad de pérdidas por incobrabilidad y por lo tanto el nivel de provisiones requeridas individualmente por prestatario. En la evaluación se deberán considerar, sin excepción, los siguientes factores:
- ✓ Capacidad de pago del deudor y sus codeudores, teniendo en cuenta las características del crédito; así como, la solvencia de sus avalistas y otros garantes, de conformidad con la información financiera que presenten, la misma que deberá estar actualizada y documentada;
- ✓ Cobertura e idoneidad de las garantías, para lo cual se observarán las normas que para el efecto emita la SEPS;
- ✓ Información proveniente de fuentes de información crediticia, con relación al monto de endeudamiento en el sistema y la calificación otorgada por cada entidad;
- ✓ Experiencia crediticia del socio, con la institución; y,
- ✓ Riesgo de mercado y del entorno económico.
- ✓ El análisis en conjunto de estos factores debidamente ponderados, permitirá calificar el conjunto de obligaciones que tiene el deudor en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, 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 “Divino Niño”, 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 “Divino Niño”, 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 “Divino Niño”, ha establecido como política interna, la aplicación de los siguientes niveles de constitución de provisiones, para cada uno de los rangos de calificación de riesgo, de conformidad a los lineamientos establecidos en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Tabla 9.

Políticas para la constitución de provisiones

CATEGORÍA	PROVISIÓN A CONSTITUIR
Riesgo normal (A)	1%
Riesgo potencial (B)	5%
Créditos deficientes (C)	20%
Dudoso Recaudo (D)	50%
Pérdida (E)	100%

CAPÍTULO VI

DEL CASTIGO DE CARTERA

6.1. DEFINICIÓN

Es el proceso mediante el cual se da de baja una obligación cuyo deudor estuviere en mora tres años, luego de haber realizado las gestiones judiciales y extrajudiciales debidas y conforme a las disposiciones establecidas en el Título VII, “De los Activos y Límites de Crédito”, Subtítulo I “Del Castigo de Activos”, Capítulo I “Castigo de préstamos, descuentos y otras obligaciones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.

6.2. POLÍTICAS PARA EL CASTIGO DE LOS CRÉDITOS

6.2.1. De la información

El Gerente de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, 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 “Divino Niño”, 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 “Divino Niño”, 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 “Divino Niño”, hasta que sean devueltos a los deudores, una vez que han cancelado sus deudas, o hasta que haya prescrito la acción judicial de cobro.

6.2.4. Procedimiento para el castigo de los créditos

- a. El Asesor de Crédito elaborará y adjuntara un listado de los créditos que cumplan con las características establecidas para ser castigados con la documentación de las gestiones de cobro realizadas en respaldo de la solicitud;
- b. La secretaria realizará el acta respectiva del CA y del CV;
- c. Una vez aprobado por los consejos y organismos de control se procederá a castigar en el sistema los créditos aprobados y los registrará en la respectiva cuenta de orden.

CAPÍTULO VII

DE LA ESTRUCTURA Y FUNCIONES DEL ÁREA DE CRÉDITO

7.1. ESTRUCTURA DEL ÁREA DE CRÉDITO

En el siguiente grafico se detalla la estructura organizacional y del área de crédito respectivamente con sus niveles jerárquicos.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO “DIVINO NIÑO”

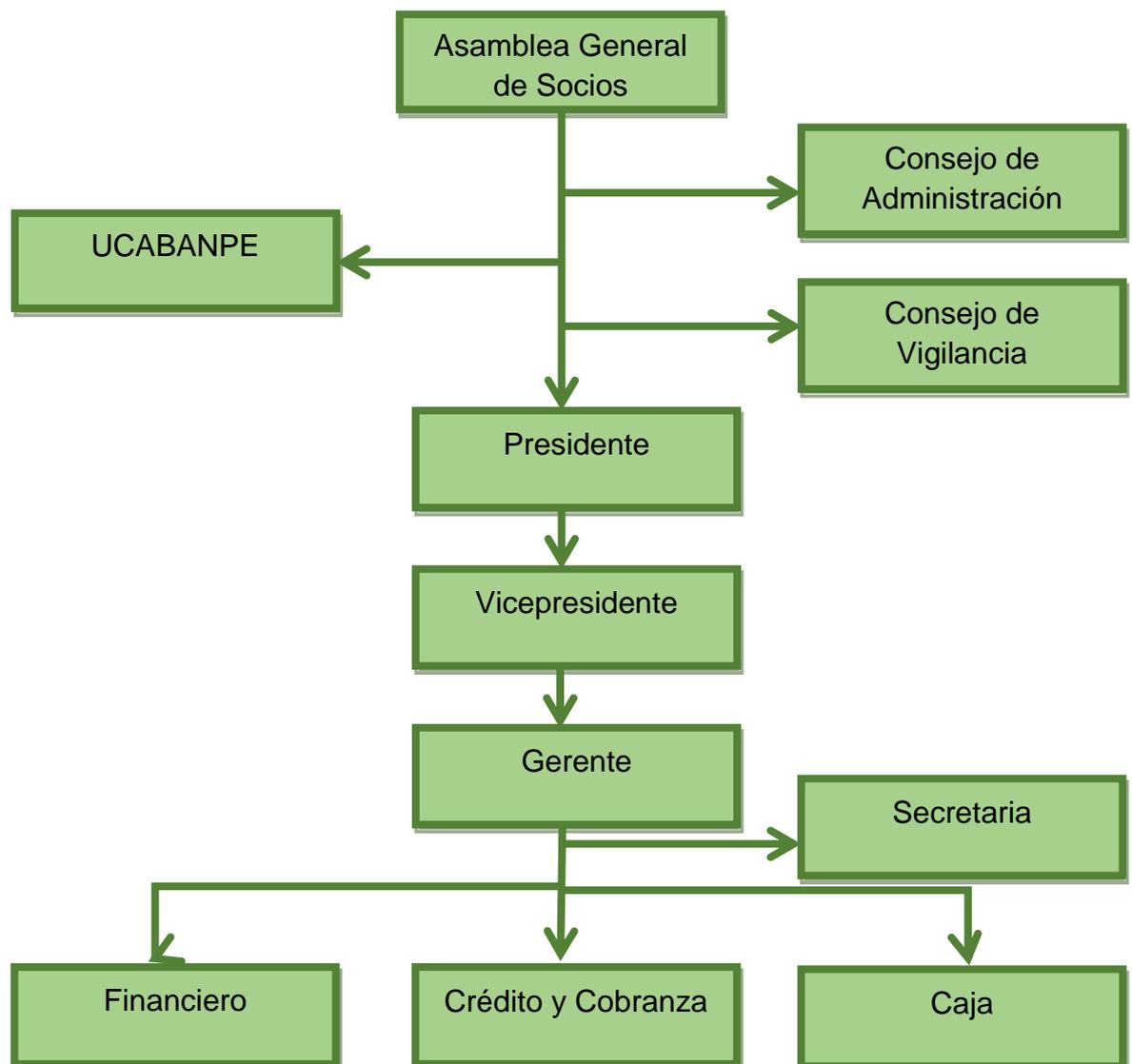


Figura 2. Organigrama Estructural Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”

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 “Divino Niño”, 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 “Divino Niño”, incurra en riesgos innecesarios;
- c) El Asesor de Crédito solicitará al socio la presentación de la Solicitud de crédito debidamente firmada, en la que se revisará la coherencia y veracidad de los datos proporcionados por el socio;
- d) El Asesor de Crédito verificará que la documentación adjunta a la solicitud de crédito este completa y revisarán los datos del socio en buro de información, Base del CONSEP, depósito de encaje y garantías de acuerdo al monto solicitado;
- e) El Asesor de Crédito analizará los documentos y el resultado se reflejará a través de su firma en la solicitud de crédito, en el que se indicará los términos y condiciones en que se aprueba el crédito. Toda la documentación presentada en el trámite será archivada en el expediente de crédito del socio;
- f) El Asesor de Crédito está autorizado a solicitar al socio garantías adicionales en caso de ser necesario;
- g) El Asesor de Crédito resolverá las solicitudes de crédito dentro de los límites que le correspondan y que constan en el Catálogo de Productos; **Anexos 21-23**
- h) Los Asesores de Crédito deberán constatar el destino de los créditos que fueron otorgados;
- i) Los Asesores de Crédito emitirán reportes diarios de la gestión de colocación y de cobranza (reporte de morosidad), que serán supervisados semanalmente por el Jefe de Agencia y Jefe de Negocios para su respectivo análisis.
- j) Cuidará y velará por el cuidado y buen funcionamiento del mobiliario y equipo a su cargo y bajo su responsabilidad;
- k) Otras que sean impartidas por su superior y que sean propias de su responsabilidad.

- a) El Asesor de Crédito revisará los casos priorizando los montos y rangos de morosidad, para definir acciones a realizar con el fin de recuperar el crédito.
- b) Todas las acciones de cobranza realizadas por el Asesor de Crédito se deberán registrar en la hoja de gestión. **Manual de Cobranza**

7.2.3.1. Estrategias de Cobranza.

Para realizar una gestión adecuada en el proceso de cobranza le gestor podrá utilizar las diferentes estrategias, grados de presión o acciones según el riesgo que el socio representa.

A continuación se presenta las guías para realizar la gestión adecuadamente, en base al esquema de cobranza a seguir por días de atraso, según la siguiente tabla:

Tabla 10.

Seguimiento de la cartera en mora

HOJA DE SEGUIMIENTO DE LA CARTERA EN MORA				
N°	Banda de Morosidad	Responsable	Acción	Resultado esperado
1	Mora Preventiva: - 5 días a 0 días en mora.	Asesor de Crédito y Call Center	Llamada telefónica Mensaje de Texto	Prevención de retraso
2	De 1 a 4 días	Asesor de Crédito y Call Center	Llamada telefónica	Compromiso de pago Verbal
3	5 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio	Compromiso de pago formal Notificación No 1
4	De 5 a 10 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio y Llamada al Garante	Compromiso de pago Formal
5	De 10 a 15 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio	Entregar Carta al deudor Notificación No 2
6	De 10 a 15 días	Asesor de Crédito	Visita al socio	Entregar Carta al Garante Notificación No 1
7	De 15 a 20 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio	Entregar carta al deudor Notificación No 3
8	De 15 a 18 días	Asesor de Crédito	Visita al Garante	Entregar carta al Garante Notificación No 2
9	De 18 a 22 días	Asesor de Crédito	Visita al Garante	Entregar Carta al Garante 1 y 2 Notificación No 3

CONTINÚA 

10	De 22 a 26 días	Jefe de Agencia	Visita al Socio y Garante	Entregar Carta al deudor Extrajudicial Notificación No 4
11	De 26 a 30 días	Jefe de Agencia	Visita al Socio y Garante	Entregar Carta al Garante 1 y 2 Notificación No 4
12	De 30 a 90 días	Jefe de Negocios Jefe de Agencia y Asesor de Crédito	Visita al Socio y Garante	Entregar Carta Gerencial al deudor y Garantes Notificación No 5
13	Mayor a 90 días	Gestor de Cobranza	Estrategias propias para cobranza	Recuperación del crédito visitas y notificaciones aplicando 4 soluciones de pago
14	Comité de Mora	Asesor Legal Externo	Cobranza Extra Judicial y Judicial	Recuperación del crédito mediante proceso legal

7.3. NIVELES Y RANGOS DE APROBACIÓN

El Asesor de Crédito conjuntamente con la Gerencia, por lo menos anualmente, o con la frecuencia que estime necesaria, propondrá a la resolución del Consejo de Administración, los montos de crédito que previa aprobación del Gerente, pueden aprobar los funcionarios de los diversos niveles de la entidad, los que podrán variar en ocasiones, por las circunstancias que establezca dicho organismo.

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	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	Desde \$50,00 hasta \$3.000,00	Microcrédito y Consumo
	Asesor de Crédito		

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 “Divino Niño”, pueden PRE cancelar sus créditos sin ser sujetos de ninguna penalización ni recargo por tal motivo.

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”, 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 “Divino Niño”, 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

1 ANEXO

REQUISITOS DE CRÉDITO Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”.

REQUERIMIENTO PARA ACCESO A CRÉDITO	
PERSONA NATURAL	
REQUISITOS	
✓	Ser socio de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”
✓	Copia de la Cedula de Ciudadanía (Actualizada)
✓	Copia de la Papeleta de Votación (Ultimo sufragio).
✓	Pago de servicios básicos.
✓	Foto a color actualizada.
✓	Copia de Escritura con pago del predio del Municipio (Socio y Garante)
PERSONA JURÍDICA	
REQUISITOS	
✓	Copia del Contrato de Constitución de la empresa de la Persona Jurídica.
✓	Copia del nombramiento del Representante Legal.
✓	Copia de la Cedula de Ciudadanía del Representante Legal (Actualizada).
✓	Copia de la Papeleta de Votación del Representante Legal. (Ultimo sufragio).
✓	Formulario de ingreso a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”
✓	Acta de autorización para el crédito.
✓	Balance del cierre del ejercicio económico de acuerdo al periodo a la fecha de la solicitud de crédito.
SOCIEDAD DE HECHO	
REQUISITOS	
✓	Copia de la Cedula de Ciudadanía del Representante Legal de la Sociedad (Actualizada).
✓	Copia de la Papeleta de Votación del Representante de la Sociedad. (Ultimo sufragio).
✓	Balance del cierre del ejercicio económico de acuerdo al periodo a la fecha de la solicitud de crédito.
✓	Formulario de ingreso a la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”
✓	Copia de la Escritura de la Sociedad de Hecho (Notariada)
✓	Acta de autorización para el crédito.
OBSERVACIONES GENERALES. Todos los socios deben tener:	
✓	Ahorro mínimo: \$ 4. ⁰⁰
✓	Certificados de Aportación: \$ 15. ⁰⁰
✓	Encaje: \$ 10 x 1

Figura 3. Requisitos de Crédito

2 ANEXO
REGISTRO DE CRÉDITO VINCULADO

Tabla 13.

Registro de Crédito Vinculado

					REPORTE DE CRÉDITOS VINCULADOS							
Fecha del reporte:												
N°	Apellidos y Nombres	C.I.	Cargo "COAC"	Parentesco	Valor Original	Total por vencer	No devenga interés	Total Vencido	Demanda Judicial	Cartera Castigada	Total Deuda	Tiempo Vencido (días)
						\$		\$		\$	\$	

3 ANEXO
RECARGOS POR MORA EN EL PAGO DE CRÉDITO

Tabla 14.

Regulación 51, TASAS E INTERÉS POR MORA, BCE 2013

 TABLA DE RECARGO POR ATRASO SEGÚN "BCE"	
Nota: <ul style="list-style-type: none"> Incluye únicamente las tasas de interés determinada por el ente de control, La COAC se guardara la reserva de establecer los costes por cada acción realizada para garantizar los pagos. 	
DÍAS DE RETRASO HASTA EL DÍA DE PAGO	DÍAS DE RETRASO HASTA EL DÍA DE PAGO
0	0%
1-15	5%
16-30	7%

Recibí conforme

Sr.

Entregado por

Sr.

4 ANEXO REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL MROC

REGISTRO DE ENTREGA DE: MANUAL Y REGLAMENTO DE CRÉDITO	
Fecha de entrega del material	
Oficina.....	
Nombre del Personal quien recibe	
Con el presente documento queda como constancia que el Señor (a/Srta.),.....	
....., con C.I.#.	
Recibe desde la Jefatura de Negocios de la Institución:	
➤ Un Manual y Reglamento de Crédito	COPIA # <input type="text"/>
Actualizado al.....	del 201.....
<p><i>Como política de carácter obligatorio de la institución, todo el personal debe cumplir con cada uno de los aspectos que se especifica en el documento según la función que desempeñe, también se deberá respetar; la privacidad, derechos de propiedad intelectual, el correcto manejo y uso de mismo sin tergiversar los contenidos con el fin de favorecer o perjudicar a cualquiera de las partes</i></p>	
<p><i>Acepto mi responsabilidad en caso de faltar a lo mencionado en el documento y por parte de mis superiores.</i></p>	
.....

Figura 4. Registro de Entrega/Recepción MROC

5 ANEXO
MONTOS PLAZOS MÁXIMOS POR LÍNEA DE CRÉDITO

Tabla 15.

Montos y Plazos por línea de crédito

				
TASAS DE INTERÉS VIGENTES PARA CRÉDITOS				
N° de Acta				
Fecha de Resolución		DIA	MES	ANO
MONTO DE CRÉDITO				
DESDE	HASTA	TIPOS DE CRÉDITO	TASA BCE	PLAZO MÁXIMO
\$ 50, ⁰⁰	\$ 3.000, ⁰⁰	MICROCRÉDITO MINORISTA	30,50%	24 MESES
\$ 3.001, ⁰⁰	\$ 10.000, ⁰⁰	MICRO. ACUMULADO SIMPLE	27,50%	36 MESES
\$ 10.001, ⁰⁰	\$ 20.000, ⁰⁰	MICRO. ACUMULADO AMPLIADO	25,50%	60 MESES
\$ 50, ⁰⁰	\$ 50.000, ⁰⁰	CONSUMO	16,30%	NEGOCIAR
<hr/> NOMBRE				

6 ANEXO ENCAJES VIGENTES POR LÍNEA DE CRÉDITO



ENCAJES

Consumo & Microcrédito

NIVEL DE SOCIO	MONTO	ENCAJE	CONDICIÓN
SOCIO NUEVO	De \$ 50 - Hasta \$ 3.000	0	NO
SOCIO NUEVO	De \$ 3000 - Hasta \$ 20.000	10 x 1	NO
SOCIO "AA"	De \$ 3000 - Hasta \$ 10.000	20 x 1	SI
SOCIO "AAA"	De \$ 3.000 - Hasta \$ 10.000	0	SI

CONDICIONES:

Socio "AA"

- Mantener historial crediticio en el sistema financiero cuyo monto de crédito sea igual o superior a \$ 3.000
- Promedio de mora no mayor a 5 días en el último crédito.
- Mora máxima 12 días
- Los 12 últimos meses debe registrar operaciones al día sin mora en el sistema financiero.
- Score, igual o superior a 450
- Garantes 2, 1 con casa propia

Socio "AAA"

- Mantener historial crediticio en el sistema financiero cuyo monto de crédito sea igual o superior a \$ 5.000
- Promedio de mora no mayor a 3 días en el último crédito.
- Mora máxima 8 días
- Los 18 últimos meses debe registrar operaciones al día sin mora en el sistema financiero.
- Score, igual o superior a 600
- Garantes 1, con casa propia
- No registrar operaciones en más de 3 IFIS.

Siempre y cuando no sobre pase el límite aprobado en las políticas internas de la COAC.

Figura 5. Encaje vigente por línea de crédito

7 ANEXO 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
INFORMACIÓN BÁSICA		
Evidencia de consulta en el buró de crédito		
Evidencia de confirmación de las referencias		
Copias de cedula de identidad y certificado de votación (deudor y garante)		
Copia del RUC		
Copia de últimos pagos de servicios básicos		
ORDENES DE OPERACIÓN		
Solicitud de crédito		
Informe de verificación		
Resolución y aprobación del estamento correspondiente		
Copia del pagare		
Tabla de amortización firmada por el socio		
Orden de pago o desembolso		
INFORMACIÓN FINANCIERA		
Estado de Situación Financiera personal		
MISCELÁNEOS - AVALÚOS		
Avalúos de los bienes ofrecidos en garantía		
CRÉDITOS CANCELADOS		
Solicitud de crédito		
Orden de pago o desembolso		
CARPETA LEGAL		
Copia del ruc		
Poderes especiales		
Copia de contratos de hipotecas o de prenda, constituidos a favor de la COAC		
Copia de los certificados de los registro mercantil y de la propiedad sobre prendas e hipotecas		
Copia de pólizas de seguro y certificado de endoso de las mismas		
Documentos sobre garantías (escrituras, facturas, contratos, otros)		

8 ANEXO FONDO DE RESERVA PATRIMONIAL

REPUBLICA DEL ECUADOR SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS INTENDENCIA NACIONAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS		FORMULARIO 229
RELACION ENTRE EL PATRIMONIO TECNICO TOTAL Y LOS ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO EN U.S. DOLARES		
FECHA :	dic-13	
CONFORMACION DEL PATRIMONIO TECNICO TOTAL		
A	TOTAL PATRIMONIO TECNICO PRIMARIO	4.422.986,46
B	TOTAL PATRIMONIO TECNICO SECUNDARIO	175.731,45
C	(A + B) PATRIMONIO TECNICO TOTAL	4.598.717,91
D	DEDUCCIONES AL PATRIMONIO TECNICO TOTAL (**)	
E	(C – D) PATRIMONIO TECNICO CONSTITUIDO	4.598.717,91
	PORCENTAJE DE PATRIMONIO TECNICO	13,14%
	PATRIMONIO TECNICO REQUERIDO SEPS	9,00% MINIMO
	DIFERENCIA	4,14%
	10% PATRIMONIO TECNICO	459.871,79
	2% PATRIMONIO TECNICO	91.974,36
(**)	Sujeto a las restricciones de la tercera disposición transitoria de la sección VII, del capítulo I, subtítulo V, título IV, de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y Junta Bancaria	
ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO		
Activos ponderados con 0,00		0,00
Activos ponderados con 0,10		0,00
Activos ponderados con 0,20		0,00
Activos ponderados con 0,40		0,00
Activos ponderados con 0,50		0,00
Activos ponderados con 1,00		35.005.246,82
F TOTAL ACTIVOS Y CONTINGENTES Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO		35.005.246,82
POSICION, REQUERIMIENTO Y RELACION DE PATRIMONIO TECNICO		
G = F x 9%	PATRIMONIO TECNICO REQUERIDO	3.150.472,21
H = E – G	EXCEDENTE O DEFICIENCIA DE PATRIMONIO TECNICO REQUERIDO	1.448.245,70
	ACTIVOS TOTALES Y CONTINGENTES x 4%	1.523.616,73
GERENTE GENERAL	CONTADOR GENERAL	

Figura 6. Fondo de Reserva Patrimonial

10 ANEXO
**DIAGRAMA DE: CRÉDITO DE CONSUMO Y MICROCRÉDITO
 “SOCIO-ASESOR”**

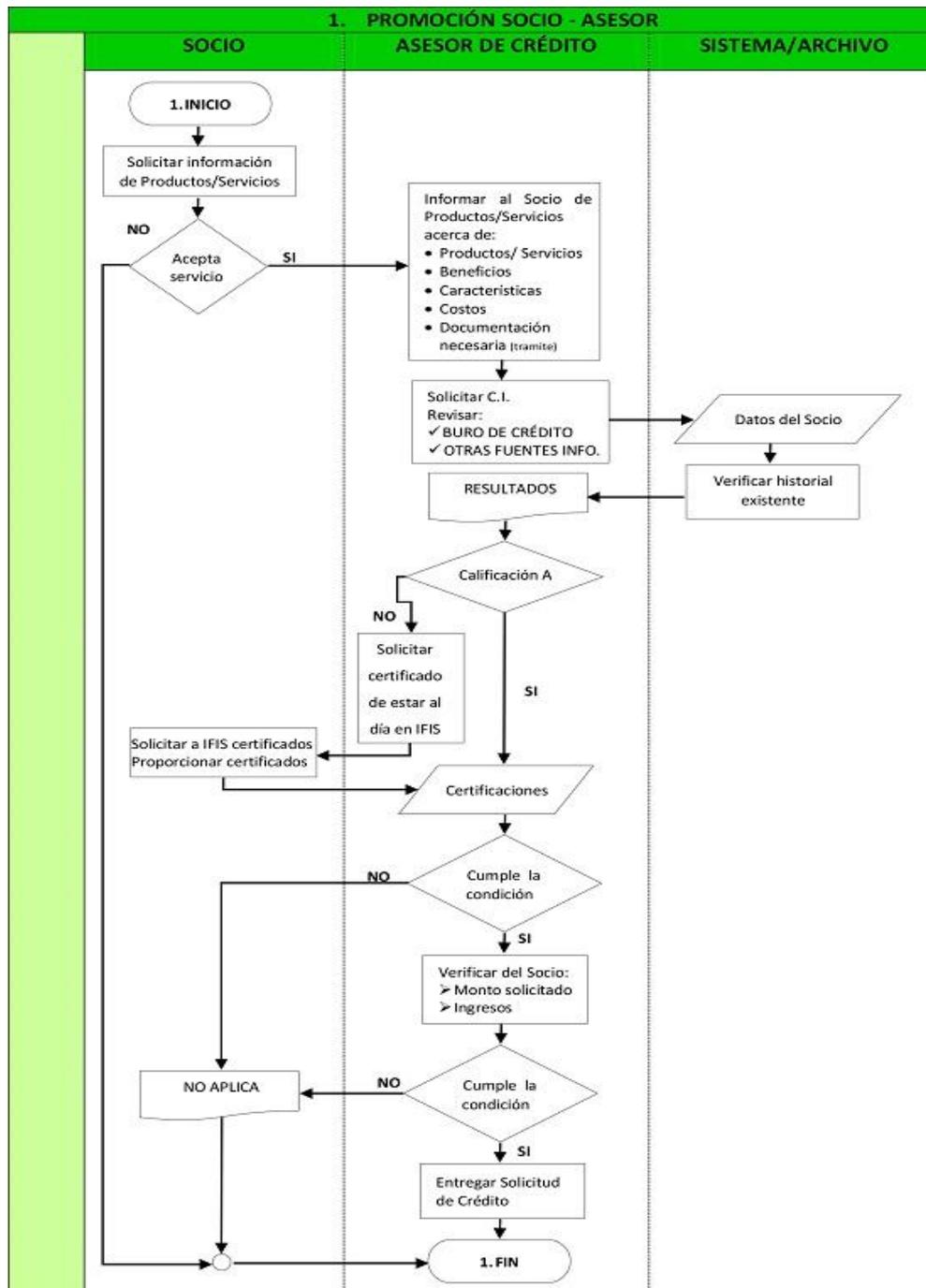


Figura 7. Diagrama de Promoción Socio-Asesor

11 ANEXO DIAGRAMA RECEPCIÓN DE SOLICITUD Y DOCUMENTACIÓN

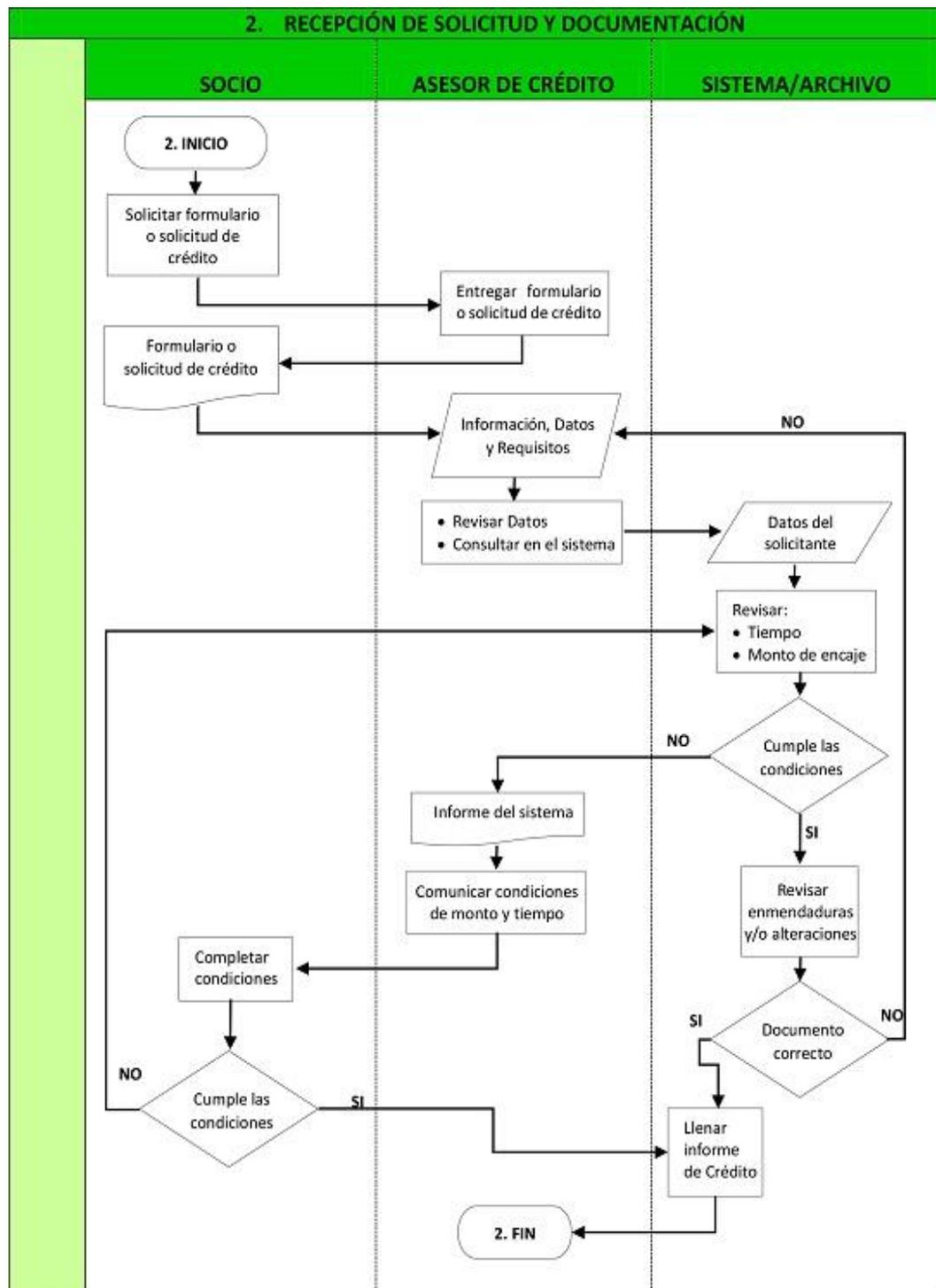


Figura 8 Diagrama de Recepción de Solicitud y Documentación

12 ANEXO

DIAGRAMA DE VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN E INSPECCIÓN “ASESOR-PERITO”

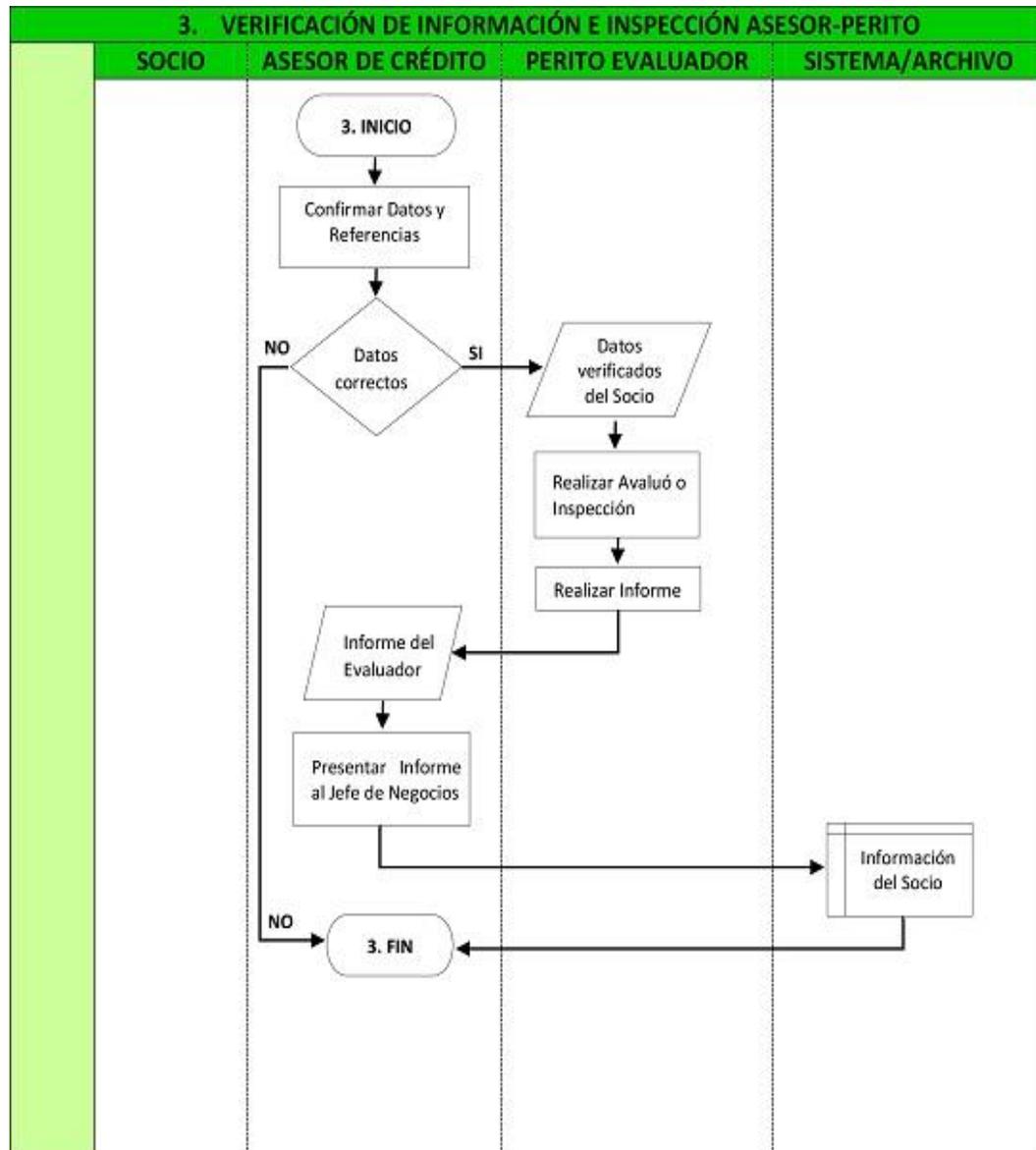


Figura 9. Diagrama de Verificación de la Información e Inspección Asesor-Perito

13 ANEXO

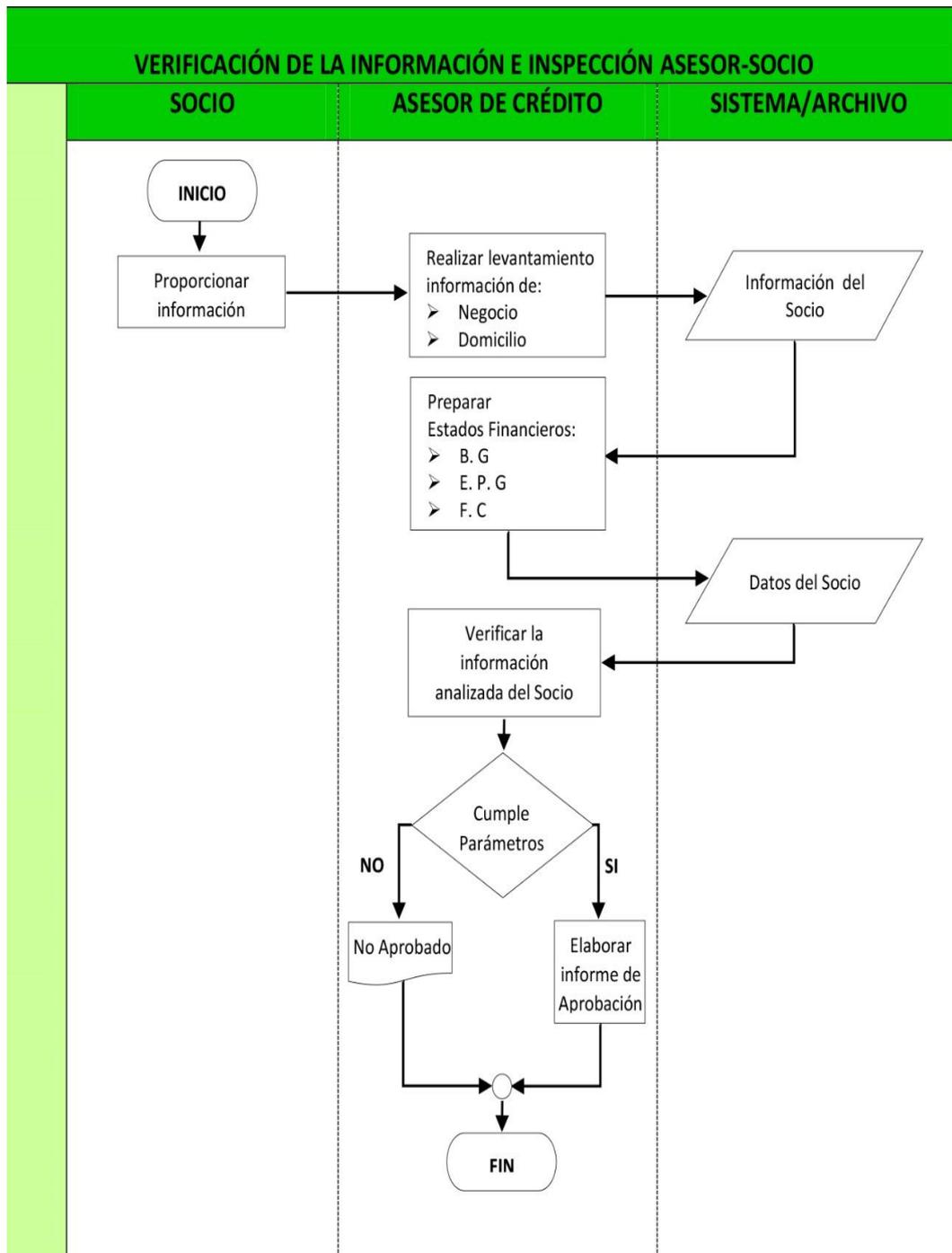
**DIAGRAMA DE VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN E INSPECCIÓN
“ASESOR- SOCIO”**


Figura 10. Diagrama de Verificación de Información e Inspección Asesor- Socio

14 ANEXO
DIAGRAMA DE ANÁLISIS EVALUACIÓN, RESOLUCIÓN Y APROBACIÓN

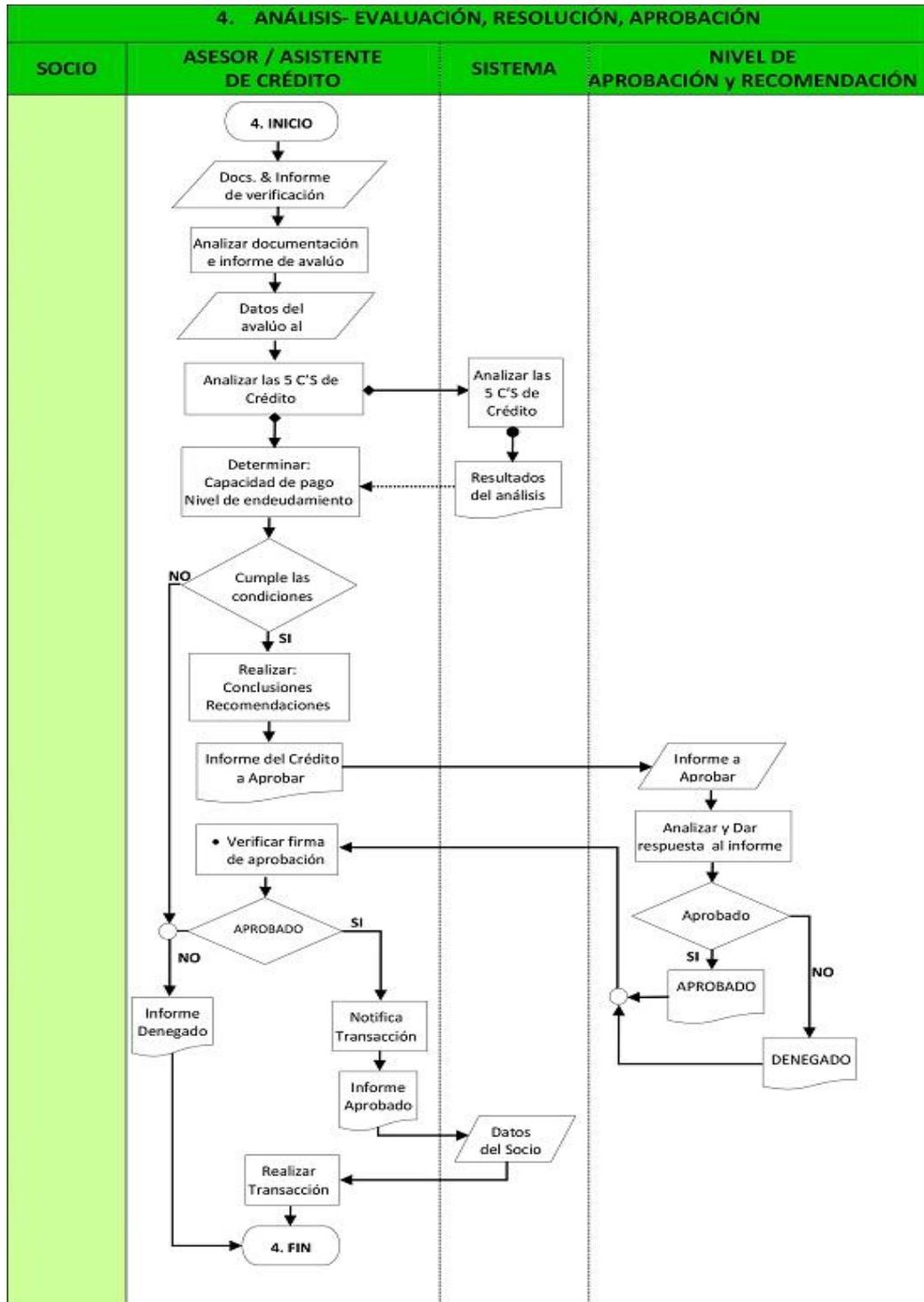


Figura 11. Diagrama de Análisis Evaluación, Resolución y Aprobación

15 ANEXO DIAGRAMA DE OTORGAMIENTO Y DESEMBOLSO

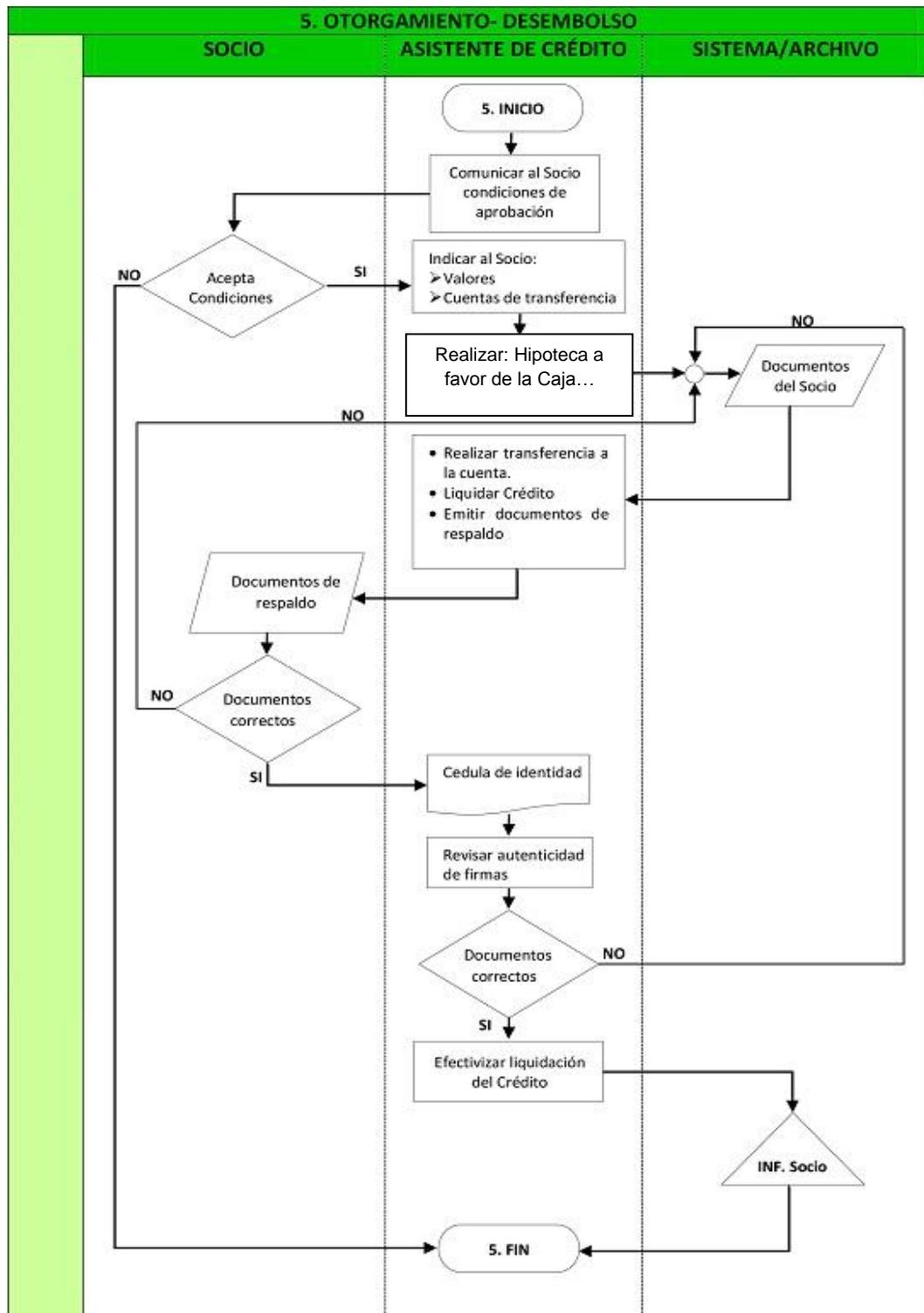


Figura 12. Diagrama de Otorgamiento y Desembolso

16 ANEXO

SOLICITUD DE CRÉDITO

MONTO SOLICITADO..... N° Socia/o.....

FECHA:..... PLAZO DE CRÉDITO.....

DATOS DE LA SOLICITANTE

Apellidos.....Nombres.....Dirección
 Domiciliaria.....Calle.....
 Teléfono.....Ocupación.....
 Dirección de Trabajo.....
 Cedula de Identidad N°.....Estado Civil.....

Vivienda
 Propia Arrendada Prestada

1. DATOS DEL/LA CONYUGE

Apellidos.....Nombres.....
 Cedula de identidad N°.....Ocupación.....
 Dirección de trabajo.....

2. INGRESOS Y EGRESOS ECONÓMICOS FAMILIARES

Ingresos mensuales

Sueldos
 Agricultura
 Negocio
 Crianza de animales
 Otros

Total ingresos

.....

Egresos mensuales

Alimentación
 Educación
 Servicios básicos
 Préstamos a otras instituciones

Total egresos

.....

TOTAL INGRESOS NETOS

.....

3. DESTINO DE CREDITO

Para invertir en:

Agricultura Ganadería
 Comercio Consumo
 Casa Compra de previo
 Otros

4. DATOS DEL GARANTE 1

Apellidos.....Nombres.....Dirección
 Domiciliaria.....calle.....
 Teléfono.....Ocupación.....
 Dirección de Trabajo.....
 Cedula de Identidad N°.....Estado Civil.....

Vivienda
 Propia Arrendada Prestada

5. DATOS DEL GARANTE 2

Apellidos.....Nombres.....Dirección
 Domiciliaria.....calle.....
 Teléfono.....Ocupación.....
 Dirección de Trabajo.....
 Cedula de Identidad N°.....Estado Civil.....

Vivienda
 Propia Arrendada Prestada

6. FIRMAS

Solicitante Garante 1
 Cl..... Cl.....

Cónyuge Garante 2
 Cl..... Cl.....

7. APROBACIÓN DEL CRÉDITO

El consejo de vigilancia de créditos aprueba la siguiente solicitud:

18 ANEXO CATÁLOGO DE PRODUCTOS “CRÉDITO EMERGENTE”

 CATALOGO DE PRODUCTOS							
Fecha de resolución							
N° Acta							
Tipo de Crédito	CONSUMO						
Nombre	CRÉDITO EMERGENTE						
Características	Se otorga de manera inmediata, una vez cubiertos los requisitos para cubrir calamidades domesticas por muerte, accidente o enfermedad						
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitud de crédito para deudor y garante ➤ Copia de la cedula de identidad ➤ Recibo del pago o certificación de ingresos (mínimo de tres meses) ➤ Giros del exterior o contratos de arrendamiento legalizado ➤ Honorarios (declaración de impuestos, facturas), comprobantes de pensiones jubilares o Certificado Bancario ➤ Constancia de domicilio (pagos de servicios básicos) <p>Certificados o documentos que valide la calamidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificado médico ➤ Factura de gastos médicos ➤ Partida de Defunción 						
MONTOS	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">DESDE</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">HASTA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">\$ 50,00</td> <td style="text-align: center;">\$ 4.000.000,00</td> </tr> </tbody> </table>	DESDE	HASTA	\$ 50,00	\$ 4.000.000,00		
DESDE	HASTA						
\$ 50,00	\$ 4.000.000,00						
PLAZO: Dependerá del monto solicitado	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">DESDE</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">HASTA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">01 mes</td> <td style="text-align: center;">60 meses</td> </tr> </tbody> </table>	DESDE	HASTA	01 mes	60 meses		
DESDE	HASTA						
01 mes	60 meses						
TASA DE INTERÉS ANUAL	Establecida por BCE						
COMISIÓN	0,00%						
ENCAJE	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">SOCIOS NUEVOS</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">HASTA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">SOCIOS ANTIGUOS</td> <td style="text-align: center;">5 X 1</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">10 X 1</td> </tr> </tbody> </table>	SOCIOS NUEVOS	HASTA	SOCIOS ANTIGUOS	5 X 1		10 X 1
SOCIOS NUEVOS	HASTA						
SOCIOS ANTIGUOS	5 X 1						
	10 X 1						
GARANTÍA	1. Garante hasta \$ 3.000,00 dólares americanos y dos garantes solventes para el resto de montos, hipoteca, prendario Los socios clase "A y B" se garantizan con el historial de su cuenta						
TIEMPO DE ENTREGA	Máximo en 24 horas crédito normal y máximo 30 minutos una vez cubiertos todos los requisitos						
NIVEL DE APROBACIÓN	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">NIVEL DE APROBACIÓN</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">HASTA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">JEFE DE AGENCIA</td> <td style="text-align: center;">Hasta: \$ 3.000,00</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">ASESOR DE CREDITO</td> <td style="text-align: center;">Hasta: \$ 40.000,00</td> </tr> </tbody> </table>	NIVEL DE APROBACIÓN	HASTA	JEFE DE AGENCIA	Hasta: \$ 3.000,00	ASESOR DE CREDITO	Hasta: \$ 40.000,00
NIVEL DE APROBACIÓN	HASTA						
JEFE DE AGENCIA	Hasta: \$ 3.000,00						
ASESOR DE CREDITO	Hasta: \$ 40.000,00						

NOMBRE

**Gerente Caja Solidaria de Ahorro y Crédito
“Divino Niño”**

19 ANEXO CATÁLOGO DE PRODUCTOS

Tabla 19.
CREDIPÓLIZA

 CATÁLOGO DE PRODUCTOS			
Fecha de resolución			
N° Acta			
Tipo de Crédito	CONSUMO		
Nombre	CREDIPÓLIZA		
Características	Este es un crédito ordinario inmediato, al cual se puede acceder para cubrir cualquier requerimientos del solicitante, usando como garantía una póliza emitida por la COAC		
REQUISITOS	Solicitud de crédito Copia de la cedula de identidad Endoso de la Póliza favor de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño" Partida de Defunción		
MONTOS	DESDE		HASTA
			80% valor de la Póliza
PLAZO: Dependerá del monto solicitado	DESDE		HASTA
			Fecha de vencimiento de La Póliza
TASA DE INTERÉS ANUAL	Variable: TRES puntos por arriba de la tasa de interés mínima, vigente para este segmento, según BCE		
APORTE	2% del monto de crédito		
ENCAJE	SOCIOS NUEVOS		NO APLICA
	SOCIOS ANTIGUOS		NO APLICA
GARANTÍA	Póliza emitida por la COAC		
TIEMPO DE ENTREGA	30 minutos en las oficinas de la COAC		
NIVEL DE APROBACIÓN	ASESOR DE CRÉDITO		Hasta: \$ 3.000,00
	GERENTE		Hasta: \$ 40.000,00
<hr/> NOMBRE Gerente Caja Solidaria de Ahorro y Crédito "Divino Niño"			

BIBLIOGRAFÍA

- DA ROS, G. (2007). Economía Solidaria, Aspectos Teóricos y Experiencias. Ecuador, Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- JÁCOME, V. (2013). Introducción la Economía Social y Solidaria. Ecuador, Quito: La Caracola.
- (Instituto de Altos Estudios Nacionales [IAEN], 2011, p. 15)
- Ecuador. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Boletín de Coyuntura N. 1
- VALENCIA, D. (2014). Guía de Diseño y evolución de Programas y Proyectos de Políticas para la Economía Social y Solidaria. Quito: La Caracola.
- REGLAMENTO A LA LEY ORGANICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA 2012.
- CORAGGIO, J. (2013). Fundamentos de la Economía Social y Solidaria. Ecuador, Quito: IAEN.
- ROBBINS, S. y COULTER, M. (2005). Administración, México, D.F.: Pearson Educación
- BERNAL, C. (2007). Introducción a la Administración de las organizaciones, México, D.F.: Pearson Educación.
- ANZOLA, S. (2002). Administración de Pequeñas Empresas. México, D. F.: McGRAW.HILL
- 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.
- AMARU, Antonio. (2009). FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN Teoría general y el proceso administrativo (Tercera ed.). México, D.F.: Pearson Education. Pág 225-231.

- 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
- BERNAL T. C. T. (2007) Introducción a la Administración de las Organizaciones, Estado de México, D.F.: Editorial Pearson Educación, Pág 23
- Gómez C. G. (2005) Planeación y Organización de Empresas, México, D.F.: McGRAW.HILL

NETGRAFÍA

- <http://www.iso.org/iso/home.htm> : [Citado el 25/11/2009]
- <http://www.ansi.org/ansi/home.htm> : [Citado el 10/10/2010]
- <http://www.asme.org/asma/home.htm> : [Citado el 25/11/2010]
- López Gómez H. E. Macro y Micro Procesos Empresariales
<http://es.slideshare.net/HenriEmmanuelLopezGomez/macro-y-micro-procesos-empresariales> : [Citado el 18/10/2012]
- http://www.portalcalidad.com/foros/2172-proceso_financiero_mapa_procesos : [Citado el 02/12/2009]
- <http://es.slideshare.net/mloborret/proceso-contable-minive> : [Citado el 30/08/2010]
- http://www.ovaunicor/recursos/1/index_proceso_administrativo.pdf : [Citado el 15/05/2012]

ANEXOS

Reunión con la Directiva de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “Divino Niño”



