



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

## TRABAJO DE GRADO

### TEMA:

“MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE CANGREJEROS “15 DE ENERO” UBICADA EN EL CANTÓN HUAQUILLAS PROVINCIA DE EL ORO”

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA C.P.A.**

### AUTORA:

RAMOS CHÁVEZ MÓNICA ANABEL

**DIRECTOR: C.P.A. Rita Lucia Lomas Paz Mgs.**

Ibarra, Septiembre 2016

## RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad las Cajas de Ahorro y Crédito son un sistema de organización que tiene como finalidad prestar servicios de intermediación financiera en sectores comunitarios que por sus bajos recursos económicos, no tienen acceso a servicios de ahorro y crédito. Las facilidades de créditos que ofrecen, logra que esos sectores marginados desarrollen mini proyectos en bien de satisfacer sus propias necesidades. Estas entidades generalmente se estructuran por los mismos comuneros de la zona y desarrollan las operaciones crediticias y de ahorro de forma empírica, ante eso se evidencia deficiencias administrativas, operativas y financieras, evita gestionar el manejo de recursos económicos, materiales y humano, tener un dato real de la situación financiera de la entidad, desarrollo de procesos clave propios del giro de negocio.

Por lo expuesto anteriormente el presente Manual pretende ayudar a la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de Enero” a crecer empresarialmente mejorando sus operaciones administrativas financieras y operacionales, mediante la adecuada implementación de procesos, políticas administrativas contables. Con la implementación del Manual de Funciones se logrará una organización empresarial, establecer responsabilidades y unidades de mando para toma de decisiones. El Manual de procedimientos busca optimizar tiempos, mejorar procesos internos operativos y administrativos, medir el resultado de cada procedimiento mediante evaluaciones de desempeño operativos, hacer cumplir responsabilidades de ejecución y normativa interna.

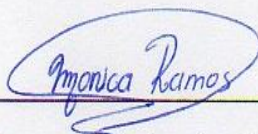
El Manual contable pretende cumplir con políticas establecidas, correcto registro de transacciones, cumplir disposiciones del órgano rector a través de la presentación de Estados Financieros, en donde la entidad pueda evaluar su liquidez, rentabilidad.

## SUMMARY

Savings and Credit Banks are an organization system which purpose is to provide financial intermediation services for community sectors where the people have low income, so they do not have access to savings and credit services. The provide credit facilities help these marginalized sectors to develop mini-projects to satisfy their own needs. These entities are usually structured by the people of same zone and they have developed the credit and savings operations empirically, in consequence, it is evident to find administrative, operative and financial deficiencies, it avoids the management of economic, material and human resources, to have a real data of the financial situation of the entity and development of key specific processes of the ordinary course of business. Thus, this guide aims to help to the “Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros Quince de Enero” to grow entrepreneurially improving its financial and operational administrative operations, through the proper implementation of processes and accounting administrative policies. With the implementation of the Functions Guide, a business organization will be achieved and responsibilities and decision-making units will be established. The Procedures Guide aims to optimize time, improving internal, operational and administrative processes, to measure the outcomes of each procedure through operational performance assessments, enforce the responsibilities and internal regulations. The Accounting Manual is intended to comply with established policies, proper registration of transactions, comply with requirements of the governing body through the presentation of Financial Statements, where the entity can assess its liquidity and profitability.

## AUTORÍA

Yo, RAMOS CHÁVEZ MÓNICA ANABEL, portadora de la cédula de ciudadanía 100354862-3, declaro bajo juramento que el trabajo desarrollado es de mi autoría: **“MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE CANGREJEROS “15 DE ENERO” UBICADA EN EL CANTÓN HUAQUILLAS PROVINCIA DE EL ORO”**, que no ha sido presentado para ningún grado, ni calificación profesional; en los contenidos tomados de diferentes fuentes de consulta, se ha hecho constar sus respectivas citas bibliográficas.



Ramos Mónica Anabel

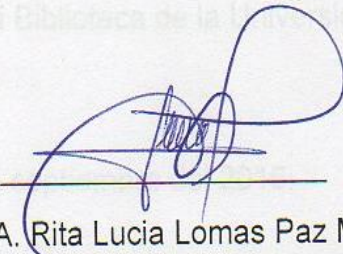
C.C.: 100354862-3

## CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado, presentado por la egresada Ramos Chávez Mónica Anabel, para optar por el Título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**, cuyo tema es: "MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE CANGREJEROS "15 DE ENERO" UBICADA EN EL CANTÓN HUAQUILLAS PROVINCIA DE EL ORO".

Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 14 días del mes de septiembre del 2016.

  
C.P.A. Rita Lucia Lomas Paz Mgs.

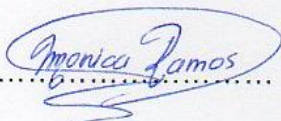
C.C.: 100134869-5

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Ramos Chávez Mónica Anabel, con cédula de ciudadanía Nro. 100354862-3, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora del trabajo de grado denominado: **“MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE CANGREJEROS “15 DE ENERO” UBICADA EN EL CANTÓN HUAQUILLAS PROVINCIA DE EL ORO”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 14 días del mes de septiembre del 2016.

A handwritten signature in blue ink that reads "Mónica Ramos". The signature is written in a cursive style and is enclosed within a hand-drawn oval. Below the signature, there is a horizontal dotted line.

Ramos Chávez Mónica Anabel

C.C. 100354862-3

## AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	<b>DE</b>	100354862-3	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	<b>Y</b>	RAMOS CHÁVEZ MÓNICA ANABEL	
<b>DIRECCIÓN:</b>	JUAN DE DIOS NAVAS 4-38 Y ABELARDO MONCAYO		
<b>EMAIL:</b>	monita.ramos17@gmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	2 604-856	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0985837156
<b>DATOS DE LA OBRA</b>			
<b>TÍTULO:</b>	MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE CANGREJEROS "15 DE ENERO" UBICADA EN EL CANTÓN HUAQUILLAS PROVINCIA DE EL ORO.		
<b>AUTORA</b>	RAMOS CHÁVEZ MÓNICA ANABEL		
<b>FECHA:</b>	14 de septiembre 2016		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>		
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A		
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	C.P.A Rita Lucia Lomas Paz		

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD


Yo, Ramos Chávez Mónica Anabel, con cédula de ciudadanía Nro. 100354862-3, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3. CONSTANCIAS

Yo como autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que soy el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asumo la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldré en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 14 días del mes de septiembre del 2016

LA AUTORA:



.....*Mónica Ramos*.....

Ramos Chávez Mónica Anabel

C.C.: 100354862-3

Facultado por resolución de Consejo Universitario.



## DEDICATORIA

A Dios, por darme las fuerzas necesarias para continuar estudiando y poder culminar otra etapa más en mi vida.

A mis padres, quienes me han apoyado en todo momento, instruyéndome principios y valores, dándome consejos para tomar decisiones acertadas.

A mi hija, que con su inocencia y alegría me ha enseñado que a pesar de tantas adversidades, si se puede salir adelante.

A mi esposo, quien me ha manifestado su apoyo incondicional para que juntos podamos crecer profesionalmente.

A mis hermanas, quienes me han brindado toda su comprensión en etapas difíciles de mi vida.

A mis compañeros de clase, con quienes he compartido una etapa muy maravillosa en mi vida.

***Mónica***

## AGRADECIMIENTO

A Dios por saberme guiar en cada paso de mi vida personal y estudiantil.

A mis padres por el apoyo económico y afectivo que han sabido darme en todo momento, permitiendo que culmine otro periodo más en mi vida.

A mis profesores, quienes me han impartido conocimientos profesionales y éticos.

A todo el personal de la Caja de Ahorro y Crédito Cangrejeros “15 de Enero”, por su gran apoyo y colaboración para la elaboración de este trabajo.

A mi Asesora de Tesis, quien en todo momento supo guiarme y recomendarme mejoras para la realización de este trabajo de grado.



## **PRESENTACIÓN**

El objetivo principal del presente trabajo de grado es elaborar un Manual Administrativo Financiero para la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de Enero, el cual servirá de base para la ejecución de actividades administrativas financieras y operativas, lograr minimizar el riesgo operativo y mejorar la eficiencia laboral dentro de la entidad.

El capítulo I detalla el Diagnóstico Situacional realizado a la Caja de Ahorro y Crédito, a través de técnicas de investigación tales como la encuesta, entrevista y observación directa y obtener información clave que ayude a identificar la vulnerabilidad de la entidad.

El capítulo II puntualiza las bases teóricas científicas de temas y conceptos relacionados a la investigación, para que los lectores conozcan claramente la investigación que se ha realizado.

El capítulo III presenta la propuesta planteada que fue elaborada tomando en cuenta la situación actual de la Caja de Ahorro y Crédito con el fin de establecer procedimientos adecuados que deben ser implementados dentro de la entidad a fin de lograr la máxima eficiencia y optimización de recursos.

Finalmente el capítulo IV precisa el análisis de impactos tanto en lo económico, institucional, social, educativo y ambiental que genera la implementación del Manual Administrativo Financiero dentro de la entidad.

## ÍNDICE GENERAL

TEMA -----	
RESUMEN EJECUTIVO -----	i
EXECUTIVE SUMMARY -----	ii
AUTORÍA -----	iii
CERTIFICACIÓN -----	iv
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR -----	v
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN -----	vi
DEDICATORIA -----	viii
AGRADECIMIENTO -----	viii
PRESENTACIÓN -----	x
ÍNDICE GENERAL -----	xi
ÍNDICE DE TABLAS -----	xvii
ÍNDICE DE GRÁFICOS -----	xxi
JUSTIFICACIÓN -----	xxiii
OBJETIVOS DEL PROYECTO -----	xxiv
CAPÍTULO I -----	1
1 Diagnóstico situacional -----	1
1.1 Antecedentes -----	1
1.2 Objetivos -----	2
1.2.1 General -----	2
1.2.2 Específicos -----	2
1.3 Variables diagnósticas -----	3
1.3.1 Indicadores -----	3
1.3.2 Matriz de relación diagnóstica -----	4
1.4 Mecánica operativa -----	6
1.4.1 Identificación de la población -----	6
1.4.1 Instrumentos de recolección de datos -----	7
1.5 Tabulación y análisis de la información -----	7
1.5.1 Encuesta dirigida a los socios de la caja de ahorro y crédito. -----	8
1.5.2 Encuesta aplicada a los socios cuenta ahorristas -----	22
1.5.3 Entrevista aplicada a la Presidenta de la Caja de Ahorro y Crédito -----	35
1.5.4 Entrevista aplicada al Tesorero de la Caja de Ahorro y Crédito -----	40

1.5.5 Observación directa-----	42
1.6 Matriz FODA-----	43
1.6.1 Elaboración de la matriz FODA-----	44
1.7. Cruces estratégicos FA FO DO DA-----	45
1.7.1 Fortalezas-Amenazas-----	45
1.7.2 Fortalezas-Oportunidades-----	46
1.7.3 Debilidades-Oportunidades-----	46
1.7.4 Debilidades-Amenazas-----	47
1.8 Determinación del problema diagnóstico-----	47
1.9 Resumen del Capítulo-----	48
CAPÍTULO II-----	49
2. Marco teórico-----	49
2.1 Sistema financiero-----	49
2.1.1 Concepto-----	49
2.2 Sistema financiero Ecuatoriano-----	49
2.2.1 Concepto-----	49
2.2.2 Estructura del sistema financiero del Ecuador-----	50
2.2.3 Órganos de regulación del sistema financiero Ecuatoriano-----	50
2.3 Sistema financiero popular y solidario-----	51
2.3.1 Concepto-----	51
2.3.2 Organizaciones del sector financiero popular y solidario-----	51
2.4 Cajas de ahorro y crédito-----	52
2.4.1 Definición-----	52
2.4.2 Objetivo-----	52
2.4.3 Estructura-----	53
2.5 Operaciones bancarias-----	53
2.5.1 Captación-----	53
2.5.2 Tipos de captaciones-----	53
2.5.3 Tasa pasiva o de captación-----	54
2.5.4 Colocación-----	54
2.6 El crédito-----	55
2.6.1 Definición del crédito-----	55
2.6.2 Tasa activa o de colocación-----	55
2.6.3 Tipos de crédito-----	56

Tipos de créditos -----	56
2.6.4 Análisis del crédito -----	56
2.6.5 Proceso para otorgar un crédito -----	56
2.7 Las 5 c de crédito -----	57
2.8 Manual -----	57
2.8.1 Concepto-----	57
2.8.2 Importancia -----	57
2.8.3 Tipos -----	58
2.9 Administración -----	58
2.9.1 Concepto-----	58
2.9.2 Objetivo-----	59
2.9.3 Proceso administrativo -----	59
2.10 Planeación estratégica-----	60
2.10.1 Concepto -----	60
2.10.2 Misión -----	60
2.10.3 Visión-----	60
2.10.5 Políticas-----	61
2.10.6 Objetivos -----	61
2.11 Organigramas -----	61
2.11.1 Concepto-----	61
2.11.2 Tipos de organigramas -----	62
2.11.4 Ventajas y desventajas-----	63
2.12 Diagramas de flujo -----	63
2.12.1 Concepto -----	63
2.12.2 Importancia -----	64
2.12.3 Características -----	64
2.12.4 Símbolos utilizados en los diagramas de flujo -----	65
2.12.5 Pasos para su construcción-----	66
2.13 Contabilidad-----	67
2.13.1 Concepto -----	67
2.13.2 Objetivo-----	67
2.13.3 Tipos de contabilidad -----	68
2.13.4 Principios de contabilidad-----	68
2.13.5 Plan de cuentas -----	68

2.13.6 Proceso contable-----	69
2.14 Los tributos-----	69
2.14.1 Concepto-----	69
2.14.2 Impuesto a la renta-----	69
2.14.3 Impuesto al valor agregado-----	69
2.15 Control interno-----	70
2.15.1 Proceso-----	70
2.15.2 Importancia-----	71
2.15.3 Clasificación-----	71
2.16 Estados financieros-----	72
2.16.1 Concepto-----	72
2.16.2 Componentes de los estados financieros-----	72
2.16.4 Notas a los estados financieros-----	73
2.17 Análisis financiero-----	73
2.17.1 Concepto-----	73
2.17.2 Razones financieras-----	73
2.17.3 Tipos-----	74
2.18 Indicadores de gestión-----	74
2.18.1 Concepto-----	74
2.18.2 Diferencia entre indicador financiero y de gestión-----	75
2.19 Cliente-----	75
2.19.1 Concepto-----	75
2.20 Socio-----	75
2.20.1 Concepto-----	75
CAPÍTULO III-----	76
3. Propuesta-----	76
3.1 Antecedentes-----	76
3.2 Objetivos-----	76
3.2.1 Objetivo general-----	76
3.2.2 Objetivos específicos-----	76
3.3 Nombre y domicilio-----	77
3.4 Base filosófica-----	77
3.4.1 Misión propuesta-----	77
3.4.2 Visión propuesta-----	77

3.4.3 Principios y valores-----	78
3.5 Objetivos-----	79
3.6 Estructura organizacional propuesta-----	79
3.6.1 Niveles jerárquicos-----	79
3.6.2 Organigrama estructural-----	80
3.7 Manual de Funciones-----	81
3.7.1 Presentación-----	81
3.7.2 Objetivo-----	81
3.8 Reglamento interno-----	104
3.9 Manual de crédito-----	104
3.10 Manual de captaciones-----	104
3.11 Reglamento interno para el área financiera-----	104
3.12 Reglamento interno de trabajo-----	104
3.13.1 Presentación-----	105
3.13.2 Objetivo-----	105
3.13.3 Alcance-----	105
3.14 Manual contable-----	146
3.14.1 Presentación-----	146
3.14.2 Objetivo-----	146
3.14.3 Plan de cuentas-----	146
3.14.4 Descripción y dinámica de las principales cuentas-----	149
3.15 Ejercicio práctico.-----	169
3.16 Índices financieros-----	182
3.16.1 Liquidez-----	182
3.16.2 Rentabilidad-----	184
CAPÍTULO IV-----	186
4. Impactos-----	186
4.1 Análisis de impactos-----	186
4.2 Matriz de valoración de impactos-----	186
4.3 Impacto económico-----	187
4.3.1 Análisis-----	188
4.4 Impacto institucional-----	188
4.4.1 Análisis-----	189
4.5 Impacto social-----	189



4.5.1 Análisis -----	190
4.6 Impacto educativo-----	190
4.6.1 Análisis -----	191
4.7. Impacto ambiental-----	191
4.7.1 Análisis -----	192
4.8 Impacto general-----	192
4.8.1 Análisis -----	193
CONCLUSIONES -----	194
RECOMENDACIONES -----	195
FUENTES DE INFORMACIÓN-----	196
BIBLIOGRAFÍA -----	196
ANEXO 1 -----	199
ANEXO 2 -----	202
ANEXO 3 -----	205
ANEXO 4 -----	207
ANEXO 5 -----	208
ANEXO 6 -----	209
ANEXO 7 -----	216
ANEXO 8 -----	221
ANEXO 9 -----	224
ANEXO 10-----	227

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Indicadores variables diagnósticas	3
Tabla 2 Matriz de relación diagnóstica	4
Tabla 3 Identificación de la población	6
Tabla 4 La institución cuenta con una misión y visión	8
Tabla 5 Conocimiento de políticas internas	9
Tabla 6 Existencia de un documento que detalle el perfil profesional	10
Tabla 7 Capacitación acorde al cargo que realiza	11
Tabla 8 Frecuencia de capacitaciones	12
Tabla 9 Organigrama estructural	13
Tabla 10 Existencia de un documento que establezcan las funciones	14
Tabla 11 Conocimiento de requisitos apertura cuenta de ahorros	15
Tabla 12 Conocimiento del proceso de otorgamiento de créditos	16
Tabla 13 Conocimiento de qué información debe remitir	17
Tabla 14 Informes respectivos para ayudar en la toma de decisiones	18
Tabla 15 Existencia de controles internos	19
Tabla 16 Frecuencia de controles	20
Tabla 17 Existencia de un documento registro contable	21
Tabla 18 Importancia de la caja de ahorro y crédito	22
Tabla 19 Conocimiento sobre los servicios que ofrece la institución	23
Tabla 20 Nivel de atención recibida	24
Tabla 21 Atención oportuna	25
Tabla 22 Personal capacitado	26
Tabla 23 Satisfacción de inquietudes	27
Tabla 24 Eficiencia del personal	28
Tabla 25 Motivo de asistencia	29
Tabla 26 Preferencia de la institución	30
Tabla 27 Actividad laboral	31
Tabla 28 Ingresos mensuales	32
Tabla 29 Monto de ahorro	33
Tabla 30 Gastos mensuales	34

Tabla 31 Matriz foda	44
Tabla 32 Tipos de organigramas	62
Tabla 33 Ventajas y desventajas de los organigramas	63
Tabla 34 Niveles jerárquicos	79
Tabla 35 Manual funciones asamblea general	82
Tabla 36 Manual funciones consejo de administración	83
Tabla 37 Manual funciones presidente	84
Tabla 38 Manual funciones vicepresidente	86
Tabla 39 Manual funciones secretario consejo administración	88
Tabla 40 Manual funciones vocal consejo administración	90
Tabla 41 Manual funciones consejo vigilancia	92
Tabla 42 Manual funciones comisión de crédito	94
Tabla 43 Manual funciones gerente	96
Tabla 44 Manual funciones contador	98
Tabla 45 Manual funciones tesorero	100
Tabla 46 Manual funciones cajero	102
Tabla 47 Proceso elección de directivos	106
Tabla 48 Flujograma elección de directivos	107
Tabla 49 Proceso ingreso socio	109
Tabla 50 Flujograma ingreso socio	111
Tabla 51 Proceso renuncia de socio	114
Tabla 52 Flujograma renuncia socio	115
Tabla 53 Proceso sanción a socio	117
Tabla 54 Flujograma sanción socio	118
Tabla 55 Proceso aprobación plan de trabajo	120
Tabla 56 Flujograma aprobar plan de trabajo	121
Tabla 57 Proceso apertura y cierre de caja	123
Tabla 58 Flujograma apertura y cierre de caja	124
Tabla 59 Proceso apertura cuenta de ahorros	126
Tabla 60 Flujograma apertura cuenta ahorros	127
Tabla 61 Proceso depósito de ahorros	129

Tabla 62 Flujograma depósito de ahorros.	130
Tabla 63 Proceso retiro de ahorros	132
Tabla 64 Flujograma retiro ahorros	133
Tabla 65 Proceso concesión crédito	134
Tabla 66 Flujograma concesión de crédito	136
Tabla 67 Proceso cobro de crédito	139
Tabla 68 Flujograma cobro de crédito	140
Tabla 69 Proceso aprobación estados financieros	141
Tabla 70 Flujograma aprobación estados financieros	143
Tabla 71 Plan de cuentas	147
Tabla 72 Activos	149
Tabla 73 Caja	149
Tabla 74 Bancos y otras instituciones financieras	150
Tabla 75 Cartera de créditos	151
Tabla 76 Provisión créditos incobrables	153
Tabla 77 Cuentas por cobrar	153
Tabla 78 Provisión cuentas por cobrar	154
Tabla 79 Propiedades y equipo	155
Tabla 80 Depreciación acumulada	156
Tabla 81 Pasivos	157
Tabla 82 Depósitos a la vista	157
Tabla 83 Cuentas por pagar	158
Tabla 84 Obligaciones patronales	159
Tabla 85 Contribuciones y multas	160
Tabla 86 Patrimonio	160
Tabla 87 Aportes de socios	161
Tabla 88 Utilidad o excedente	161
Tabla 89 Pérdida del ejercicio	162
Tabla 90 Gastos	163
Tabla 91 Obligaciones con el público	163
Tabla 92 Provisiones	164

Tabla 93 Gastos de operación	164
Tabla 94 Servicios varios	165
Tabla 95 Depreciaciones	166
Tabla 96 Amortizaciones	167
Tabla 97 Impuestos y participación empleados	167
Tabla 98 Ingresos	168
Tabla 99 Intereses y descuentos de cartera de créditos	169
Tabla 100 Saldos iniciales ejercicio	170
Tabla 101 Transacciones	171
Tabla 102 Libro diario	172
Tabla 103 Mayorización	175
Tabla 104 Balance de comprobación	180
Tabla 105 Estados financieros	181
Tabla 106 Índice de liquidez	183
Tabla 107 Índice razón corriente	183
Tabla 108 Rotación de cartera	184
Tabla 109 Coeficiente endeudamiento	184
Tabla 110 Valoración de impactos	186
Tabla 111 Impacto económico	187
Tabla 112 Impacto institucional	188
Tabla 113 Impacto social	189
Tabla 114 Impacto educativo	190
Tabla 115 Impacto ambiental	191
Tabla 116 Impacto general	192

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 La institución cuenta con una misión y visión .....	8
Gráfico 2 Conocimiento de políticas internas .....	9
Gráfico 3 Existencia de un documento que detalle el perfil profesional .....	10
Gráfico 4 Capacitación acorde al cargo que realiza .....	11
Gráfico 5 Frecuencia de capacitaciones .....	12
Gráfico 6 Organigrama estructural .....	13
Gráfico 7 Existencia de un documento que establezcan las funciones .....	14
Gráfico 8 Conocimiento de requisitos apertura cuenta de ahorros .....	15
Gráfico 9 Conocimiento del proceso de otorgamiento de créditos .....	16
Gráfico 10 Conocimiento de qué información debe remitir.....	17
Gráfico 11 Informes respectivos para ayudar en la toma de decisiones .....	18
Gráfico 12 Existencia de controles internos .....	19
Gráfico 13 Frecuencia de controles .....	20
Gráfico 14 Existencia de un documento registro contable .....	21
Gráfico 15 Importancia de la caja de ahorro y crédito .....	22
Gráfico 16 Conocimiento sobre los servicios que ofrece la institución .....	23
Gráfico 17 Nivel de atención recibida.....	24
Gráfico 18 Atención oportuna.....	25
Gráfico 19 Personal capacitado .....	26
Gráfico 20 Satisfacción de inquietudes .....	27
Gráfico 21 Eficiencia del personal.....	28
Gráfico 22 Motivo de asistencia .....	29
Gráfico 23 Preferencia de la institución.....	30
Gráfico 24 Actividad laboral .....	31
Gráfico 25 Ingresos mensuales.....	32
Gráfico 26 Monto de ahorro .....	33
Gráfico 27 Gastos mensuales .....	34
Gráfico 28 Organizaciones del sector financiero popular y solidario .....	51
Gráfico 29 Tipos de crédito .....	56
Gráfico 30 Proceso para otorgar un crédito .....	56

Gráfico 31 Utilidad de los manuales.....	57
Gráfico 32 Tipos de manuales .....	58
Gráfico 33 Objetivo de la administración.....	59
Gráfico 34 Proceso administrativo .....	59
Gráfico 35 Importancia diagramas de flujo.....	64
Gráfico 36 Características de los diagramas de flujo .....	64
Gráfico 37 Método American Society of Mechanical Engineers ASME.....	65
Gráfico 38 Método American National Standard Institute ANSI.....	65
Gráfico 39 Método International Organization for Standardization ISO .....	66
Gráfico 40 Método Instituto Alemán de Estandarización DIN.....	66
Gráfico 41 Pasos para construcción de diagramas de flujo .....	66
Gráfico 42 Proceso control interno.....	70
Gráfico 43 Importancia control interno .....	71
Gráfico 44 Clasificación control interno.....	71
Gráfico 45 Componentes de los estados financieros .....	72
Gráfico 46 Tipos de índices financieros .....	74
Gráfico 47 Organigrama estructural .....	80

## JUSTIFICACIÓN

La Caja de Ahorro y Crédito Cangrejeros “15 de enero” con una trayectoria de 12 años e integrada en sus inicios por 20 socios fundadores de los cuales en el presente solamente permanecen 10 ha tenido un crecimiento moderado debido a la falta de un Manual Administrativo Financiero. Se evidencia algunas debilidades en las operaciones y procesos que desarrolla, además de efectuar toma de decisiones incorrectas debido a la falta de un documento interno en donde se puedan establecer responsabilidades para cada uno de sus miembros.

Hoy en día es importante que toda institución financiera cuente con un Manual Administrativo Financiero el cual ayuda a conocer de forma clara cuales procesos y que medidas de control deben ser implementadas. Con este Manual esta entidad podrá manejar los recursos de manera eficiente, registrando de forma correcta las operaciones diarias, implementando procedimientos administrativos apropiados y ayudar a la mejor toma de decisiones en beneficio de la institución.

Otro beneficio de contar con este documento es que la Caja de Ahorro y Crédito, al mejorar sus procesos operativos logrará ofrecer servicios de calidad a sus clientes.

Cabe mencionar que este Manual permitirá que el personal y los socios de la entidad cuenten con una guía administrativa financiera de capacitación y fuente de consulta en aspectos de procesos, funciones y responsabilidad.

La implementación de este Manual permitirá que los procesos se desarrollen de forma coordinada y organizada generando responsabilidad social entre socios y personal administrativo y así disminuir de alguna forma el uso de papel, o reutilizar el papel reciclado en actividades internas a su vez reutilizar el papel reciclado en actividades internas.

Finalmente, con el Manual Administrativo Financiero la entidad podrá desarrollar y mejorar sus operaciones de intermediación financiera, cumpliendo con la normativa establecida.



## OBJETIVOS DEL PROYECTO

### **General:**

Elaborar un Manual Administrativo Financiero para la Caja de Ahorro y Crédito De Cangrejeros “15 de enero” ubicado en el Cantón Huaquillas Provincia de El Oro, mediante el establecimiento de políticas y procedimientos con la finalidad de lograr el mejoramiento continuo de la institución y pueda consolidarse como una de las Cajas de Ahorro más sólidas a nivel regional.

### **Específicos:**

- Realizar el Diagnóstico Situacional a la Caja de Ahorro y Crédito Cangrejeros “15 de enero” mediante el uso de técnicas de investigación, con la finalidad de obtener información relevante sobre el desarrollo de los procesos operativos y diseñar la matriz FODA.
- Establecer las bases teóricas y científicas a tratarse en la investigación, utilizando fuentes de información que permitan tener un conocimiento profundo sobre el problema planteado.
- Elaborar un Manual Administrativo Financiero para la Caja de Ahorro y Crédito Cangrejeros “15 de enero” a través del establecimiento de procedimientos adecuados a ser implementados, para mejorar el manejo de sus recursos.
- Determinar los principales impactos económicos, institucionales, sociales, educativos y ambientales que tendrá la Caja de Ahorro y Crédito Cangrejeros “15 de enero”, mediante la implementación del Manual Administrativo Financiero, con el objetivo de conocer si estos serán beneficios o no para el desarrollo de la institución.

## CAPÍTULO I

### 1 Diagnóstico situacional

#### 1.1 Antecedentes

La Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de enero” fue creada en el año 2004 por una comisión de la Asociación de Cangrejeros y Anexos “15 de enero” con un monto de \$55 dólares, los cuales fueron dados como crédito por sorteo a uno de sus socios y después este monto sea reembolsado con los intereses generados. Añadiendo las nuevas aportaciones de capital por el valor de \$1 dólar se siguieron otorgando créditos a cada socio de forma rotativa, hasta que pasado un tiempo y luego que todos los socios fundadores obtuvieron su crédito esta entidad vio la necesidad de abrirse a la comunidad para lograr una mejor solvencia económica dando aceptación de socios cuenta ahorristas y una vez cumplido el primer año de actividades se procedió a la repetición de utilidades. (Ordinola, 2015)

En la actualidad la Caja de Ahorro y Crédito Cangrejeros “15 de enero” de los 20 socios que realizaron la constitución de esta entidad solamente permanecen 10 de ellos, quienes mediante un aporte mensual ayudan a la capitalización de recursos con la finalidad de otorgar créditos con facilidad y plazos más amplios a las personas de la comunidad, para que emprendan nuevas alternativas de trabajo haciendo que la economía de su hogar sea más estable y a la vez mejore la calidad de vida de los socios y cuenta ahorristas de la entidad.

Durante 12 años de trayectoria esta entidad ha podido generar recursos económicos mediante los créditos que otorgan a la comunidad, logran un crecimiento moderado satisfaciendo a la vez las expectativas de sus socios.

Dentro de la situación actual de la Caja de Ahorro y Crédito se evidencia un sin número de problemáticas por la falta de un Manual en donde se establezcan procedimientos adecuados que ayuden al mejor desarrollo de su gestión, además las actividades que realiza esta entidad son efectuadas de forma empírica, no se tiene una manera establecida de cómo deben desarrollarse las actividades, no cuenta con una organigrama funcional que delimite claramente las responsabilidades y los niveles

jerárquicos, ya que la toma de decisiones lo realizan en conjunto evidenciándose discrepancias entre algunos socios, lo cual perjudica en la coordinación de actividades.

Ante esto, la operación que ha tenido la Caja de Ahorro y Crédito ha sido en algunos aspectos inadecuada, disminuyendo la rentabilidad y limitando el crecimiento institucional de la entidad, por lo cual es necesario desarrollar un Manual Administrativo Financiero para mejorar las operaciones internas y lograr la consolidación de una entidad que tengan un alto nivel de solvencia económica.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 General**

Realizar el Diagnóstico Situacional a la Caja de Ahorro y Crédito Cangrejeros “15 de enero” mediante el uso de técnicas de investigación, con la finalidad de obtener información relevante sobre el desarrollo de los procesos operativos y diseñar la matriz FODA.

### **1.2.2 Específicos**

- Revisar la Estructura Administrativa que posee la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de Enero” a través de la observación documental, encuestas y entrevistas para determinar la necesidad de mejora o desarrollo de aspectos administrativos.
- Determinar cómo se desarrolla el proceso de Captación y la Colocación de recursos mediante el análisis de métodos, para lograr la eficiencia y eficacia de estas operaciones.
- Evaluar el proceso de Registro y Análisis Financiero que desarrolla la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de Enero” a través de la verificación y diálogo con el personal, para facilitar la toma de decisiones.
- Determinar el nivel de Atención al Cliente que brinda la Caja de Ahorro y Crédito a sus socios cuenta ahorristas, a través de la observación y análisis, con el fin de proponer las acciones correctivas.

### 1.3 Variables diagnósticas

- Estructura Administrativa
- Proceso de Captación y Colocación de recursos.
- Proceso de Registro y Análisis Financiero
- Atención al Cliente

#### 1.3.1 Indicadores

*Tabla 1 Indicadores variables diagnósticas*

<b>Estructura administrativa</b>	<b>Proceso de captación y colocación de recursos</b>	<b>Proceso de registro y análisis financiero</b>	<b>Atención al cliente</b>
• Misión	• Apertura de Cuentas	• Control interno	
• Visión	• Tasa Pasiva o de Captación.		• Nivel de atención
• Políticas	• Otorgamiento de Créditos	• Registro contable	
• Organigrama	• Tasa Activa o de Colación	• Resguardo de garantías.	• Eficiencia
• Comunicación interna	• Montos		
• Perfil profesional	• Plazos	• Manual de procedimientos	• Atención oportuna
• Capacitación	• Garantías	• Manual Contable	• Capacitación
• Manual de Funciones			

*Elaborado por: La Autora*

### 1.3.2 Matriz de relación diagnóstica

Tabla 2 Matriz de relación diagnóstica

Objetivo	Variable	Indicador	Técnica	Fuente de información
Revisar la Estructura Administrativa que posee la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de Enero” a través de la revisión documental, encuestas y entrevistas para determinar la necesidad de mejora o desarrollo de estos aspectos.	Estructura Administrativa.	• Misión	Encuesta (P1), Entrevista (P1), Observación.	Socios Presidente
		• Visión	Encuesta (P1), Entrevista (P1), Observación.	
		• Políticas	Encuesta (P2), Entrevista (P2), Observación.	
		• Organigrama	Encuesta (P6), Entrevista (P7), Observación.	
		• Comunicación interna	Encuesta(P10,P11), Entrevista (10)	
		• Perfil profesional	Encuesta(P3), Entrevista (P3,P4)	
		• Capacitación	Encuesta (P3,P4)	
		• Manual de Funciones	Encuesta (P7), Entrevista (P8,P9), Observación.	
		• Apertura de cuentas	Encuesta (P8), Entrevista (P11)	
		• Tasa pasiva	Entrevista (P12)	
Determinar cómo se desarrolla el proceso de Captación y la Colación de recursos mediante el análisis de métodos, para lograr la	Captación y Colación de recursos.	• Otorgación créditos	Encuesta (P9), Entrevista (13), Observación.	Socios Presidente
		• Tasa Activa	Entrevista (P15)	
		• Montos	Entrevista (P15)	

Objetivo	Variable	Indicador	Técnica	Fuente de información
eficiencia y eficacia de estas operaciones.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plazos</li> <li>• Garantías</li> </ul>	<p>Entrevista (P15)</p> <p>Entrevista (16), Entrevista (P11)</p>	
Evaluar el proceso de Registro y Análisis Financiero que desarrolla la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de Enero” a través de la verificación y diálogo con el personal, para facilitar la toma de decisiones.	Registro y Análisis Financiero.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control Interno</li> <li>• Registro contable</li> <li>• Resguardo garantías.</li> <li>• Manual de procedimientos</li> <li>• Manual Contable</li> </ul>	<p>Encuesta (P12,P13), Entrevista (P18), Observación.</p> <p>Entrevista (P3,P4), Observación.</p> <p>Entrevista (P5,P12), Observación.</p> <p>Entrevista (P9), Observación.</p> <p>Encuesta (P14), Observación.</p>	Socios Presidente Tesorero
Determinar el nivel de Atención al Cliente que brinda la Caja de Ahorro y Crédito a sus socios cuenta ahorristas, a través de la observación y análisis, con el fin de proponer las acciones correctivas.	Atención al Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de atención</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Atención oportuna</li> <li>• Capacitación.</li> </ul>	<p>Encuesta (P3), Observación</p> <p>Encuesta (P6,P7)</p> <p>Encuesta (P4)</p> <p>Encuesta (P5)</p>	Socios Cuenta Ahorristas

Fuente: Investigación directa 2015  
Elaborado por: La Autora.

## 1.4 Mecánica operativa

### 1.4.1 Identificación de la población

Para poder establecer la matriz FODA, se utilizó la técnica del censo realizando encuestas a todos los socios que imparten las actividades tanto directivas como operativas en la Caja de Ahorro y Crédito teniendo un total de 10 socios. Además se aplicó esta misma técnica a todos los socios cuenta ahorristas de la institución, debido a que la población no es significativa representando un total de 42.

Ante lo expuesto anteriormente se muestra la siguiente distribución:

*Tabla 3 Identificación de la población*

<b>Asamblea General</b>	
<b>Socios</b>	<b>Total</b>
Presidente	1
Vicepresidente	1
Secretario	1
Tesorero	1
Vocal	2
Recaudador	1
Veedores	2
Asistente	1
<b>Total</b>	<b>10</b>
<b>Socios Ahorristas</b>	
Cuenta ahorristas	42

*Fuente: Información proporcionada por la Caja de Ahorro y Crédito 2015  
Elaborado por: La Autora*

### **1.4.1 Instrumentos de recolección de datos**

Para la recolección de información en la investigación, se utilizó fuentes primarias y secundarias, las cuales sirvieron de base para la elaboración de la matriz FODA.

#### **Información primaria**

Para la obtención de información primaria, se realizó encuestas y entrevistas dirigidas a los socios fundadores de la Caja de Ahorro y Crédito que son quienes desarrollan las operaciones administrativas y operativas y Cuenta ahorristas; se hizo uso de la técnica de observación la cual nos permitió conocer los hechos y realidades presentes.

**Encuestas.-** este instrumento fue aplicado a los socios de la institución, exceptuando al Presidente totalizando una población de 9, en donde se realizaron preguntas claras basadas en los indicadores de la matriz diagnóstica.

Además se aplicó esta misma herramienta a los 42 socios cuenta ahorristas de la Caja de Ahorro y Crédito, para evaluar la atención que reciben.

**Entrevista.-** esta técnica de investigación fue aplicada a la Presidenta y Tesorero de la Caja de Ahorro y Crédito, en donde se plantearon preguntas estructuradas acorde a cada una de sus funciones, para conocer sobre los procesos operacionales que se efectúan dentro de la entidad.

**Observación Directa.-** este mecanismo fue realizado con el propósito de poder constatar de forma documental los procesos que se desarrollan dentro de la entidad, y poder observar la atención que se da dentro de la misma.

#### **Información secundaria**

Este instrumento fue usado para realizar consultas bibliográficas en libros, publicaciones especializadas y también en páginas de internet.

### **1.5 Tabulación y análisis de la información**

Como resultado de la aplicación de las encuestas aplicadas a los socios de la Caja de Ahorro y Crédito, exceptuando al Presidente se obtuvo los siguientes resultados:



### 1.5.1 Encuesta dirigida a los socios de la caja de ahorro y crédito.

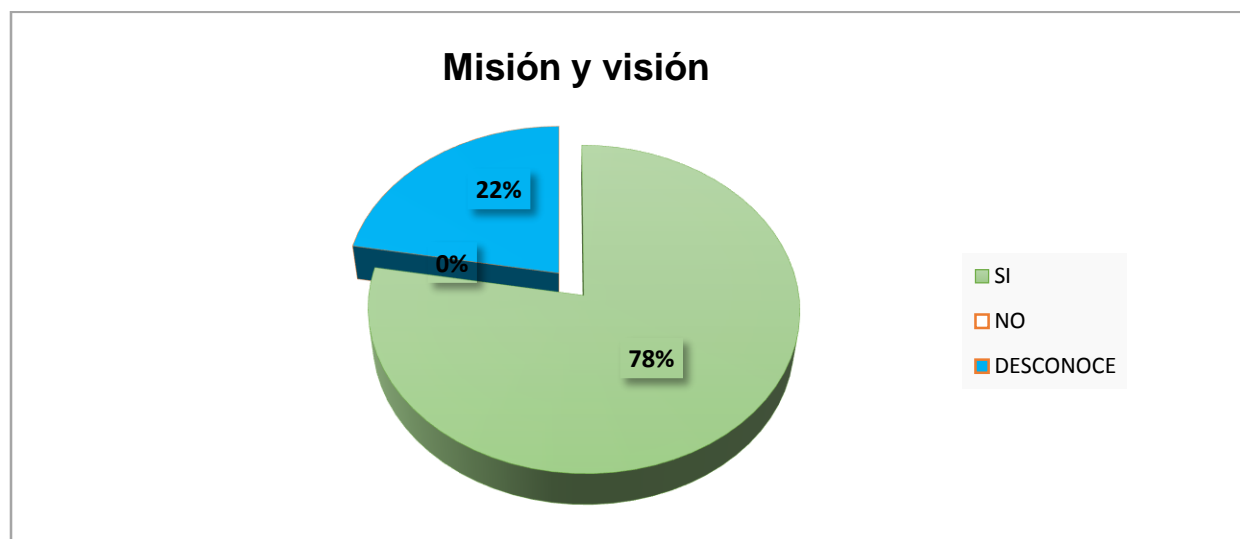
1.- ¿La Caja de Ahorro y Crédito cuenta con una Misión y Visión Institucional?

Tabla 4 La institución cuenta con una misión y visión

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	78%
No	0	0%
Desconoce	2	22%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de la Caja de Ahorro y Crédito

Gráfico 1 La institución cuenta con una misión y visión



Elaborado por: La Autora

#### Análisis:

De acuerdo a las encuestas aplicadas se logró determinar que el 78% de los socios de la Caja de Ahorro y Crédito si conocen y por ende la entidad cuenta con una misión y visión institucional, por otro lado el 22% de ellos desconocen que existan estos aspectos, ante eso se evidencia una falta de interés o comunicación entre ellos.

2.- ¿Conoce cuáles son las políticas de la Caja de Ahorro y Crédito?

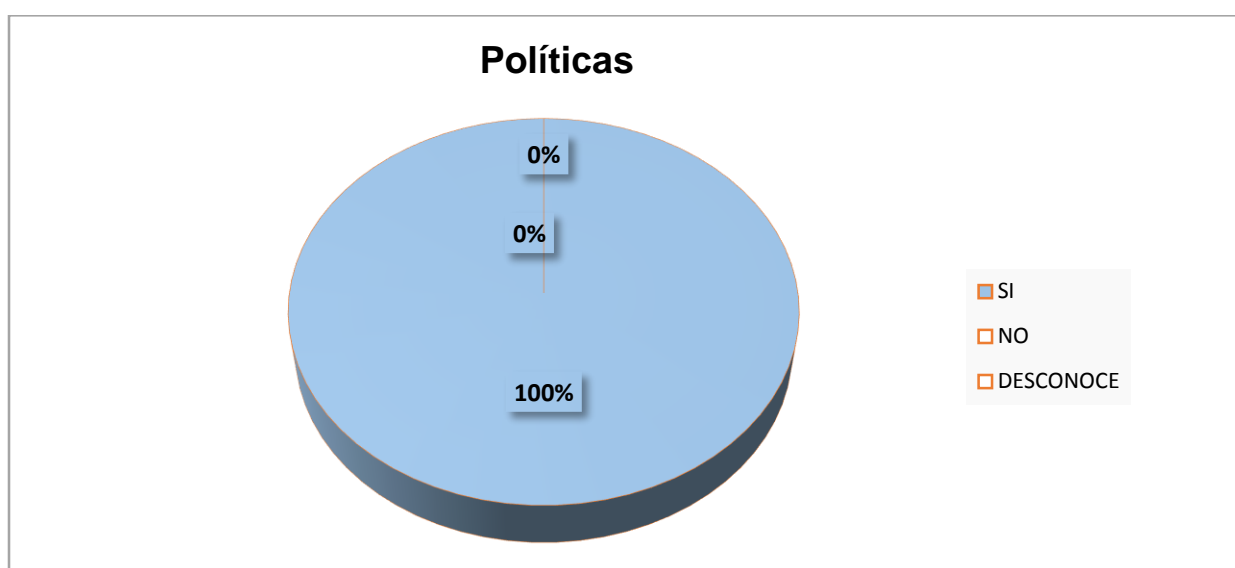
*Tabla 5 Conocimiento de políticas internas*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	9	100%
No	0	0%
Desconoce	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de la Caja de Ahorro y Crédito*

*Elaborado por: La Autora*

*Gráfico 2 Conocimiento de políticas internas*



*Elaborado por: La Autora*

### **Análisis:**

Se puede apreciar que el 100% de los socios conocen las políticas de la Caja de Ahorro y Crédito, se hace notar que todos los socios saben cómo son desarrollados los procesos dentro de la entidad, lo cual permitirá ofrecer servicios de calidad a sus socios cuenta ahorristas.

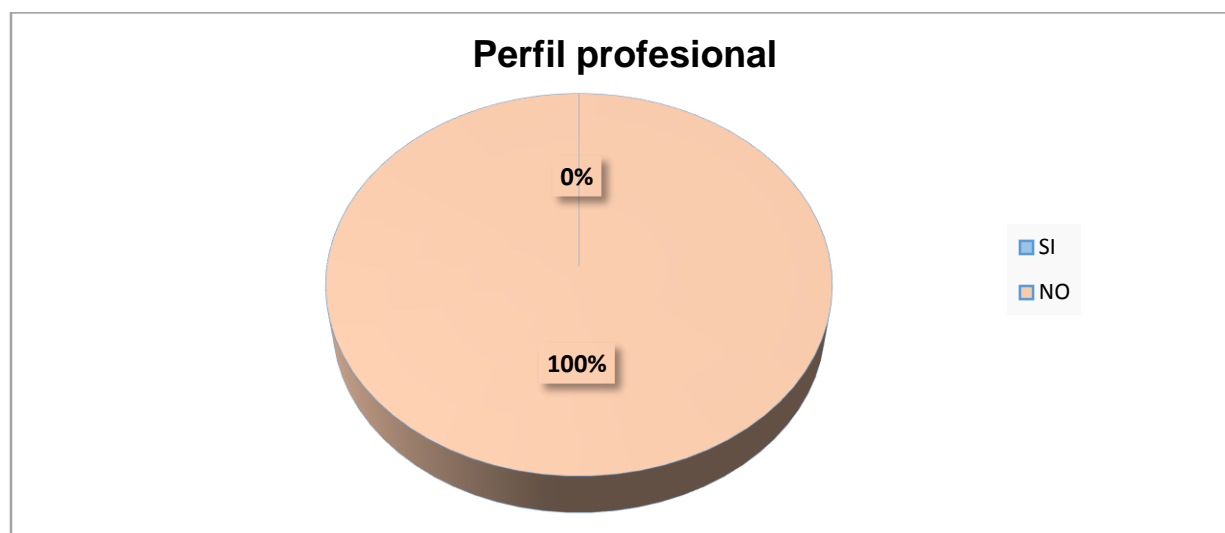
3.- ¿Existe un documento en donde se detalle el perfil profesional que debe tener cada funcionario de la institución?

*Tabla 6 Existencia de un documento que detalle el perfil profesional*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	0	0%
No	9	100%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de la Caja de Ahorro y Crédito  
Elaborado por: La Autora*

*Gráfico 3 Existencia de un documento que detalle el perfil profesional*



*Elaborado por: La Autora*

### **Análisis:**

Como resultado de las encuestas aplicadas el 100% de los socios de la Caja de Ahorro y Crédito menciona que no existe un documento en donde se detalle el perfil profesional que debe tener cada funcionario que labora dentro de la entidad, ante esto según los datos recopilados es importante crear un Manual de Funciones en donde se establezcan estos puntos, facilitando la selección de personal idóneo.

4.- ¿Ha recibido capacitación acorde al cargo que realiza por parte de la entidad?

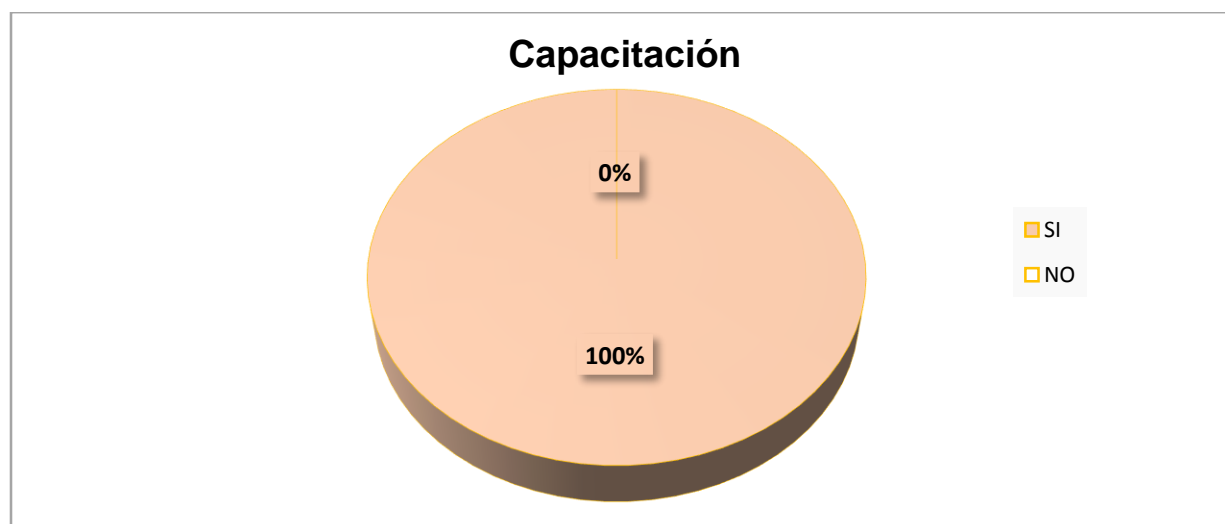
*Tabla 7 Capacitación acorde al cargo que realiza*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	9	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de la Caja de Ahorro y Crédito*

*Elaborado por: La Autora*

*Gráfico 4 Capacitación acorde al cargo que realiza*



*Elaborado por: La Autora*

### **Análisis:**

En base a la investigación se puede notar que el 100% de socios de la Caja de Ahorro y Crédito si han recibido capacitaciones enfocadas a cada uno de sus cargos, se evidencia que la entidad si se preocupa por mejorar los conocimientos de cada uno de ellos para contar con personal calificado.

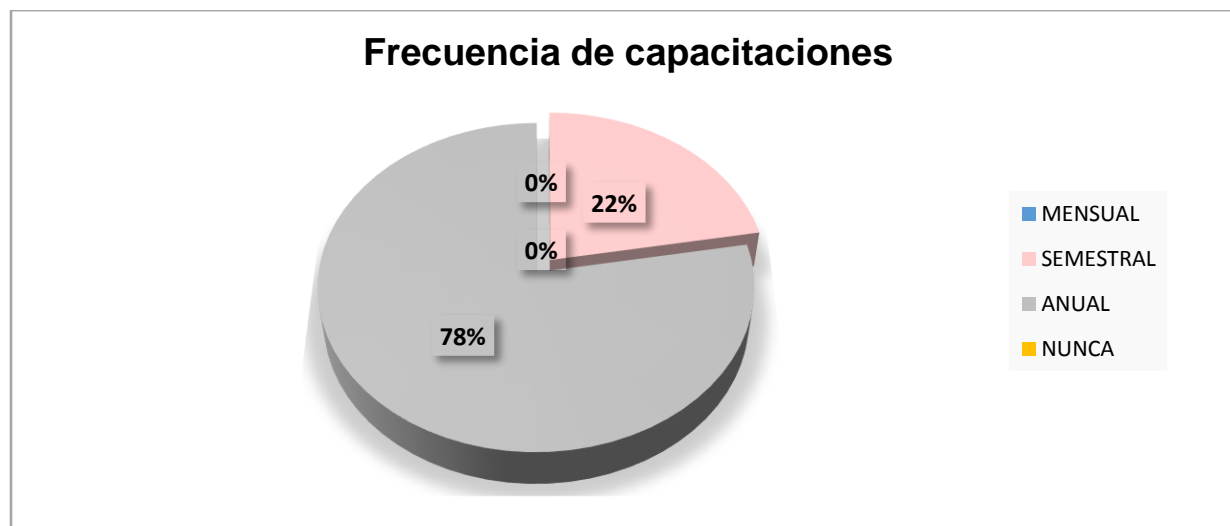
## 5.- ¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones?

Tabla 8 Frecuencia de capacitaciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	0	0%
Semestral	2	22%
Anual	7	78%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de la Caja de Ahorro y Crédito  
Elaborado por: La Autora

Gráfico 5 Frecuencia de capacitaciones



Elaborado por: La Autora

**Análisis:**

Según las encuestas aplicadas se observa que el 78% de socios de la Caja de Ahorro y Crédito indica que la capacitación recibida por parte de la entidad ha sido efectuada una vez al año; sin embargo el 22% menciona que estas capacitaciones son desarrolladas de manera semestral. Ante esto es importante que las capacitaciones deben desarrollarse de forma constante para todos, logrando así que obtengan dominantes conocimientos y fomenten la mejora de procesos.

6.- ¿La Caja de Ahorro y Crédito cuenta con un organigrama estructural?

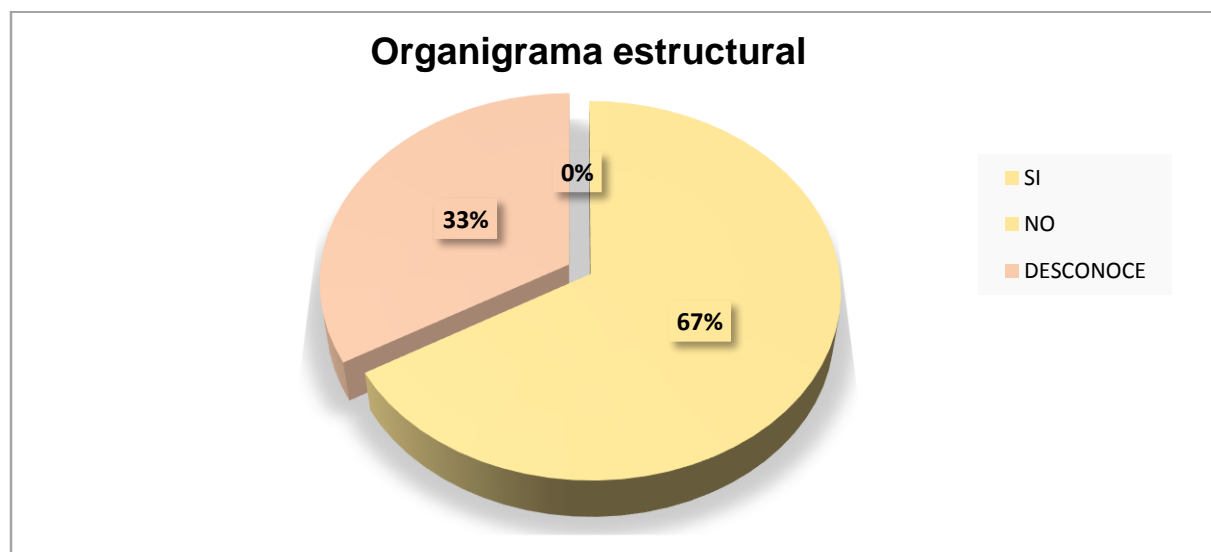
*Tabla 9 Organigrama estructural*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	67%
Desconoce	3	33%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de la Caja de Ahorro y Crédito*

*Elaborado por: La Autora*

*Gráfico 6 Organigrama estructural*



*Elaborado por: La Autora*

### **Análisis:**

De acuerdo a las encuestas efectuadas el 67% de socios de la Caja de Ahorro y Crédito dan a conocer que la entidad no cuenta con un organigrama estructural; por otro lado el 33% de ellos indican que desconocen sobre la existencia de este instrumento. Esta información ayudará a establecer una propuesta para la creación de esta herramienta con el fin de delimitar funciones y responsabilidad de acuerdo a cada uno de sus cargos.

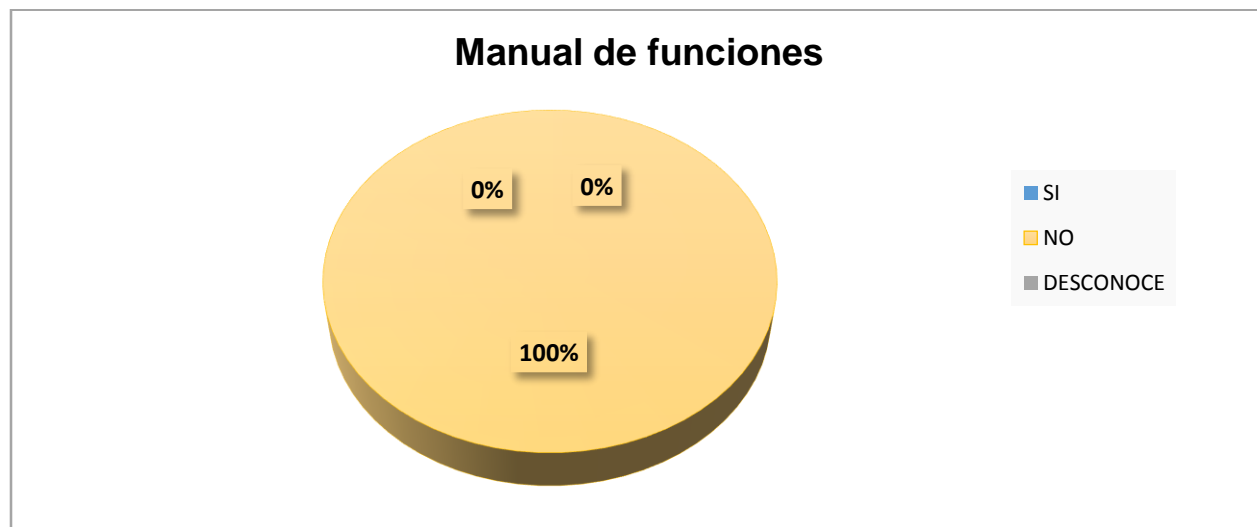
7.- ¿Existe un documento en donde se establezcan las funciones que debe desarrollar cada funcionario de la institución?

*Tabla 10 Existencia de un documento que establezcan las funciones*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	9	100%
Desconoce	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de la Caja de Ahorro y Crédito  
Elaborado por: La Autora*

*Gráfico 7 Existencia de un documento que establezcan las funciones*



*Elaborado por: La Autora*

### **Análisis:**

De acuerdo a la investigación realizada el 100% de los socios indica que no cuentan con un documento en donde se establezcan las funciones que debe efectuar cada integrante de la entidad. En base a esos datos, es importante crear esta herramienta para que los socios conozcan cada una de sus funciones.

8.- ¿Conoce cuáles son los requisitos para aperturar una cuenta de ahorros dentro de la institución?

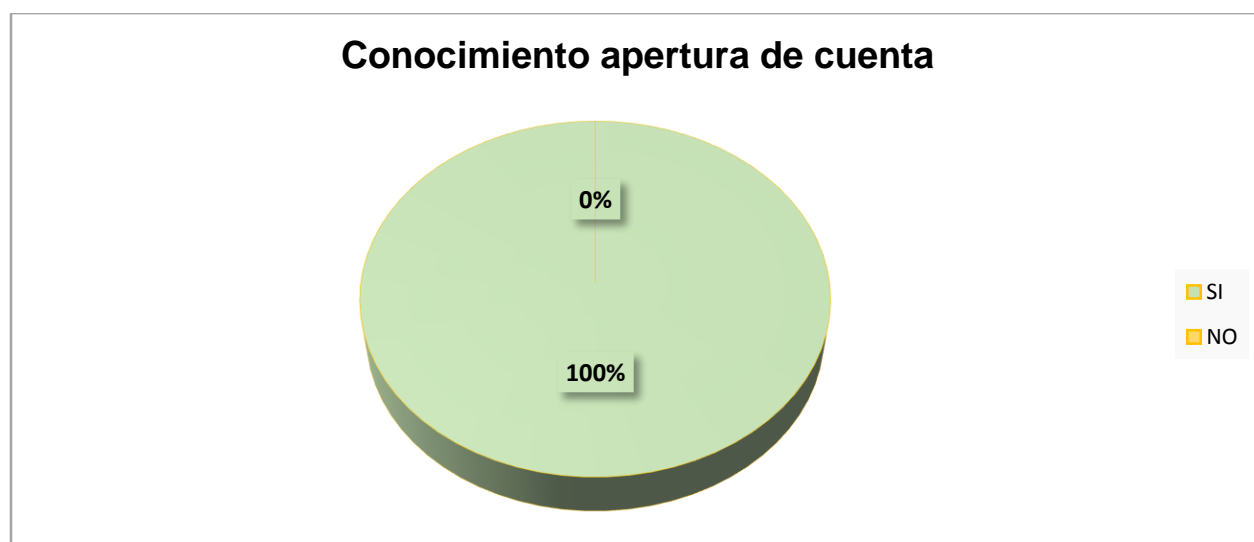
*Tabla 11 Conocimiento de requisitos apertura cuenta de ahorros*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de la Caja de Ahorro y Crédito*

*Elaborado por: La Autora*

*Gráfico 8 Conocimiento de requisitos apertura cuenta de ahorros*



*Elaborado por: La Autora*

### **Análisis:**

De acuerdo a la investigación efectuada se pudo conocer que el 100% de los socios conocen claramente cuáles son los requisitos para aperturar una cuenta de ahorros dentro de la institución, lo cual hace notar que los socios de la entidad tratan de alguna manera fomentar la buena atención al cliente.



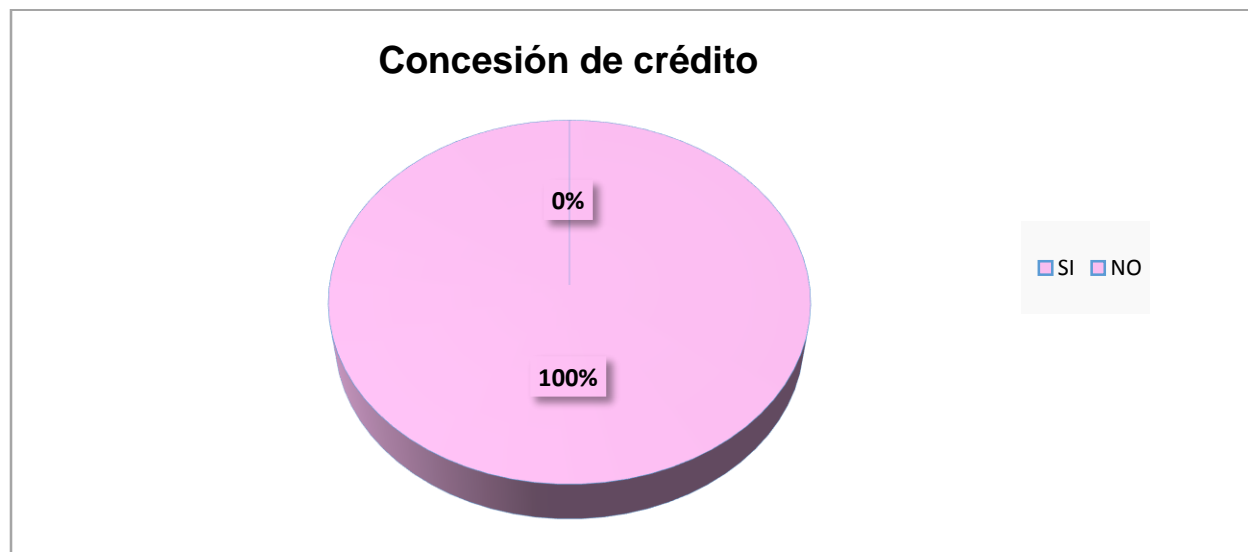
9.- ¿Conoce cuál es el proceso de otorgamiento de créditos que realiza la Caja de Ahorro y Crédito?

*Tabla 12 Conocimiento del proceso de otorgamiento de créditos*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	9	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de la Caja de Ahorro y Crédito  
Elaborado por: La Autora*

*Gráfico 9 Conocimiento del proceso de otorgamiento de créditos*



*Elaborado por: La Autora*

### **Análisis:**

El 100% de los socios de la entidad conocen de forma precisa cual es el proceso que realiza la entidad en otorgaciones de créditos, ante eso se evidencia que todos los socios saben hacia donde esa encaminada su entidad, observándose en ese punto una fortaleza clave para lograr su mejoramiento continuo.

10.- ¿Conoce con exactitud qué información debe remitir al Jefe Inmediato?

*Tabla 13 Conocimiento de qué información debe remitir*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	78%
No	2	22%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de la Caja de Ahorro y Crédito*

*Elaborado por: La Autora*

*Gráfico 10 Conocimiento de qué información debe remitir*



*Elaborado por: La Autora*

### **Análisis:**

EL 78% de los socios de la Caja de Ahorro y Crédito afirman que si saben con exactitud cuál es la información que deben remitir a su jefe inmediato dentro de los procesos que realiza la entidad; por otro lado el 22 % de ellos no la conocen. En base a ese análisis, es necesario desarrollar un Manual de Funciones y de Procedimientos, para que cada socio conozca qué información debe cumplir y remitir a sus superiores.

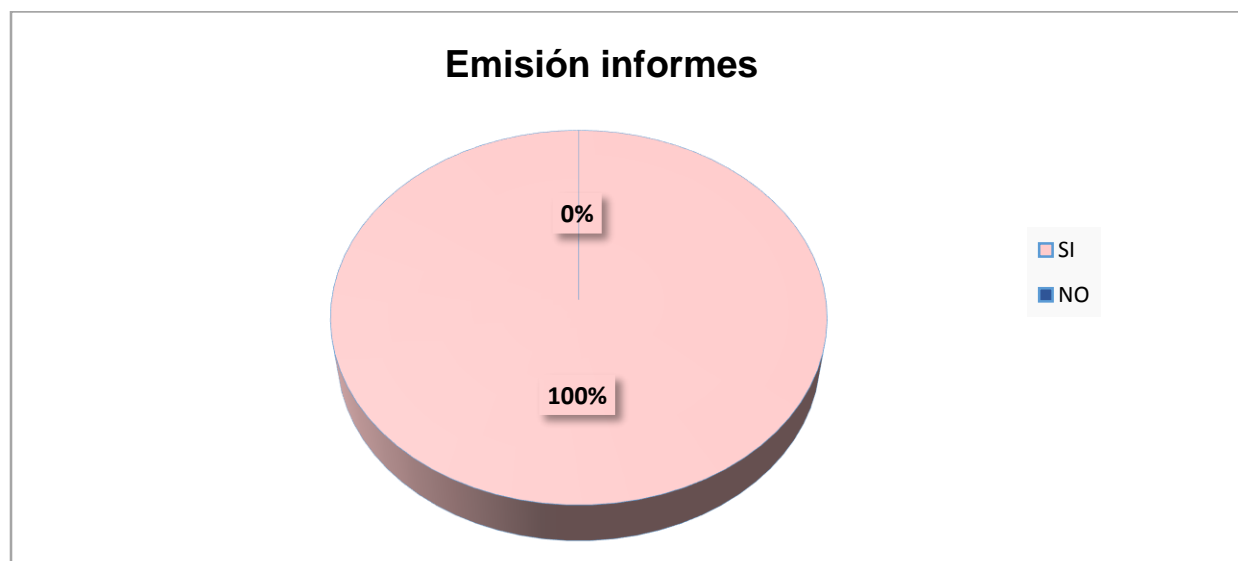
11.- ¿Emite informes respectivos a los directivos de la institución para ayudar en la toma de decisiones?

*Tabla 14 Informes respectivos para ayudar en la toma de decisiones*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	9	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de la Caja de Ahorro y Crédito  
Elaborado por: La Autora*

*Gráfico 11 Informes respectivos para ayudar en la toma de decisiones*



*Elaborado por: La Autora*

### **Análisis:**

En la investigación realizada se determinó que el 100% de los socios de la institución si remiten los respectivos informes a los directivos para ayudar a la toma de decisiones, lo cual permitir resaltar esta ventaja que tiene la entidad para que las decisiones tomadas sean las más correctas en beneficio de la Caja de Ahorro y Crédito.

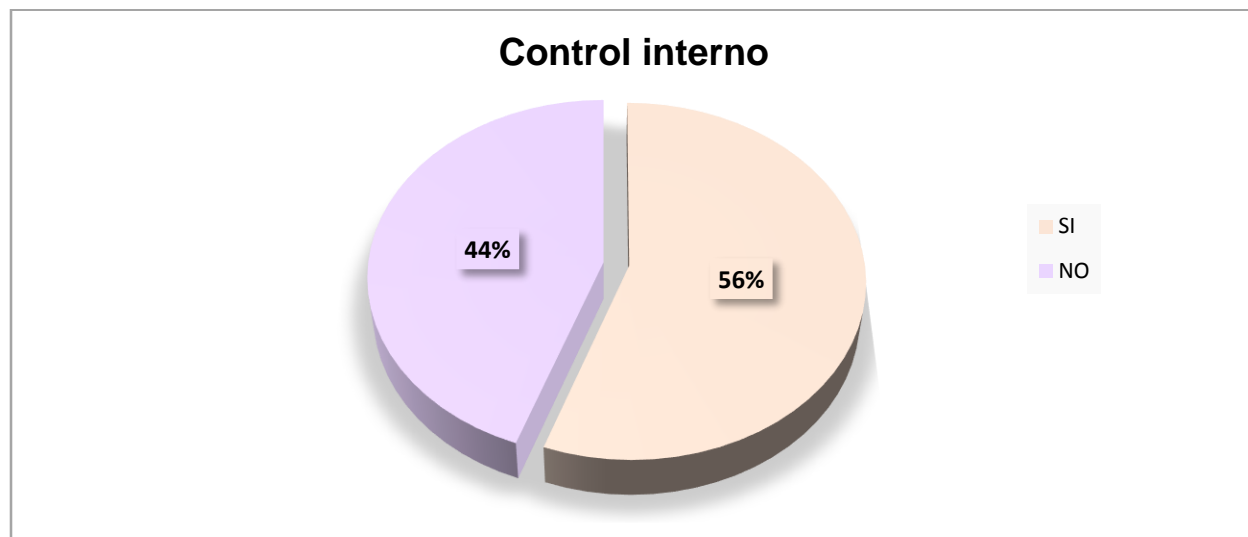
12.- ¿Existen controles internos establecidos en las operaciones que realiza la institución?

*Tabla 15 Existencia de controles internos*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	56%
No	4	44%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de la Caja de Ahorro y Crédito  
Elaborado por: La Autora*

*Gráfico 12 Existencia de controles internos*



*Elaborado por: La Autora*

### **Análisis:**

El 56% de los socios de la entidad afirman que si existen controles internos establecidos en las operaciones que realiza la institución; por otro lado el 44% indica que no cuentan con controles internos. En base a esos datos y resaltando que la mayoría de los socios mencionan que esta entidad no cuenta con controles internos, es importante desarrollar ese punto en la propuesta para que la Caja de Ahorro y Crédito mejore su rentabilidad.

13.- ¿Con qué frecuencia se realizan estos controles?

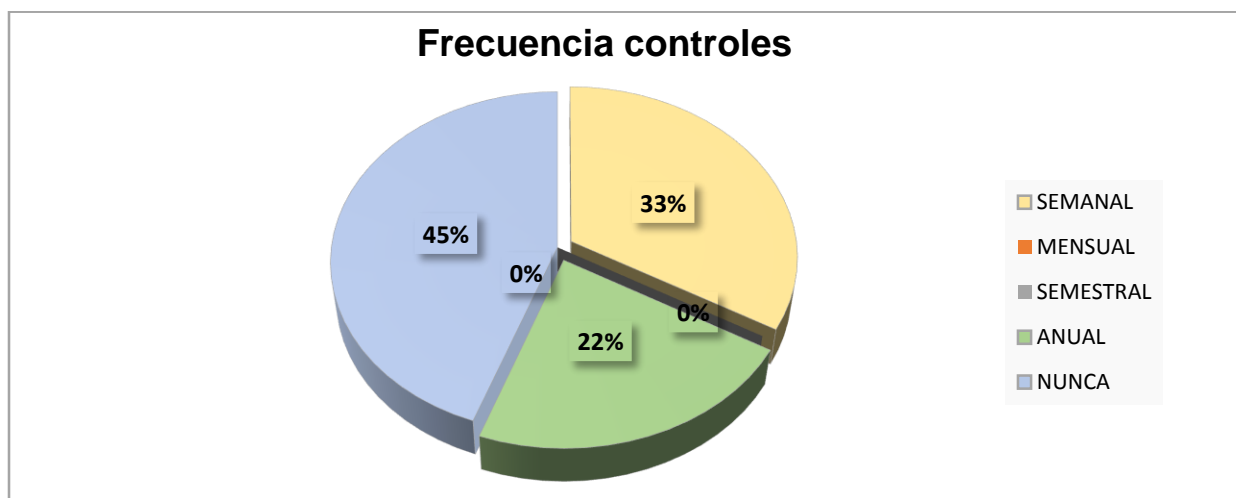
Tabla 16 Frecuencia de controles

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Semanal	3	33%
Mensual	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	2	22%
Nunca	4	45%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de la Caja de Ahorro y Crédito

Elaborado por: La Autora

Gráfico 13 Frecuencia de controles



Elaborado por: La Autora

### Análisis:

El 33% de los socios de la Caja de Ahorro y Crédito afirman que los controles que se realizan en la institución se efectúan de forma semanal, por otro lado un 22% indica que se los realiza de forma anual y un 45% alega que nunca se realizan controles. Considerando que la mayoría de los socios indica que no se realizan controles internos es preciso establecer medidas correctivas para fomentar la mejora de procesos.

14.- ¿Existe un documento en donde conste como debe realizarse el registro contable de las captaciones y colocaciones que se realizan dentro de la institución?

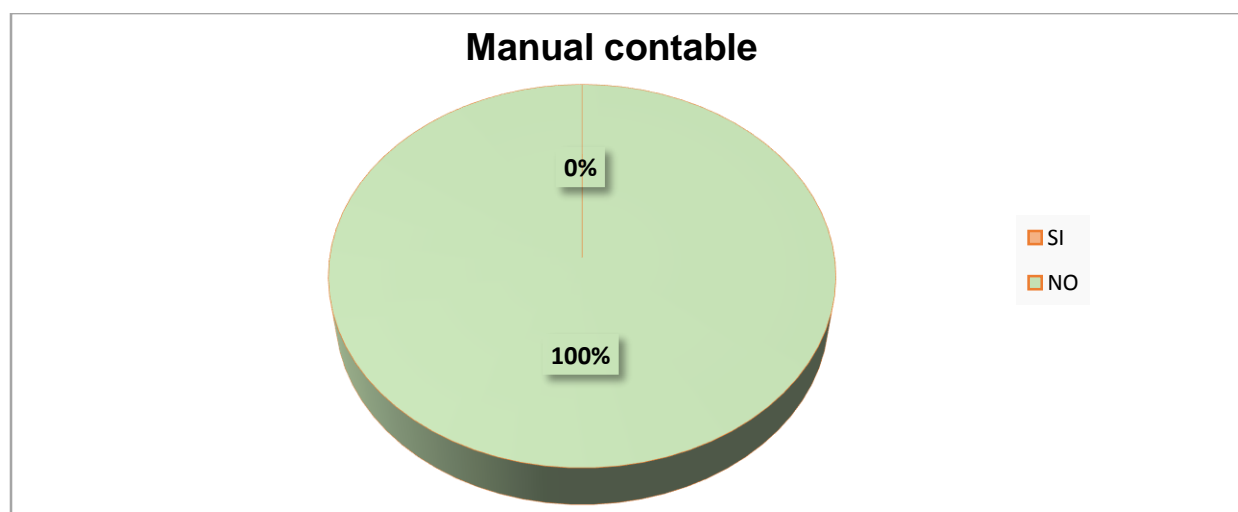
*Tabla 17 Existencia de un documento registro contable*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	9	100%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de la Caja de Ahorro y Crédito*

*Elaborado por: La Autora*

*Gráfico 14 Existencia de un documento registro contable*



*Elaborado por: La Autora*

### **Análisis:**

El 100% de los socios de la Caja de Ahorro y Crédito indican que no existe ningún documento en donde conste como debe realizarse el registro contable de las operaciones de captación y colocación que se realizan dentro de la institución. En este punto es preciso notar la vialidad del proyecto sobre la realización de un Manual Administrativo Financiero que ayude a la entidad a mejorar procesos.

### 1.5.2 Encuesta aplicada a los socios cuenta ahorristas de la Caja de ahorro y Crédito

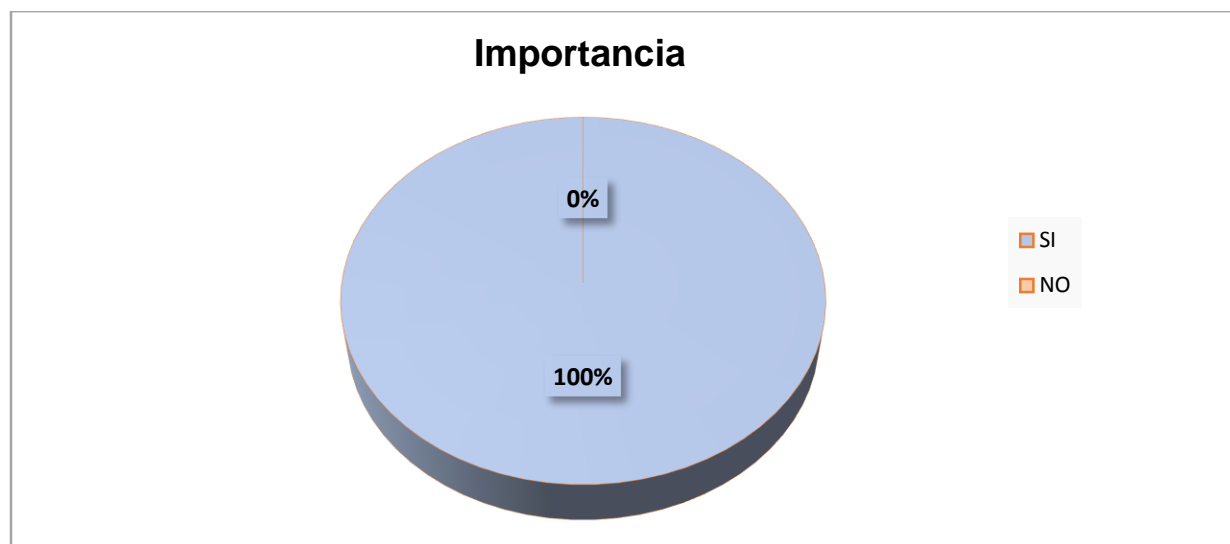
1.- ¿Considera que la Caja de Ahorro y Crédito ha sido un proyecto indispensable dentro de esta área geográfica?

*Tabla 18 Importancia de la caja de ahorro y crédito*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	42	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas aplicadas a los socios cuenta ahorristas de la Caja de Ahorro y Crédito  
Elaborado por: La Autora*

*Gráfico 15 Importancia de la caja de ahorro y crédito*



*Elaborado por: La Autora*

#### **Análisis:**

El 100% de los cuentas ahorristas de la Caja de Ahorro y Crédito indican que el proyecto de creación de la institución ha sido muy beneficioso para la localidad, lo cual evidencia que esta entidad si ha tenido una buena acogida por la facilidad de crédito que otorgan a los comuneros de la zona.

2.- ¿Conoce todos los servicios que otorga esta institución?

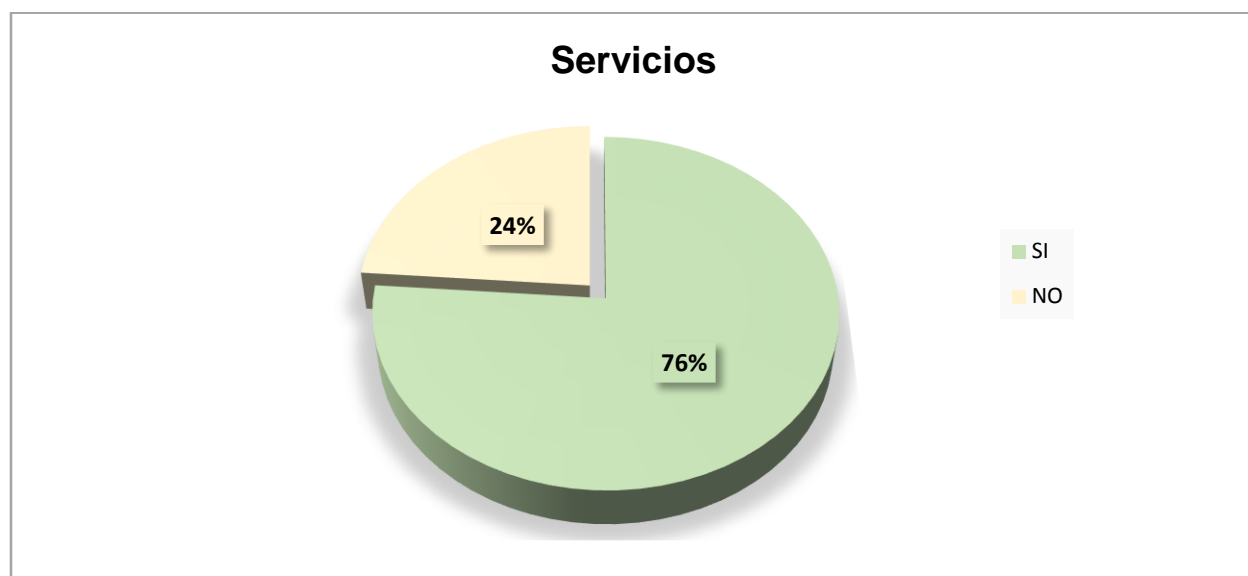
*Tabla 19 Conocimiento sobre los servicios que ofrece la institución*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	32	76%
No	10	24%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas aplicadas a los socios cuenta ahorristas de la Caja de Ahorro y Crédito*

*Elaborado por: La Autora*

*Gráfico 16 Conocimiento sobre los servicios que ofrece la institución*



*Elaborado por: La Autora*

### **Análisis:**

El 76% de los cuentas ahorristas de la Caja de Ahorro y Crédito indican que si conocen de forma general cuales son los servicios que ofrece la institución, por otro lado un 24% de ellos mencionan que no conocen en su totalidad sobre los servicios de intermediación que gestiona la entidad. Esos datos ayudarán a la Caja de Ahorro y Crédito a fomentar una mejor comunicación con sus clientes.



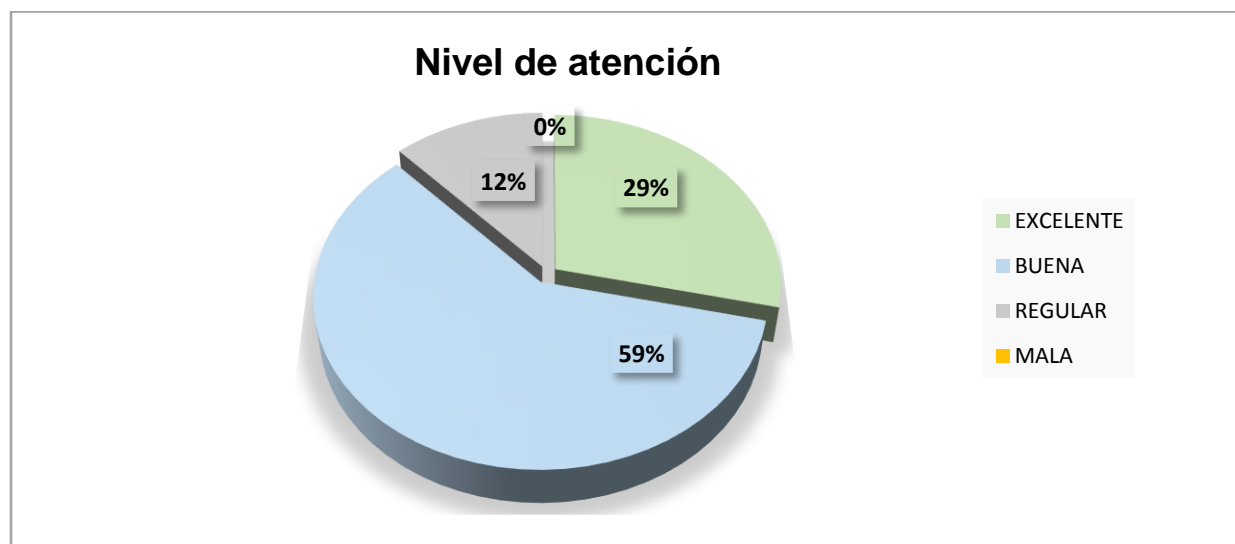
### 3.- ¿Cómo es la atención que ha recibido dentro de la institución?

Tabla 20 Nivel de atención recibida

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	12	29%
Buena	25	59%
Regular	5	12%
Mala	0	0%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios cuenta ahorristas de la Caja de Ahorro y Crédito  
Elaborado por: La Autora

Gráfico 17 Nivel de atención recibida



Elaborado por: La Autora

#### Análisis:

El 29% de los socios cuenta ahorristas de la Caja de Ahorro y Crédito mencionan que la atención que han recibido dentro de la institución es excelente, el 59% afirma que la atención recibida es buena; mientras que el 12% indica que la atención es regular. Resaltando que la mayoría de los socios cuenta ahorristas han recibido una atención entre excelente y buena, se evidencia una ventaja que tiene esta institución.

#### 4.- ¿La atención que ha recibido ha sido oportuna?

Tabla 21 Atención oportuna

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	67%
No	14	33%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios cuenta ahorristas de la Caja de Ahorro y Crédito  
Elaborado por: La Autora

Gráfico 18 Atención oportuna



Elaborado por: La Autora

#### Análisis:

El 67% de los socios cuenta ahorristas indican que la atención que han recibido por parte de los funcionarios de la institución es oportuna; por otro lado el 33% admiten que la atención no ha sido brindada de manera eficaz. Tomando en consideración la mayoría de los datos obtenidos se observa una fortaleza que posee esta entidad brindando una atención de forma rápida a sus clientes.

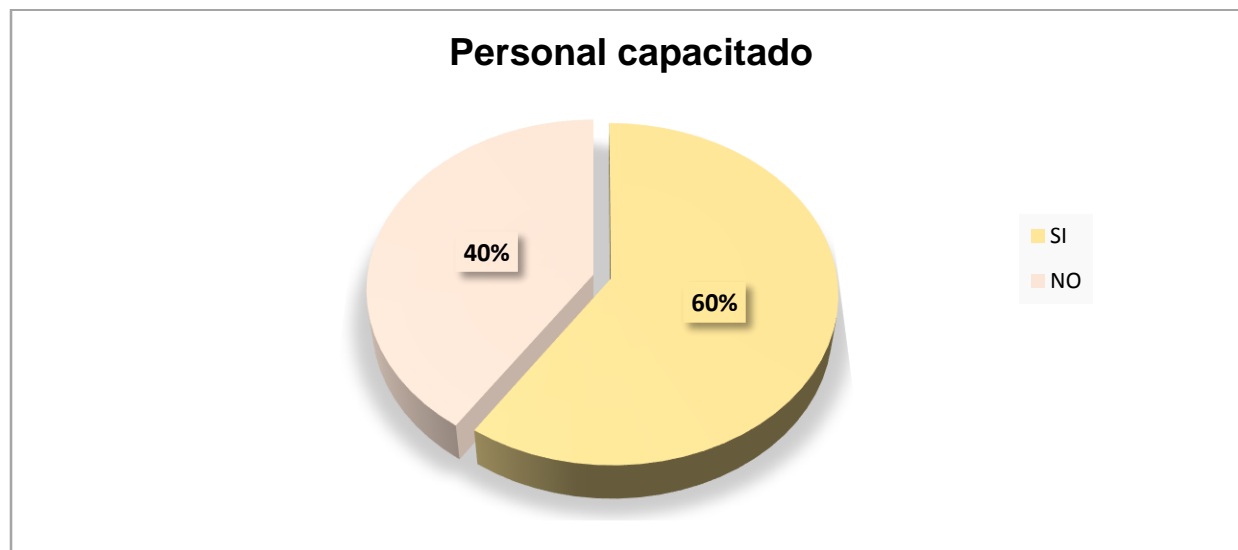
5.- ¿Considera que el personal de la Caja de Ahorro y Crédito posee la capacitación adecuada?

*Tabla 22 Personal capacitado*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	60%
No	17	40%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas aplicadas a los socios cuenta ahorristas de la Caja de Ahorro y Crédito  
Elaborado por: La Autora*

*Gráfico 19 Personal capacitado*



*Elaborado por: La Autora*

### **Análisis:**

Un 60% de los socios cuenta ahorristas considera que el personal de la Caja de Ahorro y Crédito posee la capacitación adecuada en cuanto a prestación de servicios, por otro lado un 40% indica que evaluando la atención que han recibido el personal no cuenta con la capacitación adecuada. Lo cual en ese punto hace notar que es importante contar con personal calificado y capacitado para lograr la satisfacción de inquietudes de los clientes.

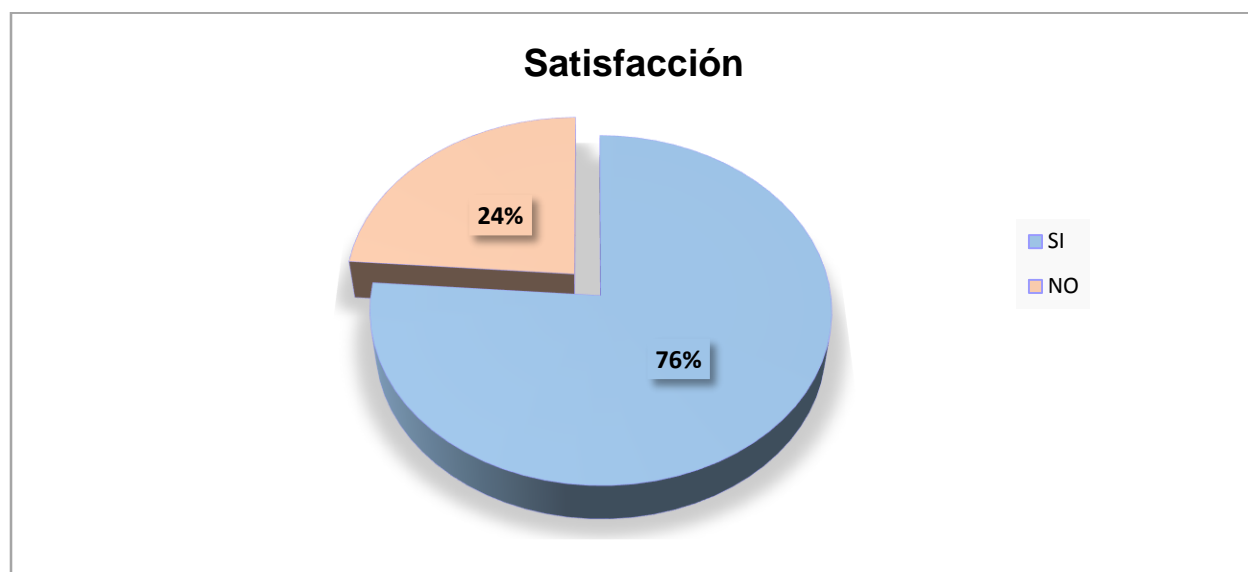
6.- ¿El personal que le atendió pudo satisfacer sus inquietudes?

*Tabla 23 Satisfacción de inquietudes*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	76%
No	10	24%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas aplicadas a los socios cuenta ahorristas de la Caja de Ahorro y Crédito  
Elaborado por: La Autora*

*Gráfico 20 Satisfacción de inquietudes*



*Elaborado por: La Autora*

### **Análisis:**

Un 76% de los socios cuenta ahorristas indican que el personal que labora en la institución si logro resolver sus inquietudes de la manera correcta; por otro lado un 24% menciona que el personal que los atendió no pudo resolver sus expectativas. Analizando esos datos es importante realizar constantemente capacitaciones al personal para que la atención que brinden sea de calidad.

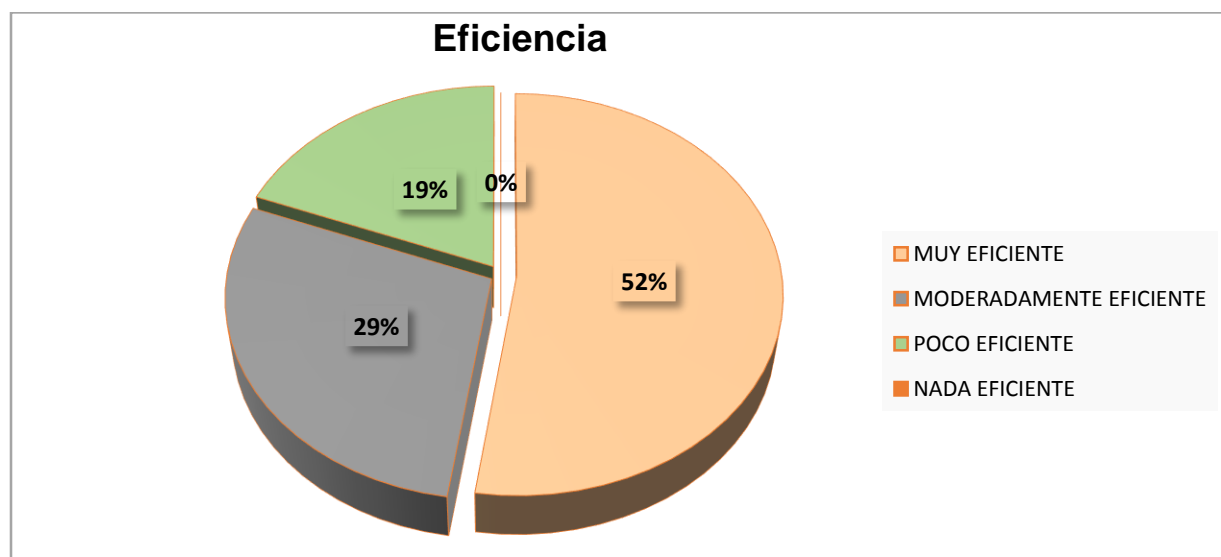
7. - Indique que tan eficiente fue el personal de la Caja de Ahorro y Crédito que le atendió.

Tabla 24 Eficiencia del personal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy eficiente	22	52%
Moderadamente eficiente	12	29%
Poco eficiente	8	19%
Nada eficiente	0	0%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios cuenta ahorristas de la Caja de Ahorro y Crédito  
Elaborado por: La Autora

Gráfico 21 Eficiencia del personal



Elaborado por: La Autora

### Análisis:

Un 52% de los socios cuenta ahorristas indica que el personal brindó una atención muy eficiente, por otro lado un 29% afirma que el personal actuó de manera moderadamente eficiente, y un 19% indica que la atención fue poco eficiente. Resaltando que la atención brindada ha sido desarrollada de manera eficiente, se ve la ventaja de esta institución.

## 8.- ¿Por qué motivo acudió usted a la Caja de Ahorro y Crédito?

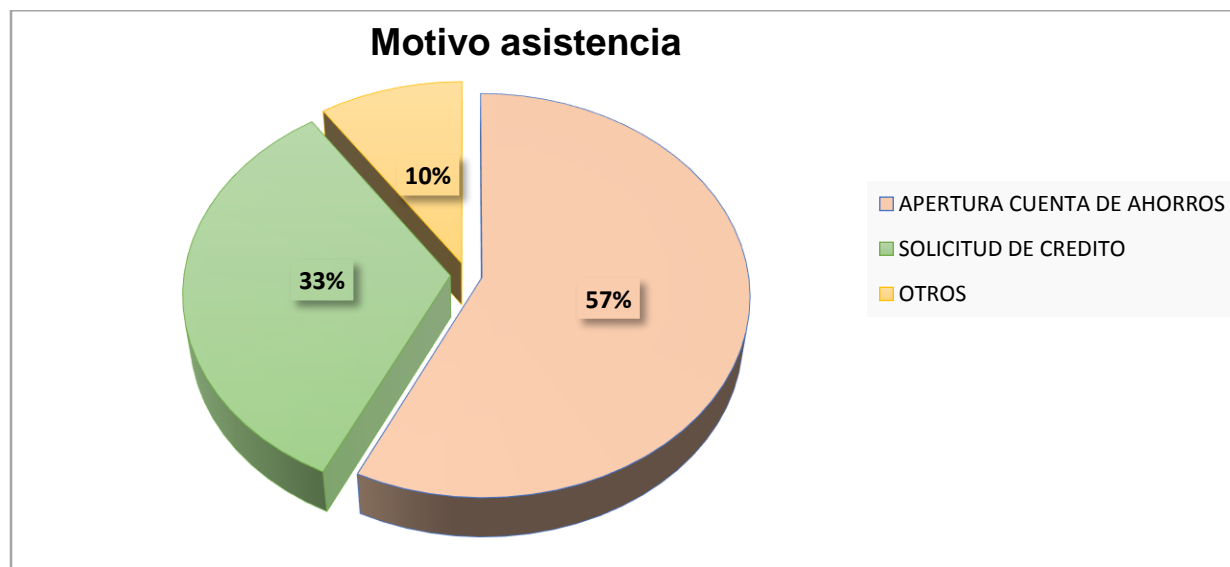
Tabla 25 Motivo de asistencia

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Apertura cuenta de ahorros	24	57%
Solicitud de crédito	14	33%
Otros	4	10%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios cuenta ahorristas de la Caja de Ahorro y Crédito

Elaborado por: La Autora

Gráfico 22 Motivo de asistencia



Elaborado por: La Autora

### Análisis:

El 57% los socios cuenta ahorristas indica que ellos acudieron a la Caja de Ahorro y Crédito para aperturar una Cuenta de Ahorros, por otro lado el 33% afirman que asistieron a la institución para solicitar un crédito y un 10% asistieron a la entidad para realizar otros trámites.

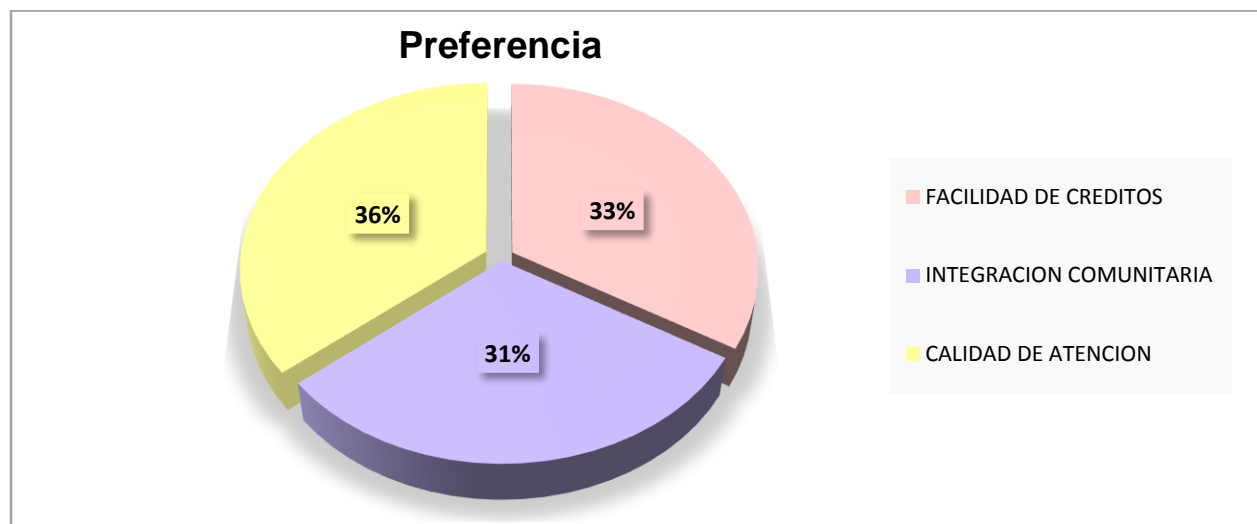
9.- ¿Por qué razón prefiere a la Caja de Ahorro y Crédito de otras instituciones financieras?

*Tabla 26 Preferencia de la institución*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Facilidad de créditos	14	33%
Integración comunitaria	13	31%
Calidad de atención	15	36%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuestas aplicadas a los socios cuenta ahorristas de la Caja de Ahorro y Crédito  
Elaborado por: La Autora*

*Gráfico 23 Preferencia de la institución*



*Elaborado por: La Autora*

### **Análisis:**

El 33% de los socios cuenta ahorristas indica que prefieren a la Caja de Ahorro y Crédito por las facilidades de crédito que brindan; por otro el 31% menciona que su preferencia ha sido basada por la integración comunitaria y el 36% indica que la calidad de atención es la razón de elegir a esta institución.

10.- ¿Qué tipo de actividad laboral desarrolla?

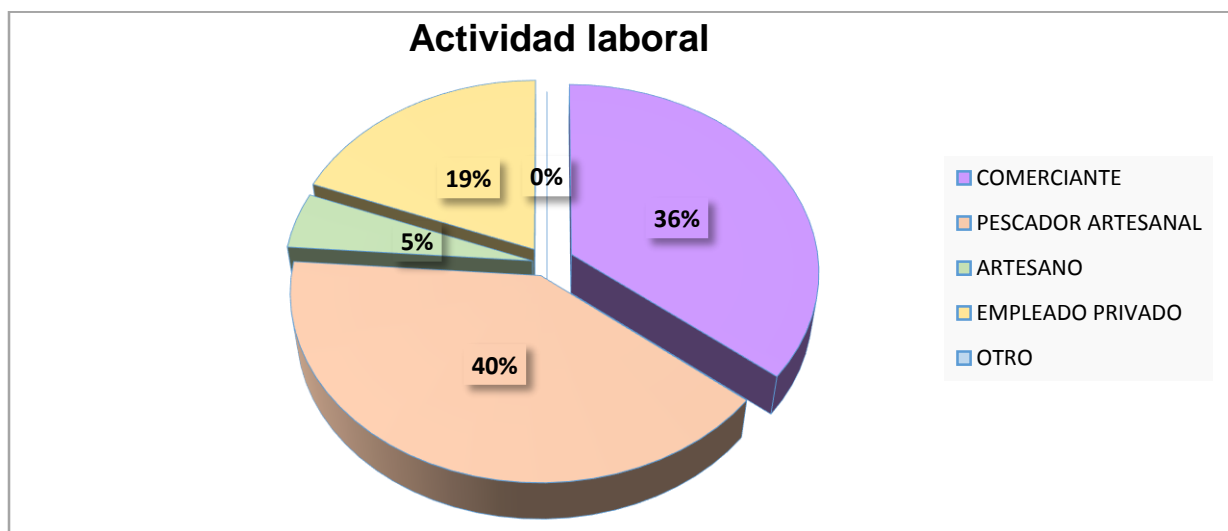
Tabla 27 Actividad laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Comerciante	15	36%
Pescador artesanal	17	40%
Artesano	2	5%
Empleado privado	8	19%
Otro	0	0%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios cuenta ahorristas de la Caja de Ahorro y Crédito

Elaborado por: La Autora

Gráfico 24 Actividad laboral



Elaborado por: La Autora

### Análisis:

El 36% de los socios cuenta ahorristas indican que su actividad laboral está enfocada a actividades comerciales, el 40% son pescadores artesanales; por otro lado el 5% son artesanos y el 19% laboran como empleados privados.



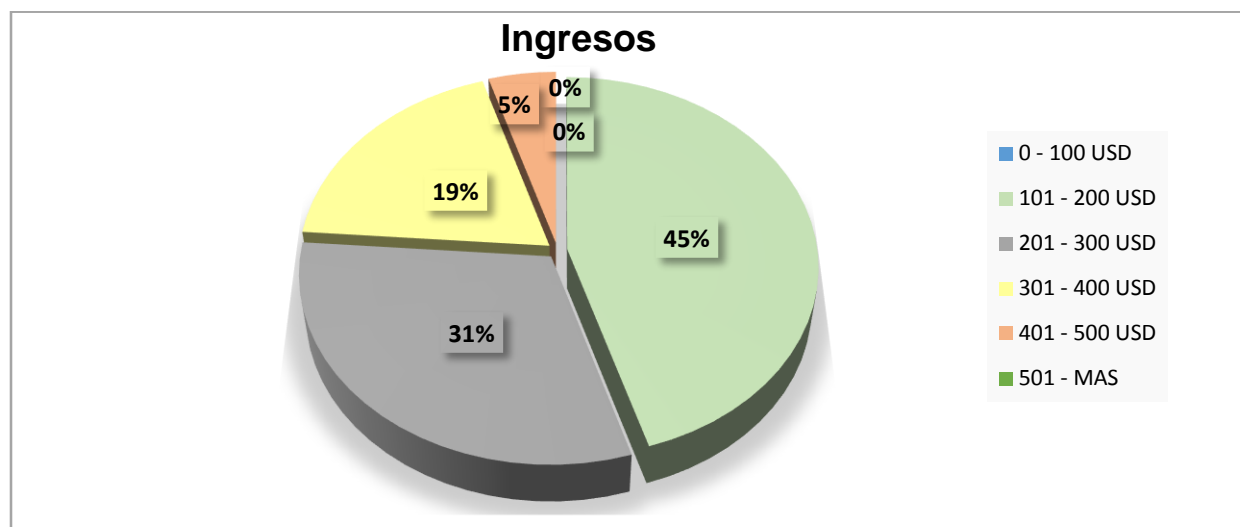
11.- ¿Cuál es el valor aproximado de sus ingresos económicos mensuales?

Tabla 28 Ingresos mensuales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
0 - 100 USD	0	0%
101 - 200 USD	19	45%
201 - 300 USD	13	31%
301 - 400 USD	8	19%
401 - 500 USD	2	5%
501 - Más	0	0%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios cuenta ahorristas de la Caja de Ahorro y Crédito  
Elaborado por: La Autora

Gráfico 25 Ingresos mensuales



Elaborado por: La Autora

### Análisis:

El 45% de los socios cuenta ahorristas tienen ingresos mensuales entre 101 a 200 dólares, seguido por un 31% donde sus ingresos son de 201 a 300 dólares mensuales, un 19% percibe ingreso de 301 a 400 dólares y finalmente un porcentaje del 5% indica que sus ingresos son de 401 a 500 dólares.

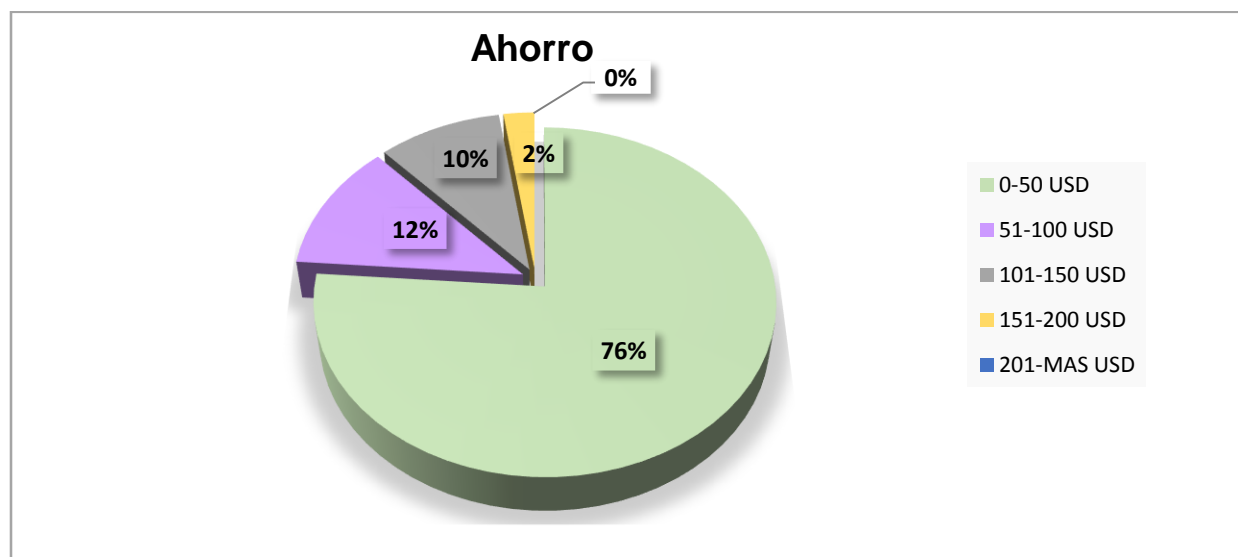
12.- ¿De esos ingresos mensuales percibidos cuanto ahorra en la Caja de Ahorro y Crédito?

Tabla 29 Monto de ahorro

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
0 - 50 USD	32	76%
51 - 100 USD	5	12%
101 - 150 USD	4	10%
151 - 200 USD	1	2%
201 - Más	0	0%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios cuenta ahorristas de la Caja de Ahorro y Crédito  
Elaborado por: La Autora

Gráfico 26 Monto de ahorro



Elaborado por: La Autora

### Análisis:

El 76% de los socios cuenta ahorristas mencionan que de sus ingresos mensuales ahorran entre 0 a 50 dólares, un 12% indica que su monto de ahorro esta entre 51 a 100 dólares, seguido por un 10% con ahorros de 101 a 150 dólares y un 2% indica que de sus ingresos ahorran entre 151 a 200 dólares.

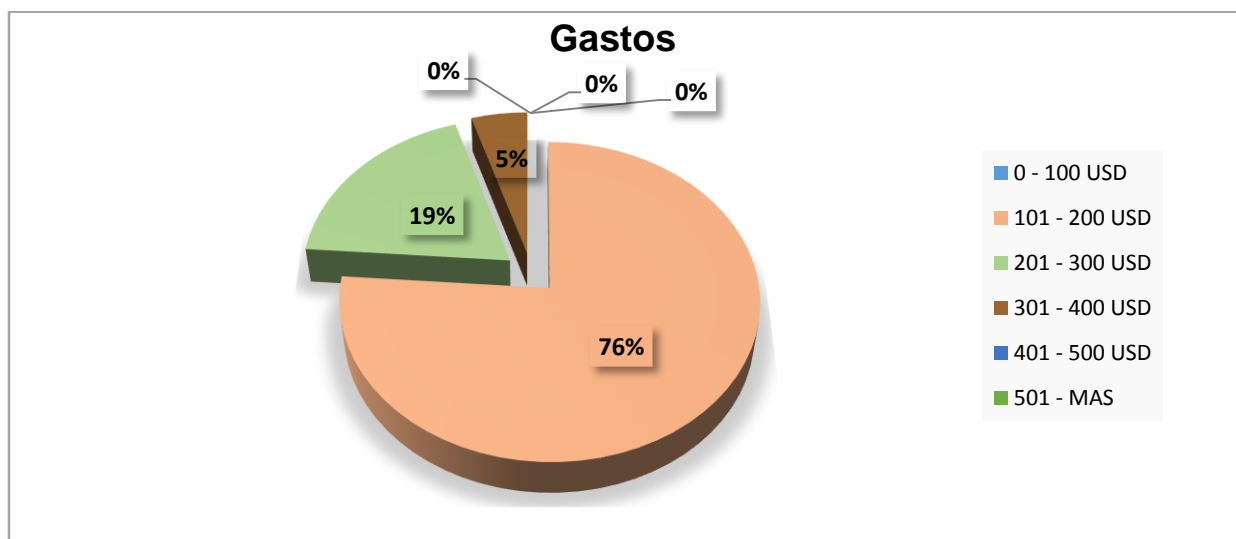
13-¿Cuál es el valor aproximado de sus gastos mensuales?

Tabla 30 Gastos mensuales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
0 - 100 USD	0	0%
101 - 200 USD	32	76%
201 - 300 USD	8	19%
301 - 400 USD	2	5%
401 - 500 USD	0	0%
501 – Más	0	0%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la Caja de Ahorro y Crédito  
Elaborado por: La Autora

Gráfico 27 Gastos mensuales



Elaborado por: La Autora

### Análisis:

Un 76% de los socios cuenta ahorristas indican que sus gastos mensuales ascienden entre 101 a 200 dólares, por otro un 19% tienen gastos mensuales de 201 a 300 dólares y un 5% menciona que sus gastos se encuentran entre 301 a 400 dólares.

### **1.5.3 Entrevista aplicada a la Presidenta de la Caja de Ahorro y Crédito**

**1.-** ¿La Caja de Ahorro y Crédito cuenta con una Misión y Visión claramente definidas?

Si, nuestra institución cuenta con un Misión y Visión claramente definidas a continuación:

Misión. Ayudar a los socios en sus actividades para mejorar su calidad de vida y de su familia.

Visión. Crecer institucionalmente hacia el futuro tanto en lo económico y beneficiar a la comunidad.

**2.-** ¿La institución tiene definidas cuáles son sus políticas institucionales?

Si, nuestras políticas están más enfocadas al ámbito comunitario, dentro de una de nuestras políticas está la integración comunitaria acogiendo a nuevos socios y asesorar a otras asociaciones para que tengan sus cajas de ahorro.

**3.-** ¿La entidad cuenta con un documento que detalle el perfil profesional que debe cumplir cada funcionario?

No, en la actualidad no contamos con este documento, ya que esta Caja de Ahorro y Crédito nació de forma artesanal y nunca hemos tomado en cuenta tales aspectos sobre nuestro personal.

**4.-** ¿Considera que los funcionarios que laboran dentro de la institución cuentan con un perfil profesional adecuado?

No, no lo tienen, ya que esta institución nació de forma artesanal de forma integrada por parte de comerciantes de la zona, es decir nuestro personal no cuenta con un nivel educativo superior.

**5.-** ¿Los directivos de la Caja de Ahorro y Crédito cumplen con todas las disposiciones legales para el cargo?

Si, ya que dentro de nuestro reglamento interno establecimos cuales son los parámetros que debe cumplir cada uno de ellos, y por ende formar parte de nuestra institución.

**6.-** ¿Considera que el personal del consejo administrativo cumplen con las funciones encomendadas?

Sí, creo que a pesar de no tener bien definidas las actividades que debe desarrollar cada uno de ellos cada funcionario realiza sus funciones de manera correcta.

**7.-** ¿La Caja de Ahorro y Crédito cuenta con un organigrama estructural actualizado en donde observa los diferentes niveles jerárquicos?

Aunque en la actualidad contamos con un organigrama estructural básico, no poseemos en si un organigrama estructural establecido, pero si hemos pensado en crearlo, ya que de esta manera podemos evidenciar las responsabilidades de cada funcionario.

**8.-** ¿Existe un documento en donde se detallan las diferentes funciones de cada uno de los funcionarios?

No, dentro de nuestra documentación no contamos con este documento, cada funcionario si conoce cuáles son sus responsabilidades aunque a veces algunas funciones sean entregadas de acuerdo a la necesidad del momento.

**9.-** ¿Cree que es indispensable contar con un Manual de Funciones para lograr la máxima eficiencia del personal?

Sí, creo que en la actualidad estos documentos son importantes para mejorar el desarrollo y la distribución de las funciones.

**10.-** ¿Se remite informes de manera oportuna para la adecuada toma de decisiones?

Si, ya que dentro de los procesos que se desarrollan en la institución cada funcionario debe remitir la información requerida de manera oportuna para ayudar a la toma de decisiones en cada una de las reuniones que se realizan por quienes conformamos el consejo administrativo y por ende, este es un control que existe dentro de la institución.

**11.-** ¿Cuáles son los requisitos establecidos dentro de la institución para la apertura de una cuenta de ahorros?

Nuestros requisitos son:

1.- Cedula de ciudadanía.

2.- Planilla luz

3.- Dos recomendaciones una personal y una comercial.

4.- Monto económico de 10 dólares, de los cuales dos dólares se descuentan para gastos de papelería y los ocho dólares queda en la cuenta.

**12.-** ¿Cuáles son las tasas de interés que pagan por los ahorros de sus socios?

Nuestra institución paga por los ahorros a nuestros socios el 0,5% anual.

**13.-** ¿Cuál es el proceso que realiza la institución para el otorgamiento de créditos?

Este proceso inicia con la petición de crédito, la cual es analizada y posteriormente contar con el encaje y dos garantes, los cuales deben estar al día en sus haberes ya que no deber ser morosos y deben pertenecer a la institución.

**14.-** ¿Qué tipos de crédito otorga la Caja de Ahorro y Crédito?

Dentro de nuestra institución todos los créditos otorgados son llamados Créditos solidarios.

**15.-** ¿Cuáles son los montos, tasas de interés y plazos que otorga la institución?

Los montos que se otorgan son de 300 hasta 5000 dólares, el interés es del 1% mensual a los socios o dueños de la caja y al 16% a los ahorristas con la visión a bajar los intereses al futuro.

**16.-** ¿Los créditos otorgados se encuentran garantizados?

Sí, todos los créditos otorgados son previamente con dos garantes, los garantes deben ser socios o cuenta ahorristas, ya que sus ahorros son nuestra garantía.

**17.-** ¿Cuál es la principal fuente de financiamiento?

La principal fuente de financiamiento son las aportaciones de sus socios que lo hacen de forma mensual, con un aporte de \$ 5 dólares respectivamente.

**18.-** ¿Cómo se realiza el control y supervisión de los recursos económicos sobre las actividades que desarrolla la entidad?

Los controles se realizan mediante las reuniones que mantiene la comisión de la Caja de Ahorro y Crédito con las reuniones semanales y con la revisión de la documentación respectiva.

**19.-** ¿Existe documentos establecidos que sirvan como respaldo a los ingresos y egresos de dinero que se efectúan dentro de la institución?

Si existe documentación tanto de ingresos y de egresos económicos, la cual sirve de ayuda para su registro.

**20.-** ¿Cuál es el proceso de recuperación de cartera?

El proceso de recuperación de cartera se lo realiza mediante el cobro de los créditos entregados, el cual una vez terminado el plazo establecido del pago de la cuota, el personal encargado realiza el seguimiento del crédito y envía notificaciones.

**21.-** ¿Se realiza un análisis de antigüedad de saldos?

Si, este proceso se lo realiza de forma trimestral, para realizar las respectivas notificaciones, o tomar las respectivas acciones legales.

**22.-** ¿Cuenta con políticas establecidas para la recuperación de la cartera vencida tanto para el cliente como para el garante?

Si, como se mencionó anteriormente, una vez finalizado el plazo de un crédito, se remite la información al personal correspondiente para realizar las notificaciones del caso e iniciar la acción legal correspondiente, tanto al cliente como a su garante.

**23.-** ¿Se ha realizado las gestiones pertinentes para la recuperación de la cartera vencida al cliente y garante respectivo?

Para la recuperación de la cartera vencida notificamos al cliente y garante respectivamente, para cancelar el valor correspondiente, caso contrario se procede a la acción penal, además cabe mencionar que el garante de un crédito debe formar parte de la institución, lo cual sus ahorros son nuestra garantía.

**24.-** ¿Se ha remitido la cartera vencida al comité administrativo para que se realice la acción legal pertinente?

Si, ya que dentro de nuestras reuniones semanales revisamos informes sobre cartera vencida, solicitudes de crédito y al haber incumplimiento de pago y morosidad se procede a realizar las gestiones pertinentes para su cobro inmediato.

**25.- ¿Existe un Manual de Procedimientos para realizar el registro contable?**

No, en la actualidad no contamos con este documento pero creo que si estamos en la necesidad de implementarlo, ya que el registro contable es realizado de forma manual y por ende pueden existir errores, si no se tiene el conocimiento respectivo.

### **Análisis de la entrevista aplicada a la Presidenta de la Caja de Ahorro y Crédito:**

De acuerdo al análisis de la entrevista aplicada a la Presidenta de la entidad, se pudo identificar que el personal no cuenta con un perfil profesional adecuado debido a la falta de un manual de funciones en donde se establezcan parámetros sobre el perfil profesional que debe tener cada funcionario y los deberes que debe cada uno realizar. Se evidencia que no se cuenta con un organigrama estructural establecido dentro de la institución ya que solamente posee una estructura básica, la cual no ayuda a la delimitación de niveles jerárquicos; por otro lado la entidad no cuenta con un manual de procedimientos, en donde se detallen paso a paso las actividades sobre los procesos que se realizan dentro de la institución, no cuenta con un Manual Contable para realizar el debido registro contable. Además que los controles internos efectuados no son los mejores. Como puntos positivos se puede analizar que a pesar de no contar con un Manual Administrativo Financiero cada socio desarrolla de mejor manera las funciones que le son encomendadas y sabe de forma precisa que información debe ser remitida a los directivos para facilitar la toma de decisiones, además cada uno de ellos conoce cuál es la misión visión, políticas que rige a la institución, evidenciándose una ventaja interna. Cabe mencionar también que el contar garantías de créditos otorgados estos puede favorecer a la institución en momentos de crisis que puedan darse, evidenciándose una fortaleza que tiene la institución. Ante todos estos aspectos se considera importante desarrollar el Manual Administrativo Financiero que sirva de sustento en el desarrollo de registro, selección de personal, procesos internos y toma de decisiones.



#### **1.5.4 Entrevista aplicada al Tesorero de la Caja de Ahorro y Crédito**

**1.-** ¿Cuál es el nivel de instrucción educativo que posee?

Primaria.

**2.-** ¿Conoce con claridad las funciones que usted debe realizar?

Si, a pesar que nuestra institución nació de forma artesanal y que las actividades son desarrolladas de forma empírica cada funcionario si conoce que informes y que actividades debe desarrollar.

**3.-** ¿Realiza el parte diario de los ingresos y egresos de efectivo?

Si este proceso de lo realiza de manera manual y de forma semanal ya que nuestra institución cobra y entrega créditos semanales.

**4.-** ¿Remite información oportuna para el registro contable de las operaciones financieras?

Sí., toda la información solicitada es entregada de forma oportuna remitiendo además de ello informes de manera trimestral a la directiva.

**5.-** ¿La Caja de Ahorro y Crédito cuenta con un adecuado archivo de documentos?

Poseemos un archivo con doble cerradura y a mi parecer el archivo utilizado si es adecuado, ya que las respectivas llaves no son manejadas por una sola persona, estas son entregadas al personal correspondiente y de forma distribuida, y este solamente puede ser abierto en presencia de todo el personal.

**6.-** ¿Cuáles son las principales fuentes de recaudación de los ingresos? Nuestro principal fondeo proviene de las aportaciones de nuestros socios fundadores, mediante las reuniones mensuales que se realizan; y entre otras opciones contamos con los ahorros a la vista realizadas por los cuenta ahorristas.

**7.-** ¿Cómo se realiza el proceso de cobro?

Una vez que el tiempo estipulado concluyó, la comisión pertinente tiene la obligación de hacer el seguimiento correspondiente mediante notificaciones, o visitas a los domicilios respectivamente.

**8.-** ¿Utiliza indicadores financieros para medir la gestión de la entidad?

No, esto no es considerado dentro de nuestra institución.

**9.-** ¿Existe un Manual de procedimientos que sirva de guía de cómo debe realizar el registro contable?

No, en la actualidad no contamos con ningún documento que sirva de guía para el registro, ya que este proceso es realizado de forma manual y por ende no utilizamos sistemas informáticos.

**10.-** ¿Considera indispensable contar con un Manual de procedimientos para lograr la máxima eficiencia y eficacia de las operaciones?

Si, considero que es una buena opción que toda organización cuente con esto, ya que ayudaría a la distribución de funciones y a lograr la máxima eficiencia y eficacia tanto del personal, como de los múltiples procesos que se desarrollan.

**11.-** ¿Los créditos otorgados se encuentran garantizados?

Si, ya que para la otorgación de un crédito es necesario contar con el encaje y dos garantes los cuales deben pertenecer a la institución, siendo está en si nuestra garantía de pago.

**12.-** ¿Las garantías otorgadas por los créditos se encuentran debidamente custodiados?

Las letras de cambio firmadas tanto por quien solicito el crédito como por sus garantes se encuentran en un archivador con candados junto con la documentación respectiva del crédito.

### **Análisis de la entrevista aplicada al Tesorero de la Caja de Ahorro y Crédito:**

De acuerdo a la investigación efectuada se puede enunciar que la entidad realiza el proceso de registro contable de forma manual, convirtiéndose en un problema ya que pueden incurrir en errores, además de ello la documentación respectiva sobre garantías, letras de cambio firmadas por los clientes y sus garantes no se encuentran resguardados de forma correcta, ya que utilizan un archivo con cerradura de fácil acceso, propendiendo a la pérdida de documentación. No se cuenta con un Manual Contable que ayude a la entidad facilitar el registro contable de las operaciones que realiza. Como punto positivo se puede mencionar que los créditos que otorga esta institución si se encuentran garantizados, para con ello en cualquier crisis económica estas garantías sirvan para cubrir obligación financieras, a pesar de que no se cuenta con una Manual de procedimientos se han establecido políticas internas operacionales para el mejor desarrollo de procesos.

#### **1.5.5 Observación directa**

Mediante la visita realizada a la Caja de Ahorro y crédito, se obtuvo la siguiente información:

#### **Análisis de la ficha de observación**

El ambiente laboral es apropiado a pesar de que las instalaciones de la institución no son las adecuadas para el desarrollo de las funciones del personal, ya que en un futuro están pueden ser la principal causa de problemáticas, por la evidente desorganización y mala distribución de espacio, perjudicando no solo al desarrollo de funciones si no a la salud del personal.

Dentro de la infraestructura se evidenció que el archivo correspondiente a las letras de cambio y documentación respectiva de créditos otorgados no es la más conveniente ya que esta no tiene una correcta ubicación y por otro lado no cuenta con la seguridad adecuada.

Dentro de este aspecto se pudo notar que el personal que labora dentro de la institución no conoce de forma exacta cuáles son sus funciones, ya que estas a veces son dispuestas en ese momento por quien cumple las funciones de jefe inmediato.

Además de ello se notó que no existe un organigrama estructural para delimitar niveles jerárquicos.

Se observó que no cuentan con un sistema informático para el registro de ingresos y egresos de dinero, por ende el personal supo manifestar que todo este proceso es realizado de manera manual, evidenciando errores de forma.

No se cuenta con manuales de procedimientos y de funciones en donde se establezcan distribución de responsabilidades y funciones acorde al cargo y por otro lado como debería ser llevado el proceso de registro de recursos económicos.

Otro aspecto importante fue notar que dentro de la entidad no cuentan y no se realizan control internos adecuados.

A pesar de realizarse un análisis para otorgar crédito, este no es el adecuado, lo que podría afectar a la institución para la recuperación de cartera vencida.

Finalmente se pudo constatar que la atención que se brinda es desarrollada de forma eficiente a pesar de que la mala distribución del espacio.

## **1.6 Matriz FODA**

Herramienta que sirve de base para conocer la situación actual de una empresa, para con ello determinar el diagnóstico y la toma de acciones correctivas.

FODA, es una sigla que significa:

- F= Fortalezas, son las características propias que tiene la entidad.
- O= Oportunidades, aspectos externos que puede alcanzar la empresa.
- D= Debilidades, corresponde a las vulnerabilidades de la institución.
- A= Amenazas, aspectos externos que pueden perjudicar a la entidad.

### 1.6.1 Elaboración de la matriz FODA

Una vez implementados los instrumentos de recolección de datos y efectuadas las encuestas, entrevistas, obtenida la ficha de observación directa tomando en cuenta los indicadores enunciados en la matriz de variables diagnósticas se presenta un detalle de los factores internos encontrados perteneciente a la Caja de Ahorro y Crédito denominados fortalezas y debilidades. Se incluye además las oportunidades y amenazas como factores externos que surgieron del análisis de la situación del país, que no pueden ser medibles ni controles y que pueden afectar al funcionamiento de las Cajas de Ahorro y Crédito.

*Tabla 31 Matriz Foda*

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
1. El personal conoce la misión, visión y las políticas que se rigen dentro de la caja de ahorro.	1. Alianzas estratégicas con instituciones financieras reconocidas de la zona.
2. Conocimiento de forma amplia de los servicios que se ofrecen fomentando la mejor atención al cliente.	2. Posicionamiento y reconocimiento institucional.
3. Ambiente laboral adecuado.	3. Generar mayor liquidez mediante la inclusión de nuevos socios.
4. Se conoce y se remite de forma exacta información al jefe inmediato.	4. Posibilidad de ampliar nuevos servicios.
5. Eficiencia laboral para resolver inquietudes de los ahorristas.	5. Adquisición de sistemas y equipo informático.
6. Créditos garantizados.	

Debilidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ausencia de un Manual de Funciones y de Procedimientos.</li> <li>2. Las capacitaciones no son realizadas de forma constante.</li> <li>3. Inexistencia de un organigrama estructural dónde se detalle los niveles jerárquicos.</li> <li>4. Controles internos implementados no adecuados.</li> <li>5. El registro contable de lo realiza de manera manual.</li> <li>6. No se cuenta con un adecuado análisis para la otorgación de créditos, por ende se desconoce el nivel de endeudamiento de quien solicita el crédito.</li> <li>7. El personal no cuenta con un adecuado nivel educativo.</li> <li>8. Deficiencia en el resguardo de garantías.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cambio de políticas dentro del país.</li> <li>2. Vulnerabilidad a crisis económicas.</li> <li>3. Incremento de morosidad por la devaluación de la moneda peruana, haciendo que los comerciantes no tengan ingresos económicos por ende no cancelen valores de deuda.</li> <li>4. Creación de nuevas cajas de ahorro y crédito dentro de la zona.</li> <li>5. Fortalecimiento de instituciones financieras reconocidas y por ende desaparezca la caja de ahorro y crédito, por falta de liquidez.</li> </ol>

*Fuente: Investigación realizada 2015  
Elaborado por: La Autora*

## **1.7. Cruces estratégicos FA FO DO DA**

### **1.7.1 Fortalezas-Amenazas**

**F2-A4:** Al conocer todo el personal de forma amplia y total cuáles son los servicios que la entidad ofrece, fomenta la mejor atención al cliente mediante la eficiencia en la resolución de inquietudes y por ende la calidad de ser servicio que se ofrece ayuda a

que la entidad sobresalga ante nuevas cajas de ahorro y crédito establecidas dentro de la zona.

**F6-A2:** Contar con créditos garantizados, permite que la institución cuenta con este ingreso para poder sobresalir ante crisis económicas.

### **1.7.2 Fortalezas-Oportunidades**

**F1-O5:** El personal al conocer cuál es la misión, visión y políticas que se rigen dentro de la institución, es decir se encuentran correctamente definidas, logra que la entidad pueda adquirir sistemas y equipos informáticos para cumplir las metas y objetivos propuestos.

**F1-O1:** Una institución que tiene determinado el por qué existe y hacia dónde está encaminada, será vista como una entidad que tiene bien definida su ideología y por ende logrará alianzas estratégicas con instituciones financieras del sector.

**F2-F5-O3:** Conocer de forma amplia los servicios que ofrece la institución y resolver de forma eficiente las inquietudes, logra la mejor atención a sus usuarios y por ende genera una mayor liquidez mediante la captación de nuevos socios.

### **1.7.3 Debilidades-Oportunidades**

**D2-D7-O2:** Contar con un personal capacitado y con un nivel educativo profesional, los procesos serán realizados de la manera correcta, logrando el posicionamiento y reconocimiento de la Caja de Ahorro y Crédito.

**D1-D4-O1** Mejorar el control interno establecido en la institución, contar con un Manual de procedimientos ayudará a la entidad a mejorar la realización de operaciones y al crecimiento empresarial, lo cual creará una imagen institucional propicia para establecer alianzas estratégicas con instituciones financieras reconocidas en la zona.

**D6-O3-O4:** Establecer un adecuado análisis en la otorgación de créditos, favorecerá a que la institución genere mayor liquidez mediante la inclusión de nuevos socios, y ante eso se pueda ampliar nuevos servicios.

**D5-O5:** Cambiar la manera del registro contable, exige que la institución se vea en la necesidad de adquirir sistemas y equipos informáticos para mejorar la realización del proceso.

#### **1.7.4 Debilidades-Amenazas**

**D6-A2:** Establecer un adecuado análisis en el proceso de otorgación de créditos, posibilita que la institución pueda hacer frente a las crisis económicas a las que está expuesta.

**D2-A4:** Contar con un personal altamente capacitado y profesional que desarrolla los procesos de forma correcta, fomenta la diferenciación entre nuevas Cajas de Ahorro y Crédito de la zona.

**D4-D6-D8-A5:** Implementar un control interno adecuado, mejorar el análisis en el proceso de otorgación de crédito e instaurar un apropiado resguardo de garantías, evitará que la entidad desaparezca por la falta de liquidez generada por el fortalecimiento de instituciones financieras del sector.

### **1.8 Determinación del problema diagnóstico**

Una vez realizada la investigación diagnóstica a la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de Enero” y analizada la información recolectada, se establece el problema diagnóstico obtenido:

La institución no posee un Manual de Procedimientos Administrativo y Financiero el cual sirva de base para el desarrollo de los procesos que se ejecutan dentro de la institución, logrando así su máxima eficiencia, eficacia y calidad.

Los socios fundadores quienes ejecutan la parte administrativa no cuentan con un nivel educativo acorde al cargo, dado que no se establecen parámetros técnicos sobre el perfil profesional que debe poseer cada funcionario de la institución.

Las capacitaciones realizadas por parte del consejo administrativo no son desarrolladas de manera constante, por ende el conocimiento con el que cuentan no está actualizado



generando que los procesos no sean los adecuados y que la entidad logre su crecimiento institucional.

La inexistencia de un Manual de funciones y de un organigrama estructural dentro de la organización, propende al desconocimiento de las responsabilidades y funciones que debe realizar cada funcionario.

Los controles internos con los que cuenta la institución no son los adecuados por consiguiente amenaza a que la institución conozca de forma clara los recursos económicos con los que cuenta.

Se otorga créditos sin realizar un análisis exhaustivo sobre las condiciones que debe cumplir la persona que requiere el crédito, aumentando la morosidad de pago y la pérdida de cartera.

El resguardo de garantías y documentación de créditos no es la adecuada, esta propensa a la pérdida y desorganización de respaldo de información.

Por lo expuesto anteriormente, la importancia de elaborar un Manual Administrativo Financiero para la Caja de Ahorro y Crédito De Cangrejeros “15 de enero” ubicada en el Cantón Huaquillas Provincia de El Oro, es vital ya que ayudará a la institución a mejorar sus procesos y por consiguiente alcance sus metas establecidas.

### **1.9 Resumen del Capítulo**

De acuerdo al Diagnóstico Situacional realizado a la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de enero” se logró determinar que esta entidad presenta algunas falencias en cuanto a procesos operativos, registro contable, control interno, resguardo de garantías.

Es importante Desarrollar un Manual Administrativo Financiero para la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de enero” para que esa entidad pueda desarrollar de mejor forma sus procesos internos, optimice sus recursos económicos, perfeccione su registro contable con el propósito de contar con información real para la adecuada toma de decisiones y de esta forma logre su reconocimiento a nivel regional.

## CAPÍTULO II

### 2. Marco teórico

#### 2.1 Sistema financiero

##### 2.1.1 Concepto

(Castillo, 2012). Define:

*“El Sistema Financiero de un país es el conjunto de instituciones, medios y mercados cuyo fin es canalizar el ahorro de las unidades económicas con superávit de recursos (ahorradores) hacia aquellas unidades con déficit (inversores)” (p. 7).*

El sistema financiero es el conjunto de instituciones financieras cuya función principal es la de realizar captaciones para después ponerlas a disposición del público mediante las colocaciones y de esa manera dinamizar la economía de un país.

#### 2.2 Sistema financiero Ecuatoriano

##### 2.2.1 Concepto

Según (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2015)

*Un sistema financiero es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos. Los intermediarios financieros crediticios se encargan de captar depósitos del público y, por otro, prestarlo a los demandantes de recursos.*

El sistema financiero ecuatoriano es el conjunto de instituciones financieras que canalizan recursos y los ofrecen a la ciudadanía para que puedan usarlos en sus actividades comerciales.

### **2.2.2 Estructura del sistema financiero del Ecuador**

La (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2015) Menciona:

*El sistema financiero ecuatoriano se encuentra compuesto por instituciones financieras privadas (bancos, sociedades financieras, cooperativas y mutualistas); instituciones financieras públicas; instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y compañías auxiliares del sistema financiero, entidades que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos, constituyéndose los bancos en el mayor y más importante participante del mercado con más del 90% de las operaciones del total del sistema.*

Es sustancial conocer a que sector del sistema financiero pertenece la entidad para conocer las bases legales que deben regirse dentro de la entidad y aplicar todas las disposiciones de su ente regulador.

### **2.2.3 Órganos de regulación del sistema financiero Ecuatoriano**

Según (Banco Internacional, 2015):

*En el Ecuador, el Banco Central define la política financiera a la que se regirá el país. La autoridad encargada de dictar las normas a las que deberán regirse los Bancos es la Junta Bancaria. Mientras que la supervisión y control de los mismos, la realiza la Superintendencia de Bancos y Seguros.*

*Las cooperativas de ahorro y crédito, en cambio, son supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de acuerdo con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.*

La Superintendencia de Bancos y Seguros supervisa bancos e instituciones de servicios financieros y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria controla a

cooperativas de ahorro y crédito y demás entidades del sector económico social y solidario.

## 2.3 Sistema financiero popular y solidario

### 2.3.1 Concepto

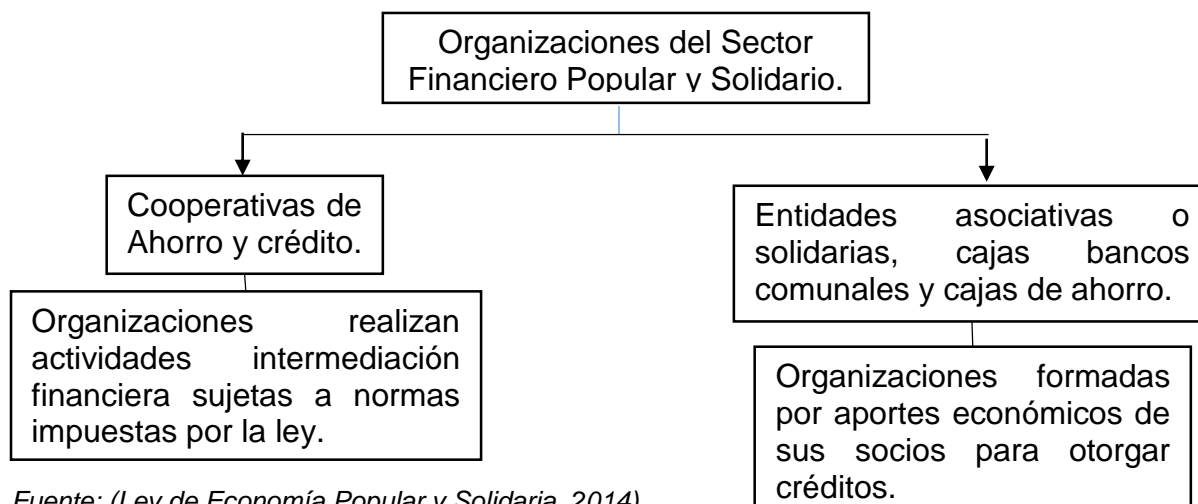
(Ley de Economía Popular y Solidaria, 2014) Indica:

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

El sistema financiero social y solidario es aquella forma de organización en donde se instaura dentro de sus objetivos la satisfacción de necesidades de todos sus grupos de interés, prevaleciendo la solidaridad y cooperación como valores.

### 2.3.2 Organizaciones del sector financiero popular y solidario

Gráfico 28 Organizaciones del sector financiero popular y solidario



Fuente: (Ley de Economía Popular y Solidaria, 2014)

Elaborado por: La Autora

## **2.4 Cajas de ahorro y crédito**

### **2.4.1 Definición**

Según (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2011)

*“Las Cajas de Ahorro son un peculiar sistema de organización de entidades de ahorro y/o préstamo que tradicionalmente han sido creadas para la población de bajos ingresos, principalmente rural, que no tienen accesos a servicios financieros formales.”*

Haciendo hincapié a lo expuesto por el Ministerio de Inclusión Económica y Social, las cajas de ahorro y crédito son entidades creadas por un grupo de personas de una comunidad con el objetivo de ayudar a la realización de emprendimientos y la satisfacción de necesidades.

### **2.4.2 Objetivo**

(Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2011) Menciona:

*Su objetivo ha consistido en llevar servicios financieros de calidad a campesinos e indígenas y grupos de áreas urbanas del sector social, sobre todo a quienes subsisten en micro regiones de extrema marginalidad. La Caja de Ahorro es una organización local de hecho, que actúa en forma permanente, solidaria y autogestionaria, conformada con el fin de proveer los servicios de ahorro y crédito a sus socios/as.*

El objetivo de estas entidades de ahorro y crédito radica, en ofrecer alternativas de financiamiento y servicios financieros a las zonas rurales de un país que no tienen apertura dentro del ámbito financiero formal.

### **2.4.3 Estructura**

Según (Código Orgánico Monetario Y Financiero, 2014)

*“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.”*

Las Cajas de ahorro y crédito, tienen su propia administración, es decir todas las actividades que desarrollen serán realizadas de forma independiente, su estructura se la formará de acuerdo a las necesidades que se vayan presentando por el crecimiento que obtenga la entidad, tomando en cuenta la normativa aplicada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

## **2.5 Operaciones bancarias**

### **2.5.1 Captación**

(Apunte III Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2011) Señala:

*“Las captaciones consisten en la recepción de recursos monetarios mediante depósitos a la vista o a plazo del público a una entidad financiera”. (p.7)*

La captación se define como el proceso de recolectar recursos financieros de los clientes y socios de una entidad con el único propósito de utilizarlos para conceder créditos a demandas de personas.

### **2.5.2 Tipos de captaciones**

(Apunte III Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2011) Señala:

*Depósitos a la vista.- Los depósitos a la vista son aquellos que pueden retirarse en cualquier momento (sin previo aviso) por parte del depositante o usuario de la entidad, son considerados en este tipo las cuentas de ahorros y corrientes.*

*Los depósitos a plazo por su parte, constituyen una inversión de dinero por un plazo determinado y que al cabo del mismo produce un interés; en caso de que el depositante decida disponer de su dinero antes de que finalice el plazo, lo podrá hacer con la autorización de la entidad y a cambio de soportar un coste financiero.*

*Dentro de los depósitos a la vista únicamente se utilizarán las cuentas de ahorro. (p.7)*

El sistema económico social y solidario establece dos tipos de depósitos, los depósitos a la vista definidos como aquellos recursos económicos que son colocados en una cuenta de ahorro o cuenta corriente de una institución financiera, y los depósitos a plazo definidos como aquellas inversiones que son colocadas a un periodo de tiempo previamente establecido, y por lo cual la institución financiera otorga altos intereses.

### **2.5.3 Tasa pasiva o de captación**

(Gestiopolis, s.f.) Obtenido de Gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/tasa-activa-y-tasa-pasiva-que-son/>Indica:

*“Es la tasa de interés que pagan los intermediarios financieros a los oferentes de recursos por el dinero captado. Es decir, la que te paga el banco por tus depósitos.”*

La tasa pasiva es aquel monto de dinero que otorga una entidad financiera por los depósitos generados por sus clientes.

### **2.5.4 Colocación**

(Apunte III Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2011)

*Las colocaciones constituyen un préstamo o crédito de dinero que una institución financiera otorga a un tercero, con el compromiso de que en el futuro éste devolverá dicho préstamo en forma gradual, a través de uno o más pagos y con un interés adicional que compensa al acreedor por el periodo de tiempo que no tuvo ese dinero.(p.7)*

El término colocación se define como el proceso de otorgar montos de dinero a terceras personas durante un periodo de tiempo determinado.

## **2.6 El crédito**

### **2.6.1 Definición del crédito**

(Morales & Arturo, 2014) Define:

*En la vida económica y financiera, se entiende por crédito al contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses. (p.23)*

(Vargas, 2014) Define:

*“El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un periodo de tiempo determinado.”(p.6)*

El crédito es un monto de dinero que es puesto a nuestra disposición durante un periodo de tiempo, el cual debe ser reembolsado más los intereses generados.

### **2.6.2 Tasa activa o de colocación**

(Gestiopolis, s.f.) Obtenido de Gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/tasa-activa-y-tasa-pasiva-que-son/> Define:

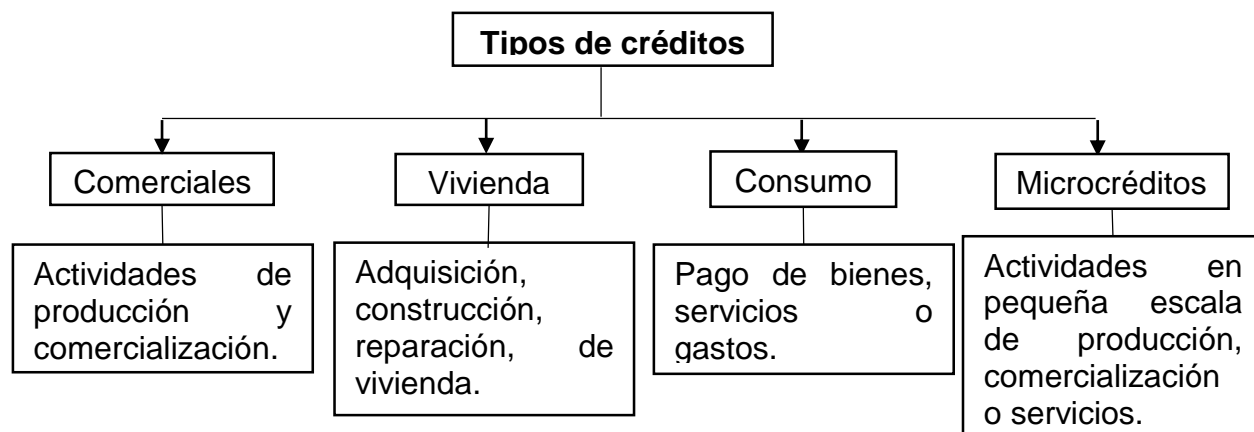
*“Es la tasa de interés que reciben los intermediarios financieros de los demandantes por los préstamos otorgados. Es decir, la que te cobra el banco por el dinero que te presta.”*

La tasa activa es aquel porcentaje económico que pagan los clientes a una institución financiera por el uso de un monto de dinero otorgado.



### 2.6.3 Tipos de crédito

Gráfico 29 Tipos de crédito



Fuente: (Apunte III Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2011)

Elaborado por: La Autora

### 2.6.4 Análisis del crédito

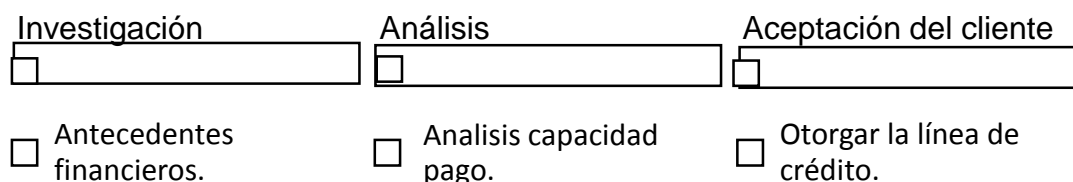
(Morales & Arturo, 2014) Especifica:

*“Es el estudio de los datos que permitirán decidir si se otorga o niega la solicitud del crédito, lo que preferentemente se analiza son los hábitos de pago del cliente y de su capacidad para atender sus compromisos”. (p.101)*

El análisis del crédito es el proceso que realiza una institución financiera con el objetivo de conceder o negar un crédito solicitado.

### 2.6.5 Proceso para otorgar un crédito

Gráfico 30 Proceso para otorgar un crédito



Fuente: (Morales & Arturo, 2014)

Elaborado por: La Autora

## 2.7 Las 5 c de crédito

Existen 5 parámetros que deben ser estudiados antes de otorgar un crédito, el perfil de la persona que solicita el crédito, la capacidad de pago, el capital del cliente, es decir la diferencia entre sus ingresos y gastos, las garantías en caso de no poder hacer frente a su obligación de pago del crédito, y las condiciones factores externos que puedan afectar la marcha de un negocio.

## 2.8 Manual

### 2.8.1 Concepto

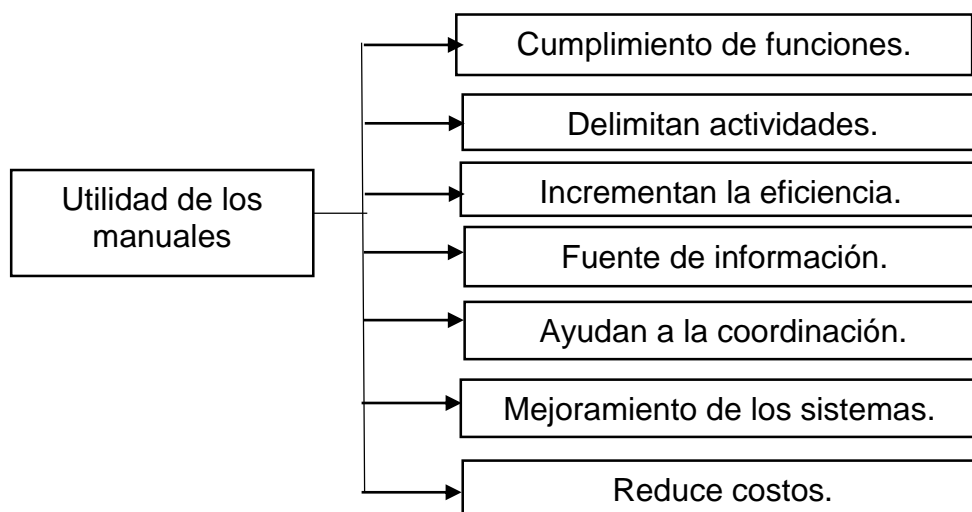
(Cipriano & González, 2014) Define:

*“Los manuales son documentos que nos sirven para la recolección de datos detallado que contienen, en forma ordenada y sistemática, información de la organización de la empresa”. (p.89)*

Un manual es un documento guía para la entidad, se encuentran plasmados las responsabilidades, procesos que deben ser aplicados y a disposición de todo el personal.

### 2.8.2 Importancia

Gráfico 31 Utilidad de los manuales



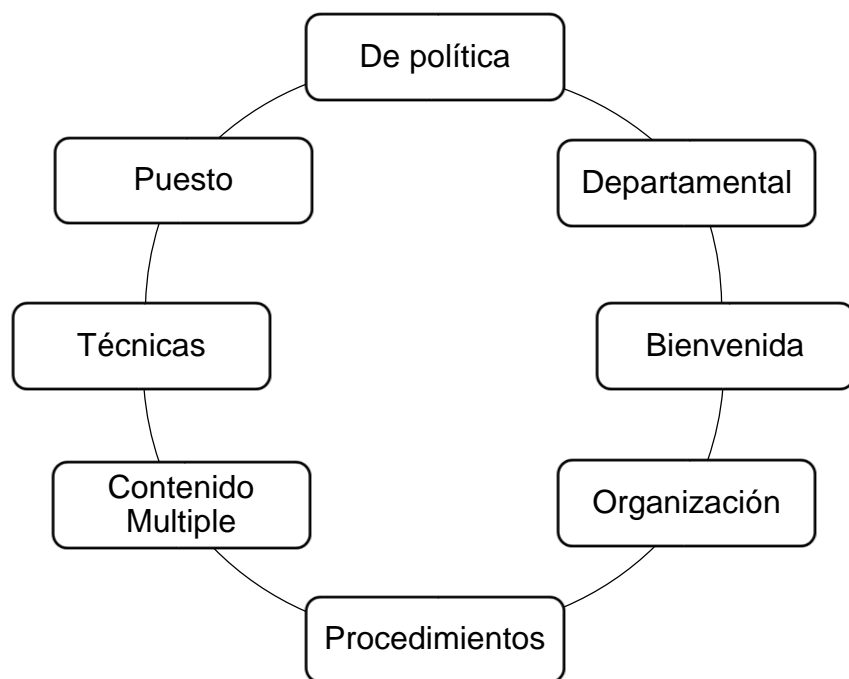
Fuente: (Cipriano & González, 2014)

Elaborado por: La Autora

La elaboración de los manuales radica en que estos instrumentos sirvan de fuente de información para el desarrollo de actividades y funciones del personal de una entidad, ayudando a la mejor organización y ante esto mejorar el desempeño operacional.

### 2.8.3 Tipos

Gráfico 32 Tipos de manuales



Fuente: (Cipriano & González, 2014)

Elaborado por: La Autora

## 2.9 Administración

### 2.9.1 Concepto

(Sánchez M. , 2014) Define:

*“Proceso integral para planear, organizar e integrar una actividad o relación de trabajo, la que se fundamenta en la utilización de recursos para alcanzar un fin determinado”. (p.45)*

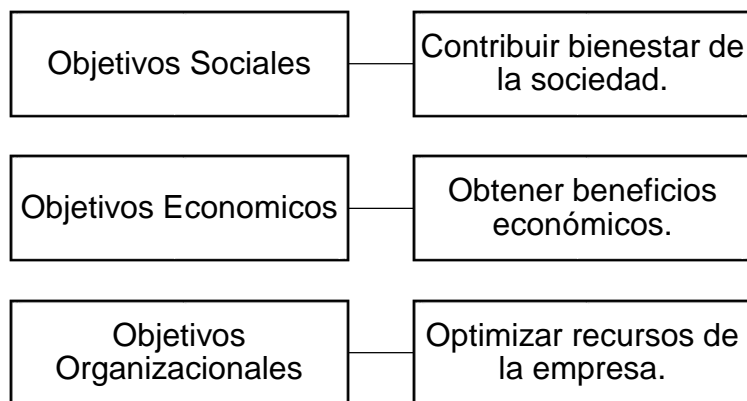
(Hernandez & Rodriguez, 2012) Establece:

*“La administración como disciplina consiste en coordinar los elementos internos de la empresa y/o de los organismos sociales hacia determinado fin o propósito en el entorno”. (p.10)*

La administración se puede definir como el proceso de organizar los recursos disponibles de una entidad con el propósito lograr la máxima eficiencia y eficacia en los procesos y por ende obtener beneficios económicos.

### 2.9.2 Objetivo

Gráfico 33 Objetivo de la administración

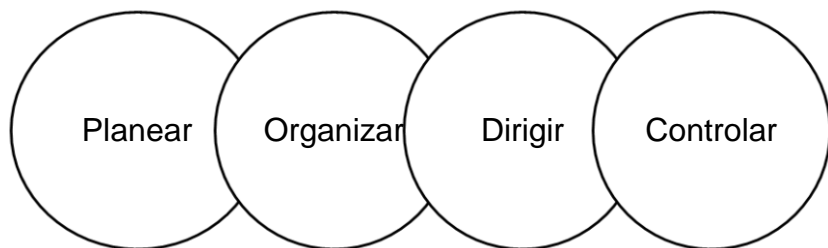


Fuente: (Cipriano & González, 2014)

Elaborado por: La Autora

### 2.9.3 Proceso administrativo

Gráfico 34 Proceso administrativo



Fuente: (Cipriano & González, 2014)

Elaborado por: La Autora

## **2.10 Planeación estratégica**

### **2.10.1 Concepto**

(Rojas & Medina, 2011) Menciona:

*La planeación estratégica es el proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo. De hecho, el concepto de estrategia y el de planeación están ligados indisolublemente, pues tanto el uno como el otro designan una secuencia de acciones ordenadas en el tiempo, de tal forma que se puede alcanzar uno o varios objetivos. (p.47)*

La planeación estratégica es el proceso a determinar la optimización de los recursos con los que cuenta la organización las cuales ayudarán al logro de objetivos establecidos.

### **2.10.2 Misión**

(Caldas, Lacalle, & Carrión, 2012) Señala:

*La misión es la razón de existir de una empresa. Representa su identidad y personalidad en el momento presente. La misión de la empresa debe ser reconocida por todos los integrantes de la organización, ya que representa la filosofía de la misma y se mantiene en el tiempo a pesar de los pequeños cambios que pueda sufrir fruto de la dinámica empresarial. (p.19)*

La misión es la razón de ser de una entidad, es decir el cómo se caracteriza la institución en la actualidad.

### **2.10.3 Visión**

(Caldas, Lacalle, & Carrión, 2012) Menciona:

*“La visión es una imagen del futuro deseado, que la empresa busca y quiere crear con sus esfuerzos y acciones”. (p.19)*

La visión es la imagen que la organización plantea tener a largo plazo.

### **2.10.5 Políticas**

(Reyes, 2012) Define:

*“Las políticas son principios generales e ideas fundamentales de los dirigentes que guían el pensamiento y la acción en la toma de decisiones, dando directrices que inspiran a la gestión de la empresa”. (p.25)*

Las políticas son todas aquellas reglas, principios establecidos, acciones para lograr los objetivos y metas, las cuales deben ser acatadas por todos los miembros de la organización.

### **2.10.6 Objetivos**

(Vassolo & Silvestri, 2011) Define:

*“Son metas específicas, mensurables, alcanzables, realistas y asociadas a una variable temporal que se desprenden de la estrategia en cada nivel organizacional”. (p.24)*

Los objetivos son todos aquellos logros, resultados que una empresa quiere alcanzar o se ha propuesto lograra a corto, y largo plazo.

## **2.11 Organigramas**

### **2.11.1 Concepto**

(Sánchez I. , 2012) Define:

*“Los organigramas son una representación gráfica de la estructura de la organización que aporta de manera esquemática información referente a la posición de las áreas que integran la empresa, los niveles jerárquicos y las líneas de autoridad”.(p.31)*

(García M. , 2011) Menciona:

*El organigrama se define como la representación gráfica de la estructura organizativa de una institución o de una de sus áreas. Debe describir de forma esquemática la línea jerárquica, las relaciones de autoridad y responsabilidad, la división de funciones, los canales de autoridad y de comunicación y las relaciones existentes entre los diferentes departamentos o secciones de la empresa. (p.37)*

Los organigramas son los diagramas o esquemas que representan la estructura administrativa de una entidad, los niveles jerárquicos, las responsabilidades y líneas de autoridad de los distintos departamentos o personal que labora en una organización.

### 2.11.2 Tipos de organigramas

Tabla 32 Tipos de organigramas

Tipos de Organigramas				
Por su naturaleza	Por su finalidad	Por su ámbito	Por su contenido	Por su disposición geográfica
<b>Microadministrativo</b>	Informativo	General	Integral	Vertical
	Analítico			Horizontal
<b>Macroadministrativo</b>	Formal	Específico	Funcional	Mixto
<b>Mesoadministrativo</b>	Informal			Puestos

Fuente: (Sánchez I. , 2012)

Elaborado por: La Autora

Es importante conocer los tipos de organigramas que existen para poder representar gráficamente la estructura nivel de responsabilidad y unidad de mando de los puestos de trabajo. En la propuesta del trabajo de grado se usará el organigrama vertical por ser el más usado y fácil de interpretar.

## 2.11.4 Ventajas y desventajas

Tabla 33 Ventajas y desventajas de los organigramas

### Organigramas

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Uso universal</li> <li>➤ Puestos de trabajo y líneas de autoridad.</li> <li>➤ Visión interna de la empresa</li> <li>➤ Relaciones en la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Continuamente revisados</li> <li>➤ No muestran las relaciones informales.</li> <li>➤ Vulnerable a errores.</li> </ul>

Fuente: (Sánchez I. , 2012)

Elaborado por: La Autora

## 2.12 Diagramas de flujo

### 2.12.1 Concepto

(Guerrero, 2013) Define:

*“Los diagramas de flujo son representaciones graficas de una serie de actividades de un proceso, que proporciona el detalle y la identificación de las diferentes fases de un procedimiento”. (p.55)*

(Cipriano & González, 2014) Define:

*“Los diagramas de procedimientos o de flujo también se los conoce como flujogramas, se los define como la representación gráfica que muestra la sucesión de los pasos de que consta un procedimiento”. (p.89)*

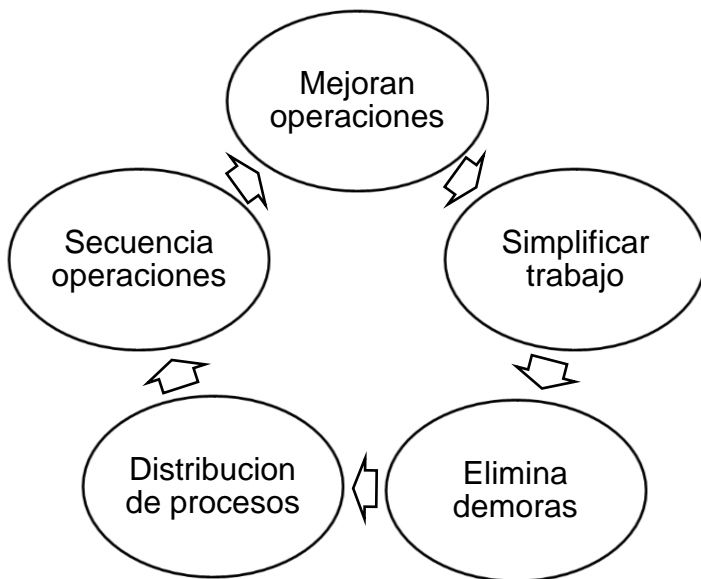
Un diagrama de flujo es aquel grafico que utiliza una serie de símbolos para establecer los pasos o actividades consecutivas de un proceso.



### 2.12.2 Importancia

Los diagramas de flujo permiten:

Gráfico 35 Importancia diagramas de flujo

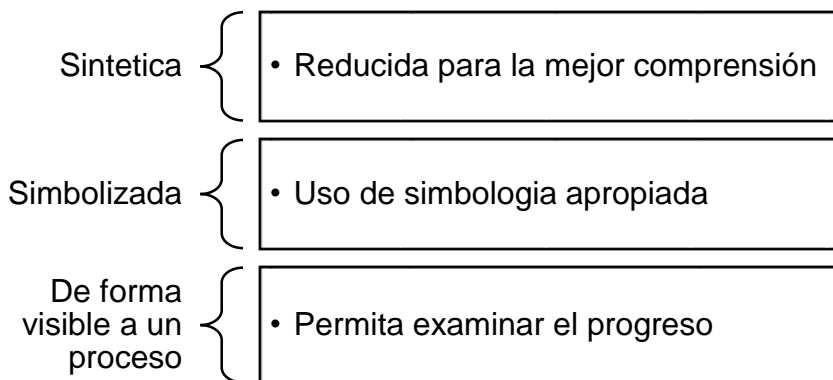


Fuente: (Cipriano & González, 2014)  
Elaborado por: La Autora

### 2.12.3 Características

Las principales características que puede presentar un flujograma son las siguientes:

Gráfico 36 Características de los diagramas de flujo



Fuente: (Guerrero, 2013)  
Elaborado por: La Autora

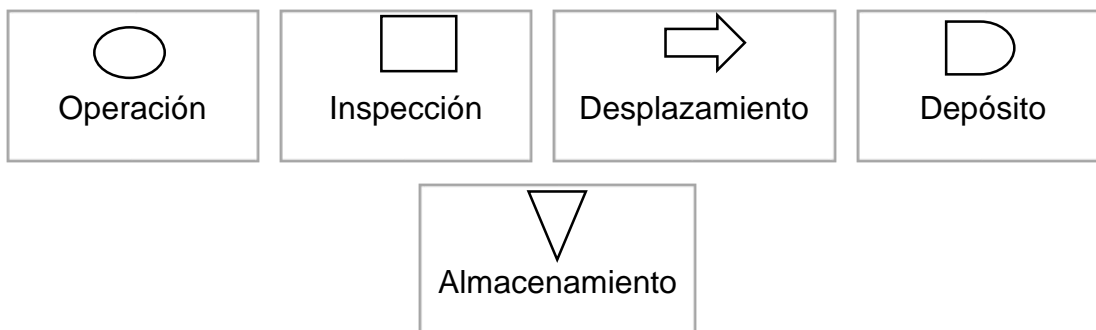
## 2.12.4 Símbolos utilizados en los diagramas de flujo

Según (Franklin, 2014):

*Los símbolos de diagramación que se utilizan internacionalmente son los siguientes:*

*Método ASME.- se emplean escasamente en diagramación administrativa.*

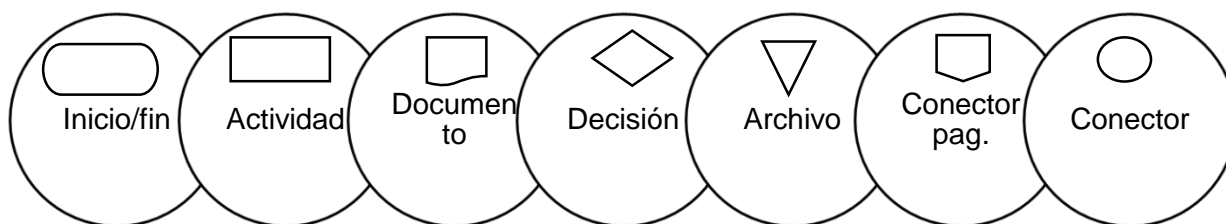
Gráfico 37 Método Sociedad Americana de Ingenieros mecánicos Asme



Fuente: (Franklin, 2014)  
Elaborado por: La Autora

*Método ANSI.- simbología para procesamiento electrónico de datos, se emplean símbolos para diagramas de flujo administrativos.*

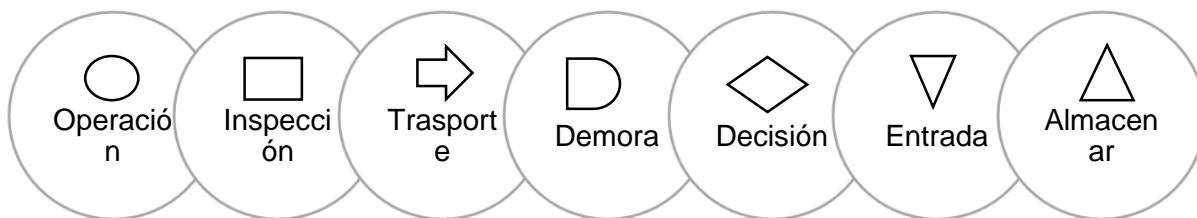
Gráfico 38 Método American National Standard Insitute Ansi



Fuente: (Franklin, 2014)  
Elaborado por: La Autora

*Método Iso.- símbolos para apoyar la garantía de calidad.*

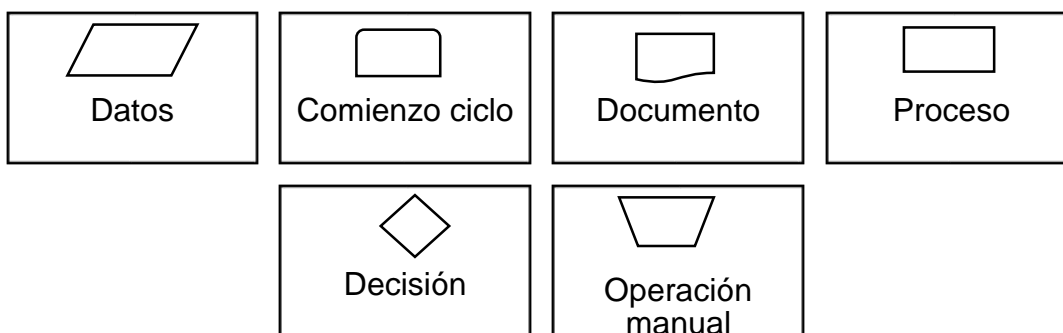
Gráfico 39 Método International Organization for Estandarization Iso



Fuente: (Franklin, 2014)  
Elaborado por: La Autora

Método DIN.- simbología para la norma de manejo de información de la familia de las normas Iso. (p.234)

Gráfico 40 Método Instituto Alemán de Estandarización Din

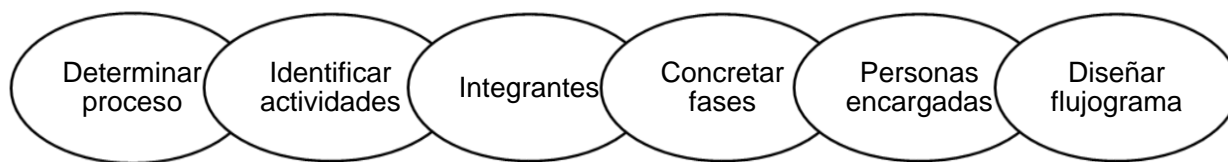


Fuente: (Franklin, 2014)  
Elaborado por: La Autora

Es importante implementar una sola simbología en la elaboración de diagramas de flujo para lograr la comprensión del proceso, en la propuesta del presente trabajo de grado se utilizará el método ANSI.

### 2.12.5 Pasos para su construcción

Gráfico 41 Pasos para construcción de diagramas de flujo



Fuente: (Guerrero, 2013)  
Elaborado por: La Autora

## **2.13 Contabilidad**

### **2.13.1 Concepto**

(González D. , 2012) Define:

*La contabilidad es un sistema de información, que está basado en un conjunto de principios, normas y procedimientos técnicos que permiten registrar en forma ordenada, completa y detallada de los hechos económicos y financieros de la Gestión empresarial, con el fin de emitir los Estados Financieros; para luego analizar e interpretar la situación Económica y Financiera de la empresa, la que permitirá tomar decisiones oportunas a los usuarios internos y externos. (p.4)*

La contabilidad es la ciencia encargada de registrar de manera cronológica las operaciones de una entidad, con el objetivo de evaluar su situación financiera, y presentar información clara para la toma de decisiones.

### **2.13.2 Objetivo**

(González D. , 2012) Señala:

*El objetivo es el de obtener y comunicar información económica y financiera a usuarios interno y externos respecto de una unidad económica.*

*Usuarios Internos: Dueños y Socios, Directores y Administradores, Empleados y Sindicatos*

*Usuarios Externos: Nuevos Inversionistas, Entidades Financieras, Proveedores y Acreedores, Gobiernos, Público en general (p.5)*

El objetivo de la contabilidad radica en que es el medio por el cual se obtiene información sobre la situación financiera de la entidad, lo cual debe ser representada de forma clara y precisa, a sus distintos grupos de interés, sirviendo se base para la toma de decisiones.

### 2.13.3 Tipos de contabilidad

(Fernández & Mayordomo, 2011) Define:

*La contabilidad financiera es una técnica que se usa para producir sistemática y estructuradamente información cuantitativa expresadas en unidades monetarias de las transacciones que realiza un entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afectan, con el objeto de facilitar a los diversos interesados el tomar decisiones en relación con dicha entidad económica.(p.13)*

Es importante conocer el tipo de contabilidad que debe aplicar cada una de las organizaciones de acuerdo a sus actividades, pero a la vez es indispensable conocer la contabilidad general, ya que esta es la base de donde nacen las demás contabilidades.

### 2.13.4 Principios de contabilidad

Dentro de toda organización es importante que se tomen en cuenta los principios que rigen a la contabilidad ya que de esta forma el proceso de registro de transacciones se desarrollara de forma correcta ya fin de contar con una información los estados financieros podrán ser presentados de forma clara y transparente para su interpretación por terceras personas y toma de decisiones.

### 2.13.5 Plan de cuentas

(González D. , 2012) Menciona:

*“Es un listado oficial donde se muestran codificadas y clasificadas todas las cuentas, tanto nominales, reales o de orden, que utiliza una determinada empresa”.*

*(p.10)*

El plan de cuentas es aquel documento que muestra de forma codificada, clasificada y agrupada las cuentas que intervienen en el proceso contable, el cual sirve de base para el registro contable de la operaciones desarrolladas por una entidad.

### **2.13.6 Proceso contable**

El proceso contable constituye el registro de las transacciones diarias que efectúa la entidad para la obtención de los estados financieros, representan la situación financiera y económica actual de una organización base para la toma de decisiones.

## **2.14 Los tributos**

### **2.14.1 Concepto**

(Balseca, 2012) Señala:

*Los tributos son prestaciones en dinero, bienes o servicios, determinados por la Ley, que el Estado recibe como ingresos en función de la capacidad económica y contributiva del pueblo, los cuáles están encaminados a financiar los servicios públicos y otros propósitos de interés general. (p.31)*

Los impuestos son imposiciones determinadas por el estado con el objetivo de satisfacer las necesidades comunes de todos los ciudadanos.

### **2.14.2 Impuesto a la renta**

(Servicio de Rentas Ecuador, 2015) Menciona:

*“El Impuesto a la Renta se aplica sobre aquellas rentas que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades sean nacionales o extranjeras. El ejercicio impositivo comprende del 1 de enero al 31 de diciembre.”*

El impuesto a la renta grava los ingresos obtenidos durante un periodo fiscal.

### **2.14.3 Impuesto al valor agregado**

(Servicio de Rentas Internas, 2015) Menciona:

*El Impuesto al Valor Agregado (IVA) grava al valor de la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de*

comercialización, así como a los derechos de autor, de propiedad industrial y derechos conexos; y al valor de los servicios prestados.

(Ley de Solidaridad y de Corresponsabilidad Ciudadana para la reconstrucción de las zonas afectadas por el terremoto del 16 de abril 2016, 2016) Indica:

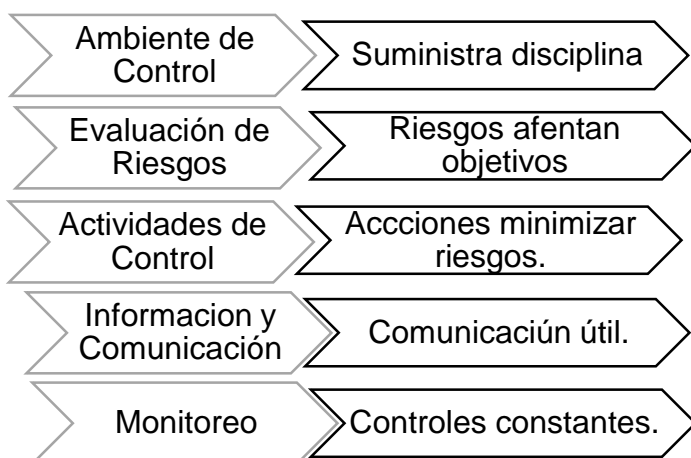
*Se incrementa la tarifa del IVA al 14% durante el periodo de un año. Las personas naturales que sean consumidores finales y realicen sus adquisiciones de bienes y servicios en la provincia de Manabí, el cantón Muisne y en las demás circunscripciones, recibirán del estado un descuento equivalente al incremento de dos puntos porcentuales del IVA pagado en sus consumos.*

EL impuesto al valor agregado es aquel valor económico que paga un contribuyente por la transferencia de bienes, los cuales son declarados dependiendo del valor gravado a tal bien o servicio. Con la creación de la nueva ley, el valor el IVA será del 14% por el periodo de un año con la finalidad de ayudar a la reconstrucción de las zonas afectadas por el terremoto del 16 de abril 2016.

## 2.15 Control interno

### 2.15.1 Proceso

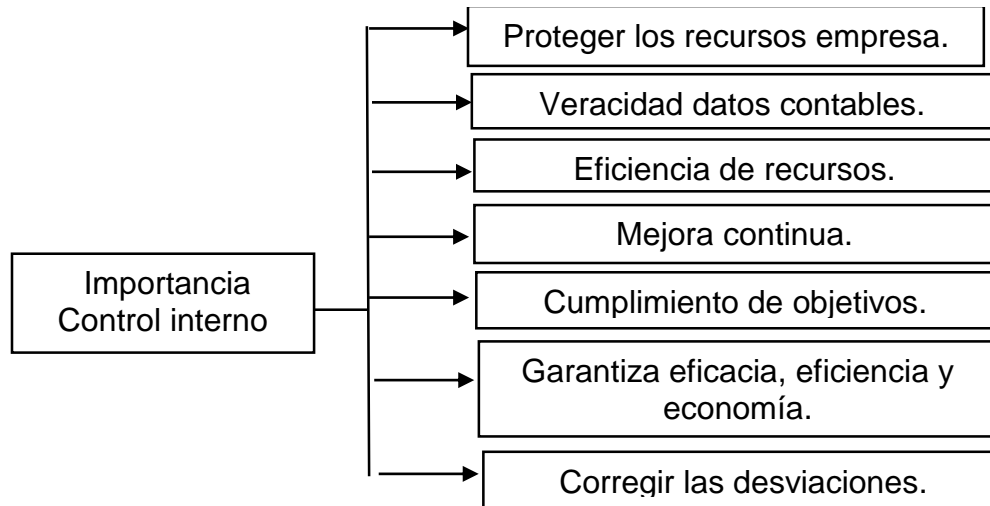
Gráfico 42 Proceso control interno



Fuente: (Estupiñan, 2015)  
Elaborado por: La Autora

### 2.15.2 Importancia

Gráfico 43 Importancia control interno

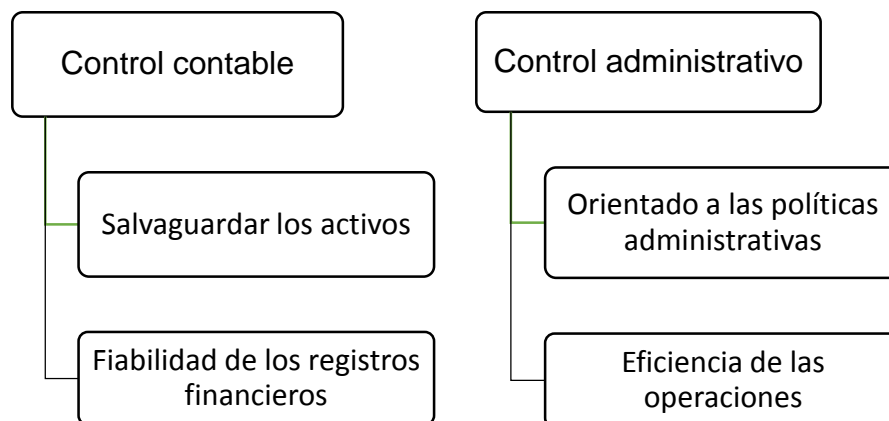


Fuente: (González A. A., 2013)  
Elaborado por: La Autora

El control interno es un proceso realizado por la parte directiva de una organización con la finalidad de salvaguardar los activos, verificar si las actividades están siendo desarrolladas de forma correcta, y evaluar procesos para el cumplimiento de objetivos.

### 2.15.3 Clasificación

Gráfico 44 Clasificación control interno



Fuente: (Bravo, Contabilidad General, 2011)  
Elaborado por: La Autora



## 2.16 Estados financieros

### 2.16.1 Concepto

(Fierro, 2011) Define:

*Los estados financieros son la fuente de información para los hombres de negocios, para discutir, tanto en las juntas directivas como en asambleas generales o juntas de socios, sobre el devenir de la empresa. Su responsabilidad está a cargo del gerente y del contador, quienes deben certificarlos antes de presentarlos a los órganos de decisión. (p.369)*

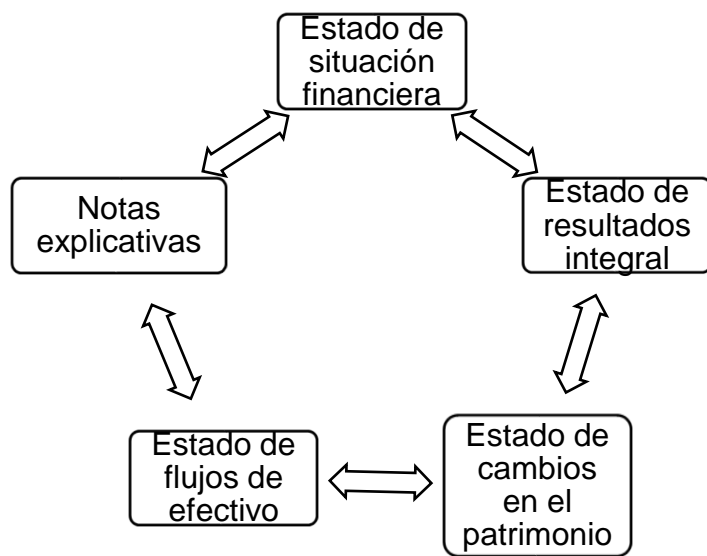
(Estupiñán, 2012) Indica:

*“Los estados financieros constituyen una representación financiera estructurada de la situación financiera y de las transacciones llevadas a cabo por la empresa”. (p.35)*

Por lo tanto los estados financieros son aquellos informes que muestran la situación financiera y la información referente a las operaciones realizadas por la organización durante un periodo de tiempo, los cuales sirven de base para la toma de decisiones.

### 2.16.2 Componentes de los estados financieros

Gráfico 45 Componentes de los estados financieros



Fuente: (Estupiñán, 2012)

Elaborado por: La Autora

#### **2.16.4 Notas a los estados financieros**

Ejemplo:

La Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de Enero”, es una entidad financiera establecida en el cantón Huaquillas, la provincia de El Oro, Ecuador. El domicilio se encuentra ubicado en las calles Chiriboga entre Esmeraldas y Cotopaxi. La Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de Enero” forma parte de la Asociación de Cangrejeros y Anexos “15 de Enero”. Su actividad principal es la de recibir valores por concepto de ahorros y conceder créditos a sus socios.

### **2.17 Análisis financiero**

#### **2.17.1 Concepto**

(García V. , 2015) Menciona:

*El análisis financiero de una organización es el examen, comparación, distinción y síntesis de las condiciones, elementos, propiedades y características financieras de la misma. El análisis financiero con enfoque integral, es la expresión total y completa del análisis financiero, es decir es un estudio profundo de una organización que considera cada uno de los elementos que influyen en el desempeño financiero.(p.6)*

El análisis financiero puede definirse como un estudio que se realiza a los informes contables con el propósito de evaluar los resultados económicos y financieros y conocer la situación actual de la empresa en términos económicos que servirán de base para tomar decisiones.

#### **2.17.2 Razones financieras**

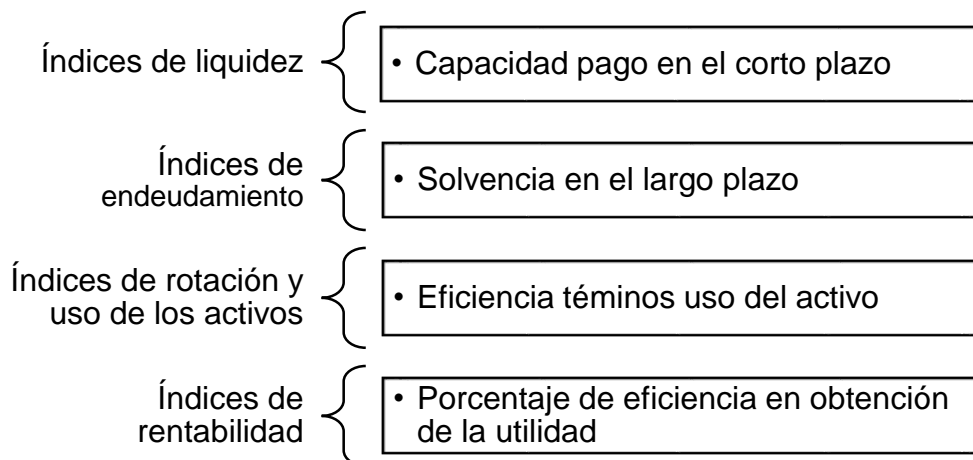
(García V. , 2015) Define:

*Las razones financieras son un método que consiste en determinar las relaciones existentes entre los diversos rubros de los Estados Financieros, para que mediante una correcta interpretación, se pueda obtener información acerca del desempeño histórico de la empresa y su postura financiera para el futuro cercano. (p.23)*

Las razones financieras constituyen un mecanismo para medir y cuantificar la realidad económica y financiera de una organización, con el propósito de establecer medidas correctivas.

### 2.17.3 Tipos

*Gráfico 46 Tipos de Índices financieros*



*Fuente: (García V. , 2015)  
Elaborado por: La Autora*

## 2.18 Indicadores de gestión

### 2.18.1 Concepto

(Mora, 2012) Menciona:

*“Los indicadores de gestión se convierten en los signos viales de la organización, y su continuo monitoreo permite establecer las condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades”. (p.1)*

Por lo tanto los indicadores de gestión son aquellos mecanismos utilizados para medir el comportamiento y desempeño de un proceso efectuado dentro de una organización.

## **2.18.2 Diferencia entre indicador financiero y de gestión**

Su diferencia radica en que por un lado los indicadores financieros miden o evalúan la situación financiera de una empresa, por otro lado los indicadores de gestión evalúan la eficiencia en uso de recursos.

## **2.19 Cliente**

### **2.19.1 Concepto**

(Apunte III Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2011) Menciona:

*El sistema financiero ecuatoriano determina como clientes a quienes mantienen sus ahorros en una institución financiera. Los clientes son aquellos que pueden utilizar los servicios financieros de la cooperativa pero que no aportan al patrimonio; por lo tanto, a diferencia de los socios, los clientes no son propietarios (p. 12)*

Los clientes son todas personas que adquieren usan servicios financieros.

## **2.20 Socio**

### **2.20.1 Concepto**

(Apunte III Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2011) Menciona:

*Los socios son aquellas personas naturales o jurídicas que son propietarios – beneficiarios de las cooperativas con derecho a voto y elección de la organización, además deben aportar cierta cantidad de dinero de acuerdo al reglamento y estatuto de cada cooperativa. (p. 12)*

La denominación socios corresponde a los propietarios o dueños de la entidad, los cuales tienen la facultad de tomar las decisiones correspondientes en bien de la entidad.

## **Resumen del capítulo**

El marco teórico ayuda a establecer y conocer conceptos claves para lograr la máxima comprensión del establecimiento de la propuesta.

## CAPÍTULO III

### 3. Propuesta

“MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE CANGREJEROS “15 DE ENERO” UBICADA EN EL CANTÓN HUAQUILLAS PROVINCIA DE EL ORO”

#### 3.1 Antecedentes

El propósito de Elaborar un Manual Administrativo Financiero para la Caja de Ahorro y Crédito Cangrejeros “15 de Enero” tiene como objetivo principal mejorar al desarrollo de las actividades operativas y de gestión que se ejecutan dentro de la entidad.

#### 3.2 Objetivos

##### 3.2.1 Objetivo general

Elaborar un Manual Administrativo Financiero para la Caja de Ahorro y Crédito Cangrejeros “15 de enero” a través del establecimiento de procedimientos adecuados a ser implementados, para mejorar el uso de sus recursos.

##### 3.2.2 Objetivos específicos

- Diseñar el Organigrama Estructural de la Caja de Ahorro y Crédito mediante el análisis de las diversas jerarquías y áreas de trabajo que debe integrar la entidad, un para mejorar la organización y coordinan de procesos.
- Desarrollar un Manual de Funciones para la Caja de Ahorro y Crédito tomando en cuenta las áreas integrantes del organigrama estructural, con el propósito de especificar y delimitar las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo.
- Desarrollar un Manual de Procedimientos para la Caja de Ahorro y Crédito mediante el análisis de las operaciones que desarrolla la entidad, con el objetivo de conocer las actividades que conforman cada proceso y quiénes son sus responsables.

- Diseñar un Manual Contable para la Caja de Ahorro y Crédito a través del estudio de la normativa aplicable al Sector Popular y Solidario con el fin conocer de forma clara las políticas y procesos a seguir en el registro de actividades que desarrolle la entidad.

### **3.3 Nombre y domicilio**

La razón social de la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de Enero” es Caja de Ahorro y Crédito “15 de Enero”, ubicada en la provincia De El Oro, cantón Huaquillas, parroquia Huaquillas, calle Chiriboga entre Esmeraldas y Cotopaxi.

### **3.4 Base filosófica**

#### **3.4.1 Misión propuesta**

La misión de la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de Enero” es:

“Ser una entidad financiera de carácter comunitario que cristaliza valores con predominio en la solidaridad y la cooperación con el propósito de proveer servicios de ahorro y otorgar créditos de fácil accesibilidad para mejorar la calidad de vida de sus clientes y socios”.

#### **3.4.2 Visión propuesta**

La visión de la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de Enero” es:

“En el año 2021 la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de Enero” será una entidad sólida y estable reconocida a nivel local y provincial que ofrece servicios financieros de calidad contribuyendo a satisfacer necesidades y a mejorar la calidad de vida de sus clientes”.

### 3.4.3 Principios y valores

#### 3.4.3.1 Principios institucionales

- **Ayuda mutua.-** Colaborar de forma coordinada en los procesos que se desarrollan dentro de la entidad en pos de alcanzar objetivos compartidos.
- **Búsqueda del bien común.-** Favorecer el desarrollo integral de todos los grupos de interés vinculantes a la organización.
- **Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales.-** Actuar de forma correcta para lograr el bien común de socios y clientes, sin tratar de cumplir objetivos particulares antes de los colectivos, buscando el progreso de la entidad.
- **Equidad.-** Promover la igualdad de sus miembros sin diferenciar sexo, economía, etnia, entre otros, definiendo las mismas condiciones y oportunidades para todos.
- **Responsabilidad social.-** Contribuir de forma activa al respeto por las personas, medio ambiente y demás grupos de interés participantes dentro de la entidad.
- **Transparencia.-** Ofrecer a todos sus grupos de interés y usuarios de la entidad acceso libre a la información sobre los servicios financieros que se ofertan.

#### 3.4.3.2 Valores institucionales

- **Solidaridad.-** Unión y colaboración mutua por parte de todos los integrantes de la organización con el propósito de velar por el interés colectivo de sus miembros.
- **Cooperación.-** Apoyo mutuo entre los funcionarios de la entidad mediante la consecución de acciones y esfuerzos para lograr la máxima calidad de servicios prestados logrando la mejora de competitividad.
- **Justicia.-** Igualdad de oportunidades, tratar a todos los miembros de una entidad de forma equitativa, respetando derechos humanos, laborales e ideologías.
- **Honestidad.-** Actuar de forma recta y honrada en el ejercicio de sus funciones.
- **Democracia.-** Lograr y permitir la participación colectiva de todos los miembros de la entidad en toma de decisiones.

### 3.5 Objetivos

- Crear capacidad de autogestión interna mediante la inclusión y participación activa de cada uno de sus integrantes, con el propósito de tomar las mejores decisiones sobre el funcionamiento de la entidad.
- Mejorar los procesos administrativos, financieros y operativos que se desarrollan dentro de la entidad a través del cumplimiento de normativa vigente y exigible para que la entidad logre la estabilidad y el reconocimiento regional.
- Fomentar capacitaciones constantes dentro de la Caja de Ahorro y Crédito mediante la inversión empresarial en el talento humano, con el propósito de mejorar el desempeño y conocimientos de cada uno de ellos y así ofrecer servicios de calidad a nuestros socios y clientes.
- Combatir el crédito de usura ofreciendo facilidad de acceso a líneas de crédito a los socios de la caja de ahorro y crédito que deseen o necesiten, con el fin de ayudar a desarrollar negocio o emprendimientos y mejorar la calidad de vida de la comunidad.

### 3.6 Estructura organizacional propuesta

#### 3.6.1 Niveles jerárquicos

*Tabla 34 Niveles jerárquicos*

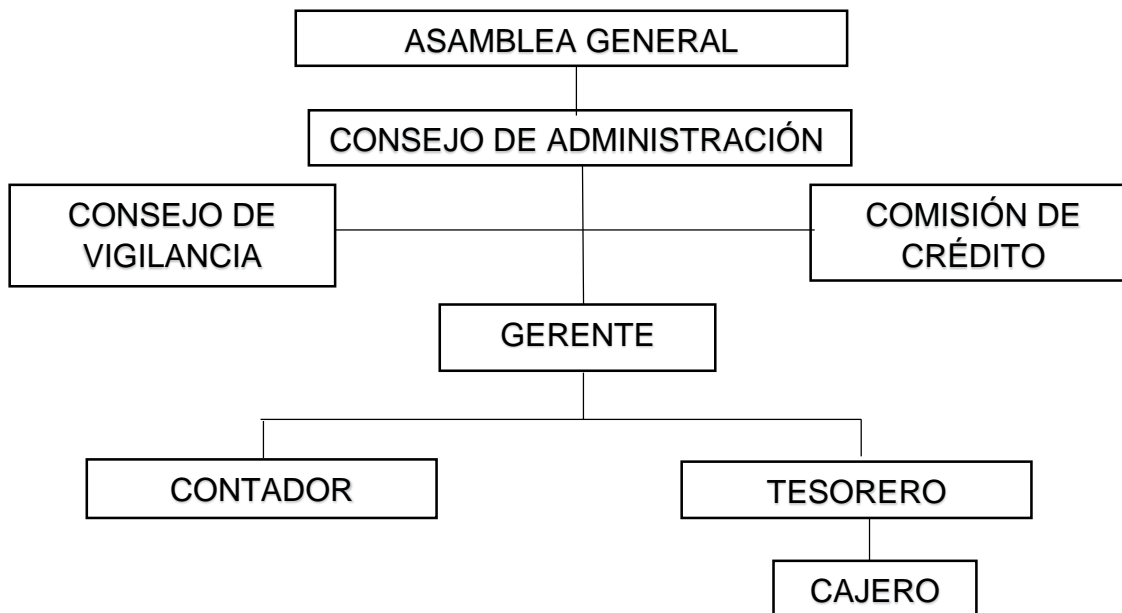
<b>Nivel Directivo</b>	<b>Asamblea General de Socios, Consejo de Administración</b>
<i>Nivel de Control</i>	Consejo de Vigilancia
<i>Comités</i>	Comité de Crédito
<i>Nivel Ejecutivo</i>	Gerencia General
<i>Nivel de Apoyo</i>	Contabilidad, Tesorería
<i>Nivel operativo</i>	Caja

*Fuente: Investigación Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros "15 de Enero" 2015  
Elaborado por: La Autora*



### 3.6.2 Organigrama estructural

Gráfico 47 Organigrama estructural



Fuente: Investigación Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros "15 de Enero" 2015  
Elaborado por: La Autora

Justificación: En cumplimiento a la normativa de la Economía Popular y solidaria se estableció el organigrama estructural tomando en consideración la estructura interna exigible de una cooperativa de ahorro y crédito, dado que la ley faculta a estas organizaciones a regirse a las normas según la naturaleza de sus funciones.

Se incluye en el organigrama propuesto además cargos de apoyo y operativos que ayudan al mejor funcionamiento de la entidad.

(Ley de Economía Popular y Solidaria, 2014) Establece:

#### *Título III*

*Art. 80.- Disposiciones supletorias.- Las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro, en lo no previsto se regirán en lo que corresponda según su naturaleza por las disposiciones establecidas en*

el Título II de la presente Ley; con excepción de la intervención que será solo para las cooperativas de ahorro y crédito.

### Título II

Art. 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.

## 3.7 Manual de Funciones



CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

“15 DE ENERO”

HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR

## MANUAL DE FUNCIONES

### 3.7.1 Presentación

El presente Manual de Funciones fue elaborado acorde al cumplimiento de la Ley de Economía Popular y solidaria 2014.

### 3.7.2 Objetivo

Definir los diferentes niveles jerárquicos existentes así como también las respectivas funciones y responsabilidades que debe realizar cada miembro de los comités de la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de Enero”.

Tabla 35 Manual Funciones Asamblea General

 <p><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b> HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>	Pág.	1
	De	22
	CÓDIGO: MF-01	
	VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016
<b>MANUAL DE FUNCIONES POR CARGO</b>		
Asamblea General		
<b>I. Identificación del Cargo</b>		
<b>CARGO</b>	No aplica	
<b>AREA</b>	Directiva	
<b>JEFE INMEDIATO</b>	No aplica	
<b>II. Descripción</b>		
<p>Art.33 (Ley de Economía Popular y Solidaria, 2014) La Asamblea General es la máxima autoridad de la Caja de Ahorro y Crédito, estará integrada por todos los socios de la Asociación de Cangrejeros y Anexos “15 de Enero” quienes tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el monto de sus aportaciones; sus acuerdos y resoluciones obligan a todos los socios presentes, ausentes y disconformes y a los órganos siempre que se hubieren tomado conforme a la ley y a las bases constitutivas.</p>		
<b>III. Funciones Principales</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elegir o remover a los miembros del Consejo Administrativo y de Vigilancia.</li> <li>Aprobar planes de trabajo y reglamento interno de la entidad.</li> <li>Aceptar o rechazar las solicitudes de ingresos de socios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aceptar o negar las renunciaciones de los miembros del directorio.</li> <li>Imponer sanciones disciplinarias a socios.</li> <li>Aprobar los informes financieros al final de cada periodo.</li> <li>Fijar el valor mínimo de aportaciones.</li> </ul>	
Revisado por: Gerente	Aprobado por: Presidente	

Fuente: Ley de Economía Popular y Solidaria 2014  
Elaborado por: La Autora

Tabla 36 Manual Funciones Consejo de Administración

 <p><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b> HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>	Pág.	2
	De	22
	CÓDIGO: MF-01	
	VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016
<b>MANUAL DE FUNCIONES POR CARGO</b>		
Consejo de Administración		
<b>I. Identificación del Cargo</b>		
<b>CARGO</b>	No aplica	
<b>NIVEL</b>	Directivo	
<b>JEFE INMEDIATO</b>	No aplica	
<b>II. Descripción</b>		
<p>Art 38 (Ley de Economía Popular y Solidaria, 2014) Es el órgano directivo encargado de la administración y dirección, estará integrado por un mínimo de tres y máximo cinco socios principales con sus respectivos suplentes, serán elegidos por la Asamblea General en votación secreta, la duración de sus funciones será por un año.</p>		
<b>III. Funciones Principales</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir solicitudes de ingreso y renuncia de socios, y llevarlas a resolución de la Asamblea General.</li> <li>• Establecer sanciones, multas o suspensiones a los socios.</li> <li>• Presentar a la Asamblea General informes financieros, para su aprobación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designar Presidente, Vicepresidente, secretario y vocal del Consejo de Administración y comisión.</li> <li>• Nombrar al Gerente de entidad.</li> <li>• Realizar reformas a estatutos, reglamentos.</li> <li>• Revisar planes de trabajo y remitir a la Asamblea General para su aprobación.</li> </ul>	
Revisado por: Gerente	Aprobado por: Presidente	

Fuente: Ley de Economía Popular y Solidaria 2014  
Elaborado por: La Autora

Tabla 37 Manual Funciones Presidente

 <p><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b> HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>	Pág.	3
	De	22
	CÓDIGO: MF-01	
	VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016
<b>MANUAL DE FUNCIONES POR CARGO</b>		
Presidencia		
<b>I. Identificación del Cargo</b>		
<b>CARGO</b>	Presidente	
<b>NIVEL</b>	Directivo	
<b>JEFE INMEDIATO</b>	No aplica	
<b>II. Descripción</b>		
El vicepresidente de la Asamblea General es el presidente del Consejo de Administración y de la Caja de Ahorro y Crédito el cual ejercerá sus funciones dentro del periodo de un año, y podrá ser reelegido por una sola vez.		
<b>III. Requisitos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Haber sido socio por lo menos 6 meses antes de su elección.</li> <li>• Mantener al día sus obligaciones con la Caja de Ahorro y Crédito.</li> <li>• Gozar de la calidad de socio activo.</li> </ul>		
<b>IV. Funciones Principales</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar sesiones de Asamblea General.</li> <li>• Presidir todos los actos de la Caja de Ahorro y Crédito.</li> <li>• Decidir en las votaciones del Consejo de Administración, en caso de empate.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmar conjuntamente con el secretario las actas y demás documentación.</li> <li>• Representar legalmente a la Caja de Ahorro y Crédito.</li> <li>• Cumplir y hacer cumplir el Reglamento Interno y demás políticas de la Caja de Ahorro y Crédito.</li> </ul>	

 <p><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b> HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>	Pág.	4
	De	22
	CÓDIGO: MF-01	
	VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016
<b>MANUAL DE FUNCIONES POR CARGO</b>		
Presidencia		
<b>I. Identificación del Cargo</b>		
<b>CARGO</b>	Presidente	
<b>NIVEL</b>	Directivo	
<b>JEFE INMEDIATO</b>	No aplica	
<b>IV. Conocimientos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo y funcionamiento de la entidad.</li> </ul>		
<b>V. Competencias</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad de palabra.</li> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Trabajo en Equipo.</li> <li>• Honestidad.</li> <li>• Pensamiento estratégico.</li> <li>• Resolución de conflictos.</li> <li>• Actitud positiva.</li> <li>• Orientación a logros.</li> </ul>		
<b>VI. Formación Académica y Experiencia</b>		
No aplica		No aplica
<b>VII. Políticas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar con responsabilidad la toma de decisiones en resoluciones.</li> </ul>		
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Presidente

Fuente: Ley de Economía Popular y Solidaria 2014  
Elaborado por: La Autora

Tabla 38 Manual Funciones Vicepresidente

 <p style="text-align: center;"><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b> HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>	Pág.	5
	De	22
	CÓDIGO: MF-01	
	VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016
<b>MANUAL DE FUNCIONES POR CARGO</b>		
Vicepresidencia		
<b>I. Identificación del Cargo</b>		
<b>CARGO</b>	Vicepresidente	
<b>NIVEL</b>	Directivo	
<b>JEFE INMEDIATO</b>	No aplica	
<b>II. Descripción</b>		
El Vicepresidente de la Caja de Ahorro y Crédito será elegido por los miembros del Consejo Administrativo, ejercerá sus funciones dentro del periodo de un año y podrá ser reelegido por una sola vez.		
<b>III. Requisitos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Haber sido socio por lo menos 6 meses antes de su elección.</li> <li>• Mantener al día sus obligaciones con la Caja de Ahorro y Crédito.</li> <li>• Gozar de la calidad de socio activo.</li> </ul>		
<b>IV. Funciones Principales</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sustituir al presidente y ejecutar sus funciones en caso de falta, ausencia temporal o definitiva. En caso de muerte asumirá sus funciones hasta que la Asamblea General elija el titular.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar en la administración de la Caja de Ahorro y Crédito en cuanto le compete al presidente.</li> <li>• Ejecutar actividades delegadas por el Presidente.</li> </ul>	

 <p><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b> HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>	Pág.	6
	De	22
	CÓDIGO: MF-01	
	VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016
<b>MANUAL DE FUNCIONES POR CARGO</b>		
Vicepresidencia		
<b>I. Identificación del Cargo</b>		
<b>CARGO</b>	Vicepresidente	
<b>NIVEL</b>	Directivo	
<b>JEFE INMEDIATO</b>	No aplica	
<b>IV. Conocimientos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo y funcionamiento de la entidad.</li> </ul>		
<b>V. Competencias</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad de palabra.</li> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Trabajo en Equipo.</li> <li>• Honestidad.</li> <li>• Pensamiento estratégico.</li> <li>• Resolución de conflictos.</li> <li>• Actitud positiva.</li> <li>• Orientación a logros.</li> </ul>		
<b>VI. Formación Académica y Experiencia</b>		
No aplica		No aplica
<b>VII. Políticas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar la toma de decisiones en resoluciones.</li> </ul>		
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Presidente

Fuente: Ley de Economía Popular y Solidaria 2014  
Elaborado por: La Autora



Tabla 39 Manual Funciones Secretario Consejo Administración

 <p style="text-align: center;"><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b> HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>	Pág.	7
	De	22
	CÓDIGO: MF-01	
	VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016
<b>MANUAL DE FUNCIONES POR CARGO</b>		
Secretaria del Consejo de Administración		
<b>I. Identificación del Cargo</b>		
<b>CARGO</b>	Secretario	
<b>NIVEL</b>	Directivo	
<b>JEFE INMEDIATO</b>	No aplica	
<b>II. Descripción</b>		
El secretario de la Caja de Ahorro y Crédito será elegido por el Consejo Administrativo y ejercerá sus funciones dentro del periodo de un año.		
<b>III. Requisitos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Haber sido socio por lo menos 6 meses antes de su elección.</li> <li>• Mantener al día sus obligaciones con la Caja de Ahorro y Crédito.</li> <li>• Gozar de la calidad de socio activo.</li> </ul>		
<b>IV. Funciones Principales</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar recepción de correspondencia.</li> <li>• Convocar a sesiones de Asamblea General.</li> <li>• Llevar registro de asistencia de socios.</li> <li>• Elaborar y firma las actas de Asamblea General.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar los libros y actas generadas en sesiones ordinarias y extraordinarias.</li> <li>• Informar a los miembros directivos que estuvieron ausente los acuerdos tomados en la Asamblea General.</li> <li>• Conferir copias certificadas previa autorización del presidente.</li> <li>• Realizar proceso de votación.</li> </ul>	

 <p><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b> HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>	Pág.	8
	De	22
	CÓDIGO: MF-01	
	VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016
<b>MANUAL DE FUNCIONES POR CARGO</b>		
Secretaria del Consejo de Administración		
<b>I. Identificación del Cargo</b>		
<b>CARGO</b>	Secretario	
<b>NIVEL</b>	Directivo	
<b>JEFE INMEDIATO</b>	No aplica	
<b>V. Conocimientos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuado manejo de correspondencia.</li> </ul>		
<b>VI. Competencias</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámico.</li> <li>• Capacidad de organización.</li> <li>• Facilidad de relacionarse.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Capacidad de organización.</li> </ul>		
<b>VII. Formación Académica y Experiencia</b>		
No aplica		No aplica
<b>VIII. Políticas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El secretario del consejo de administración será el responsable del archivo de las actas elaboradas en sesiones de Asamblea General.</li> <li>• Coordinar comunicaciones sobre resoluciones de Asamblea General máximo al día siguiente.</li> </ul>		
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Presidente

Fuente: Ley de Economía Popular y Solidaria 2014  
Elaborado por: La Autora

Tabla 40 Manual Funciones Vocal Consejo Administración

 <p><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b> HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>	Pág.	9
	De	22
	CÓDIGO: MF-01	
	VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016
<b>MANUAL DE FUNCIONES POR CARGO</b>		
Vocal del Consejo de Administración		
<b>I. Identificación del Cargo</b>		
<b>CARGO</b>	Vocal	
<b>NIVEL</b>	Directivo	
<b>JEFE INMEDIATO</b>	No aplica	
<b>II. Descripción</b>		
<p>El Consejo de Administración poseerá un número mínimo de 2 y máximo de 5 vocales con sus respectivos suplentes en caso de que lo hubiera, ejercerán sus funciones dentro del periodo de un año pudiendo ser reelegidos por una sola vez consecutiva; el número de vocales serán reformados cada año tomando en cuenta la totalidad de socios.</p>		
<b>III. Requisitos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Haber sido socio por lo menos 6 meses antes de su elección.</li> <li>• Mantener al día sus obligaciones con la Caja de Ahorro y Crédito.</li> <li>• Gozar de la calidad de socio activo.</li> </ul>		
<b>IV. Funciones Principales</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistir a las reuniones de Asamblea General.</li> <li>• Participar en las reuniones de la directiva y aportar con sus iniciativas y sugerencias para el buen funcionamiento de la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sustituir al miembro directivo que se ausente de la reunión, con excepción del Presidente.</li> <li>• Las demás que establezca el Consejo Administrativo.</li> </ul>	


 <p><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b> HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>	Pág.	10
	De	22
	CÓDIGO: MF-01	
	VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016
<b>MANUAL DE FUNCIONES POR CARGO</b>		
Vocal del Consejo de Administración		
<b>I. Identificación del Cargo</b>		
<b>CARGO</b>	Vocal	
<b>NIVEL</b>	Directivo	
<b>JEFE INMEDIATO</b>	No aplica	
<b>V. Conocimientos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionamiento de la entidad.</li> </ul>		
<b>VI. Competencias</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Aporte de ideas.</li> <li>• Facilidad de palabra.</li> <li>• Colaboración.</li> <li>• Compromiso.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Apoyo solución de conflictos.</li> </ul>		
<b>VII. Formación Académica y Experiencia</b>		
No aplica		No aplica
<b>VIII. Políticas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podrá suplantar a un miembro directivo con la autorización del Presidente.</li> </ul>		
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Presidente

Fuente: Ley de Economía Popular y Solidaria 2014

Elaborado por: La Autora

Tabla 41 Manual Funciones Consejo Vigilancia

 <p><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b> HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>	Pág.	11
	De	22
	CÓDIGO: MF-01	
	VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016
<b>MANUAL DE FUNCIONES POR CARGO</b>		
Consejo de Vigilancia		
<b>I. Identificación del Cargo</b>		
<b>CARGO</b>	No aplica	
<b>NIVEL</b>	Control	
<b>JEFE INMEDIATO</b>	No aplica	
<b>II. Descripción</b>		
Fiscalizar y supervisar todas las actividades desarrolladas dentro de la entidad por parte de órganos directivos, ejecutivos, de apoyo y operativos.		
<b>III. Funciones Principales</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilar que las actividades operativas y de gestión sean realizadas de forma eficiente en cumplimiento a los objetivos propuestos.</li> <li>• Velar por el cumplimiento de acuerdos tomados en Asamblea General.</li> <li>• Custodiar el uso de recursos de la entidad.</li> <li>• Realizar y ordenar que se ejecute una auditoria anual a la entidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar que la contabilidad de desarrolle de forma correcta.</li> <li>• Revisar de forma periódica los libros de actas de la Asamblea General.</li> <li>• Practicar arquezos de forme periódica cuando lo estime necesario.</li> <li>• Ejecutar inventarios e inspeccionar los bienes de la entidad.</li> <li>• Firmar informes financieros aprobados en Asamblea General.</li> </ul>	

 <p><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b> HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>	Pág.	12
	De	22
	CÓDIGO: MF-01	
	VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016
<b>MANUAL DE FUNCIONES POR CARGO</b>		
Consejo de Vigilancia		
<b>I. Identificación del Cargo</b>		
<b>CARGO</b>	No aplica	
<b>NIVEL</b>	Control	
<b>JEFE INMEDIATO</b>	No aplica	
<b>IV. Conocimientos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilancia y control de recursos económicos.</li> <li>• Manejo de entidades financieras.</li> </ul>		
<b>V. Competencias</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Capacidad de análisis</li> <li>• Capacidad de control.</li> <li>• Transparencia.</li> <li>• Compromiso.</li> <li>• Asesoría efectiva.</li> <li>• Toma de decisiones asertivas.</li> </ul>		
<b>VI. Formación Académica y Experiencia</b>		
No aplica		No aplica
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Presidente

Fuente: Ley de Economía Popular y Solidaria 2014

Elaborado por: La Autora

Tabla 42 Manual Funciones Comisión de Crédito

 <p style="text-align: center;"><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b> HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>	Pág.	13
	De	22
	CÓDIGO: MF-01	
	VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016
<b>MANUAL DE FUNCIONES POR CARGO</b>		
Comisión de Crédito		
<b>I. Identificación del Cargo</b>		
<b>CARGO</b>	No aplica	
<b>NIVEL</b>	Comisiones	
<b>JEFE INMEDIATO</b>	No aplica	
<b>II. Descripción</b>		
<p>La Comisión de Crédito será designada por el Consejo Administrativo, estará integrada por el Gerente General que cumplirá las funciones de Presidente de este consejo, además de una vicepresidente y un vocal, quienes serán los encargados de aprobar o negar solicitudes de créditos.</p>		
<b>III. Funciones Principales</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir solicitudes de crédito.</li> <li>• Estudiar, aprobar o rechazar las solicitudes de crédito presentadas por socios y clientes.</li> <li>• Realizar análisis situación económica del solicitante de crédito.</li> <li>• Aprobar límites de crédito.</li> <li>• Velar que las actividades de crédito se desarrollen de acuerdo a las políticas establecidas.</li> <li>• Autorizar tramite de créditos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobar desembolso de créditos.</li> <li>• Informar al Consejo de Administración sobre las actividades de crédito realizadas.</li> <li>• Llevar archivo de expedientes de crédito.</li> <li>• Llevar el control de socios y clientes morosos.</li> <li>• Efectuar gestiones de cobro de créditos en mora.</li> <li>• Realizar seguimiento de créditos.</li> </ul>	

	<b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b>		Pág.	14
			De	22
	HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR		CÓDIGO: MF-01	
			VERSIÓN: 01	
				FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016
<b>MANUAL DE FUNCIONES POR CARGO</b>				
Comisión de Crédito				
<b>I. Identificación del Cargo</b>				
<b>CARGO</b>	No aplica			
<b>NIVEL</b>	Comisiones			
<b>JEFE INMEDIATO</b>	No aplica			
<b>IV. Conocimientos</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de crédito.</li> <li>• Evaluación de crédito.</li> <li>• Gestión de cobro de cartera.</li> </ul>				
<b>V. Competencias</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de relacionarse.</li> <li>• Analítico</li> <li>• Don de palabra.</li> <li>• Capacidad de negocios.</li> <li>• Orientación a logros.</li> <li>• Capacidad de planificación.</li> <li>• Iniciativa.</li> </ul>				
<b>VI. Formación Académica y Experiencia</b>				
• Título Tercer Nivel Finanzas		• Mínimo 1 año análisis de cartera.		
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Presidente		

Fuente: Ley de Economía Popular y Solidaria 2014

Elaborado por: La Autora



Tabla 43 Manual Funciones Gerente

 <p><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b> HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>	Pág.	15
	De	22
	CÓDIGO: MF-01	
	VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016
<b>MANUAL DE FUNCIONES POR CARGO</b>		
Gerencia General		
<b>I. Identificación del Cargo</b>		
<b>CARGO</b>	Gerente General	
<b>NIVEL</b>	Ejecutivo	
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Presidente	
<b>II. Descripción</b>		
El Gerente General será designado por el Consejo de Administración, tiene como función principal planear y coordinar las actividades que se ejecutan dentro de la entidad para alcanzar los objetivos planteados.		
<b>III. Funciones Principales</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar, suscribir solicitudes de crédito.</li> <li>• Verificar documentación de proceso de crédito.</li> <li>• Informar a Comisión de Crédito sobre solicitudes.</li> <li>• Realizar legalización de contrato de crédito.</li> <li>• Representar legalmente a la Entidad.</li> <li>• Administrar la entidad en base al cumplimiento de políticas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar planes de trabajo de la empresa.</li> <li>• Aprobar gastos y adquisiciones de bienes y servicios.</li> <li>• Informar solicitante sobre negación de solicitud.</li> <li>• Solicitar desembolso de créditos.</li> <li>• Autorizar contrataciones del personal requerido en la institución.</li> <li>• Presentar y suscribir los informes financieros.</li> </ul>	

 <p style="text-align: center;"><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b> HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>	Pág.	16
	De	22
	CÓDIGO: MF-01	
	VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016
<b>MANUAL DE FUNCIONES POR CARGO</b>		
Gerencia General		
<b>I. Identificación del Cargo</b>		
<b>CARGO</b>	Gerente General	
<b>NIVEL</b>	Ejecutivo	
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Presidente	
<b>IV. Conocimientos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de operatividad de instituciones financieras.</li> </ul>		
<b>V. Competencias</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vocación de servicio.</li> <li>• Innovación y creatividad.</li> <li>• Buenas relaciones personales.</li> <li>• Pro actividad.</li> <li>• Conducción de grupos de trabajo.</li> <li>• Liderazgo.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de desarrollo.</li> <li>• Pensamiento crítico.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Capacidad de planear.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> </ul>
<b>VI. Formación Académica y Experiencia</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de Tercer Nivel en Administración de Empresas, Economía, Contabilidad, finanzas o afines.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 3 a 5 años en Administración de Cooperativas y/o cargos similares.</li> </ul>
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Presidente

Fuente: Ley de Economía Popular y Solidaria 2014  
Elaborado por: La Autora


Tabla 44 Manual Funciones Contador

 <p style="text-align: center;"><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b></p> <p style="text-align: center;">HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>	Pág.	17
	De	22
	CÓDIGO: MF-01	
	VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016
<b>MANUAL DE FUNCIONES POR CARGO</b>		
Contabilidad		
<b>I. Identificación del Cargo</b>		
<b>CARGO</b>	Contador	
<b>NIVEL</b>	Apoyo	
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Gerente General	
<b>II. Descripción</b>		
El contador de la entidad tendrá como funciones principal llevar la contabilidad de la institución, así como también elaborar Estados Financieros tomando en consideración los principios de contabilidad y normas internacionales.		
<b>III. Funciones Principales</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar el Plan de Cuentas de la entidad.</li> <li>• Revisa y/o prepara conciliaciones bancarias.</li> <li>• Registrar operaciones en los libros diarios.</li> <li>• Efectúa asientos de ajustes por las diferencias presentadas en las operaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza asientos de cierre del ejercicio.</li> <li>• Elaborar y emitir Estados Financieros al órgano directivo de la entidad.</li> <li>• Elabora declaraciones del pago de impuestos.</li> <li>• Realizar análisis de los informes financieros.</li> <li>• Remite informes financieros al órgano de control.</li> </ul>	

 <p style="text-align: center;"><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b> HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>	Pág.	18
	De	22
	CÓDIGO: MF-01	
	VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016
<b>MANUAL DE FUNCIONES POR CARGO</b>		
Contabilidad		
<b>I. Identificación del Cargo</b>		
<b>CARGO</b>	Contador	
<b>NIVEL</b>	Apoyo	
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Gerente General	
<b>IV. Conocimientos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento y manejo de normas tributarias, contables.</li> <li>• Manejo de sistemas contables.</li> <li>• Declaración impuestos.</li> </ul>		
<b>V. Competencias</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad y precisión.</li> <li>• Habilidad numérica.</li> <li>• Interpretación de resultados.</li> <li>• Capacidad de comunicación.</li> <li>• Capacidad de relacionarse.</li> <li>• Ética profesional.</li> </ul>		
<b>VI. Formación Académica y Experiencia</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de Tercer Nivel en Contabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 años en el área.</li> </ul>	
Revisado por: Gerente	Aprobado por: Presidente	

Elaborado por: La Autora


Tabla 45 Manual Funciones Tesorero


 <p style="text-align: center;"><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b></p> <p style="text-align: center;">HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>	Pág.	19
	De	22
	CÓDIGO: MF-01	
	VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016
<b>MANUAL DE FUNCIONES POR CARGO</b>		
Tesorería		
<b>I. Identificación del Cargo</b>		
<b>CARGO</b>	Tesorero	
<b>NIVEL</b>	Apoyo	
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Gerente General	
<b>II. Descripción</b>		
El Tesorero de la entidad será el encargado de gestionar y manejar los recaudos y pagos operativos efectuados dentro de la Caja de Ahorro y Crédito en concordancia con las normas y el reglamento interno.		
<b>III. Funciones Principales</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar valores económicos para apertura de caja.</li> <li>• Realizar cuadro de caja.</li> <li>• Vigilar operaciones de caja.</li> <li>• Revisar documentos de respaldo de cuadro de caja.</li> <li>• Custodiar avales de crédito letras de cambio, recibos de depósitos, papeletas de retiro que se origine en las operaciones de la entidad.</li> <li>• Custodiar valores económicos de operaciones de caja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recaudar las cuotas ordinarias y extraordinarias de los socios.</li> <li>• Depositar valores económicos recaudados por los socios en una cuenta bancaria de forma inmediata.</li> <li>• Efectuar desembolso de créditos.</li> <li>• Presentar al directorio informes mensuales sobre el movimiento económico de caja con sus respectivos comprobantes.</li> </ul>	

 <p style="text-align: center;"><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b></p> <p style="text-align: center;">HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>	Pág.	20
	De	22
	CÓDIGO: MF-01	
	VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016
<b>MANUAL DE FUNCIONES POR CARGO</b>		
Tesorería		
<b>I. Identificación del Cargo</b>		
<b>CARGO</b>	Tesorero	
<b>NIVEL</b>	Apoyo	
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Gerente General	
<b>IV. Conocimientos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sólidos conocimientos de normas contables.</li> <li>• Administración de dinero.</li> </ul>		
<b>V. Competencias</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resguardo de garantías.</li> <li>• Transparencia.</li> <li>• Honestidad.</li> <li>• Orientación a resultados.</li> <li>• Toma de decisiones.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Aprendizaje continuo</li> </ul>		
<b>VI. Formación Académica y Experiencia</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de Tercer nivel en Contabilidad y ciencias afines.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 1 a 2 años en el área.</li> </ul>	
Revisado por: Gerente	Aprobado por: Presidente	

Elaborado por: La Autora

Tabla 46 Manual Funciones Cajero

 <p style="text-align: center;"><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b> HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>	Pág.	21
	De	22
	CÓDIGO: MF-01	
	VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016
<b>MANUAL DE FUNCIONES POR CARGO</b>		
Operaciones		
<b>I. Identificación del Cargo</b>		
<b>CARGO</b>	Cajero	
<b>NIVEL</b>	Operativo	
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Tesorero	
<b>II. Descripción</b>		
El cajero de la entidad tiene como función principal receptor y desembolsar efectivo de actividades operacionales efectuadas dentro de la entidad		
<b>III. Funciones Principales</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar sobre proceso de apertura de cuenta de ahorro.</li> <li>• Recibir efectivo proveniente de depósitos, aumento de aportaciones y pagos de créditos.</li> <li>• Entregar efectivo por concepto de retiros de ahorros, retiro de aportes y desembolso de préstamos.</li> <li>• Verificar la autenticidad de documentos y firmas en operaciones de retiro y depósito de valores.</li> <li>• Verificar autenticidad de valores económicos recibidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retener billetes falsos.</li> <li>• Mantener un control efectivo de su caja.</li> <li>• Realizar el cuadro diario de caja con documentación de respaldo.</li> <li>• Entregar el dinero efectuado en operaciones diarias a Tesorería para su debida custodia.</li> <li>• Atender consultas de saldos de cuentas de socios y clientes.</li> </ul>	

 <p><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b> HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>	Pág.	22
	De	22
	CÓDIGO: MF-01	
	VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016
<b>MANUAL DE FUNCIONES POR CARGO</b>		
Operaciones		
<b>I. Identificación del Cargo</b>		
<b>CARGO</b>	Cajero	
<b>NIVEL</b>	Operativo	
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Tesorero	
<b>IV. Conocimientos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de manejo de efectivo, cajero.</li> <li>• Conocimiento de leyes, ley de cheques.</li> <li>• Manejo de sistemas informáticos</li> </ul>		
<b>V. Competencias</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración y agilidad de efectivo.</li> <li>• Buenas relaciones personales.</li> <li>• Ética profesional.</li> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Agilidad y dominio de procesos.</li> <li>• Habilidad de reconocer billetes falsos.</li> </ul>		
<b>VI. Formación Académica y Experiencia</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Egresado, técnico en Administración de empresa o Contabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 año en puestos similares.</li> </ul>	
Revisado por: Gerente	Aprobado por: Presidente	

Elaborado por: La Autora



### **3.8 Reglamento interno**

El Reglamento de la Caja de Ahorro y Crédito, es un documento en donde se especifica la forma de constitución de la entidad, su domicilio, objetivo social, los derechos obligaciones de sus socios y su forma de organización y gobierno. Ver anexo 6.

### **3.9 Manual de crédito**

El Manual de Crédito hace referencia a las políticas y proceso de otorgación de créditos, tiene como objetivo normar las actividades crediticias con el fin de disminuir el riesgo crediticio de la institución. Ver anexo 7.

### **3.10 Manual de captaciones**

El Manual de Capaciones detalla las operaciones, políticas y procesos establecidos en operaciones de depósitos de ahorro, tiene como objetivo normar las actividades de captación para lograr la mejor administración de recursos de depósitos. Ver anexo 8.

### **3.11 Reglamento interno para el área financiera**

El Reglamento Financiero, tiene como objetivo ser una guía documental de métodos y técnicas sobre aspectos tales como registro de las operaciones, uso del plan de cuentas, presentación de estados financieros e inclusión de notas aclaratorias, los cuales ayudarán a mejorar la operación de la entidad. Ver anexo 9.

### **3.12 Reglamento interno de trabajo**

El Reglamento Interno de trabajo, tiene como función Normar la relación laboral del personal y empleador que laboran en la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de Enero”. Ver anexo 10.

### 3.13 Manual de Procedimientos



## CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

**“15 DE ENERO”**

HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR

---

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

#### 3.13.1 Presentación

El presente Manual define la metodología a seguir para el desarrollo adecuado y efectivo de cada acción.

#### 3.13.2 Objetivo


Ser un documento guía que detalla de forma secuencial actividades que se desarrollan dentro de la entidad.

#### 3.13.3 Alcance

El Manual de Procedimientos contiene los procedimientos administrativos, operacionales, financieros que se desarrollan dentro de la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de Enero”, sirve de guía para el desarrollo de operaciones internas en beneficio de la entidad.

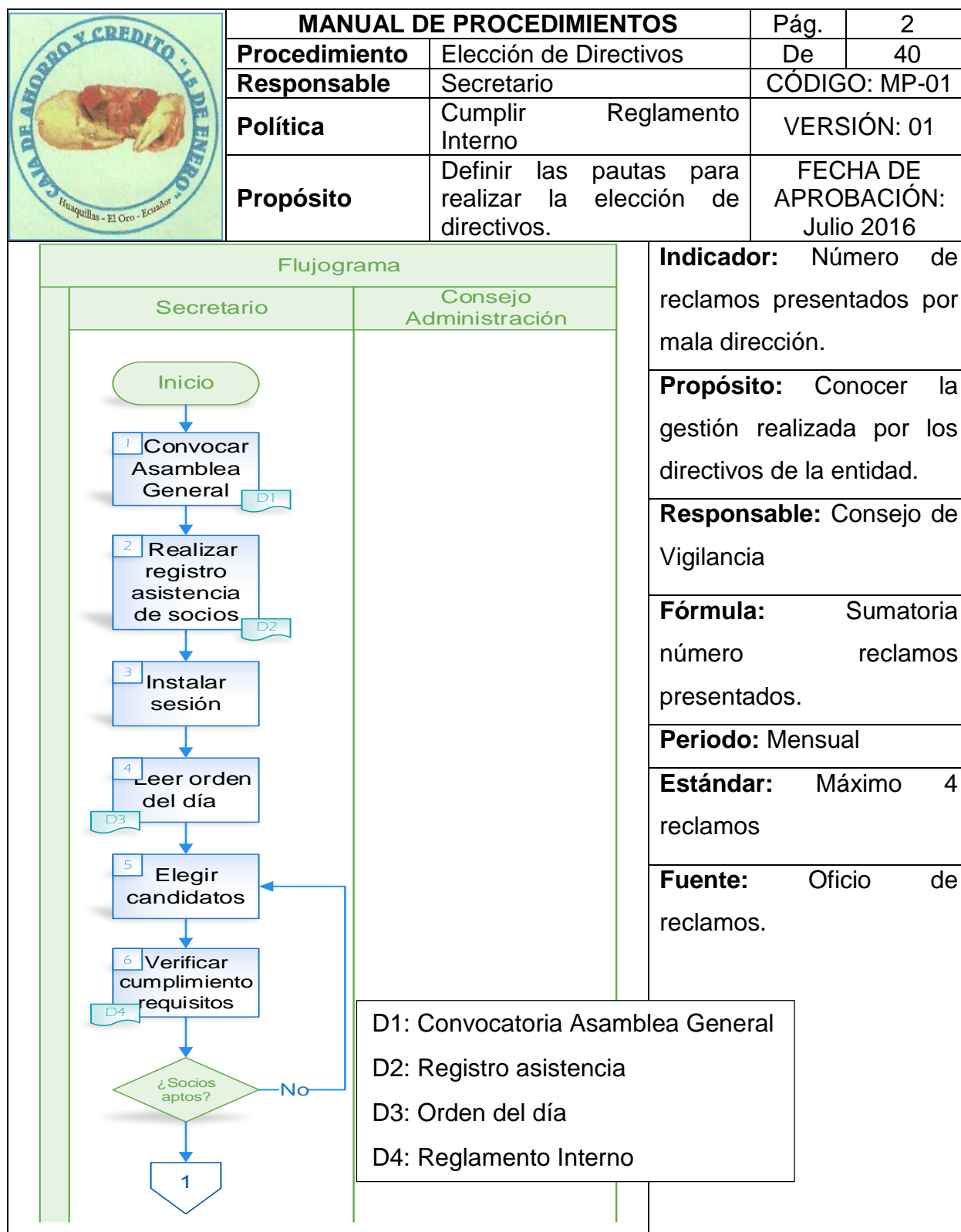
Es preciso mencionar que el presente Manual fue elaborado tomando en cuenta los cargos directivos, administrativos contenidos en el Manual de Funciones, lo cual significa que en caso de aumento de personal es necesario realizar las reformas y actualizaciones necesarias.


Tabla 47 Proceso Elección de Directivos

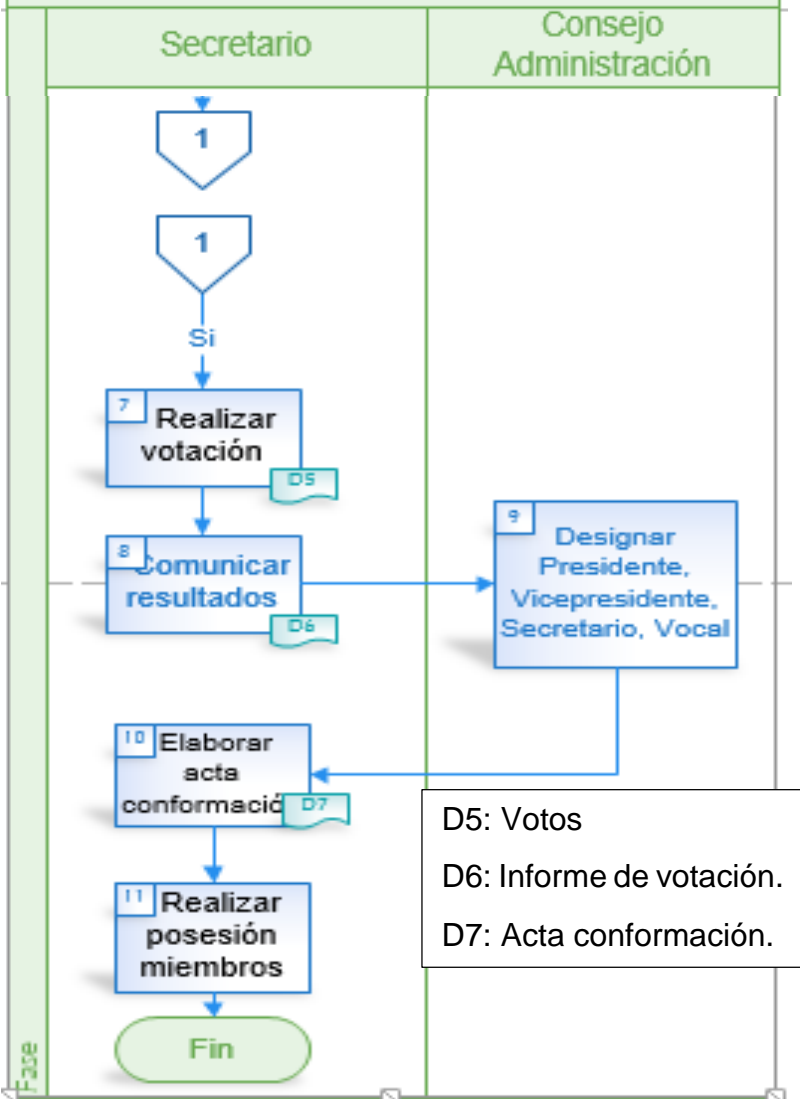
 <p><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b>  <b>"15 DE ENERO"</b>  HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>		Pág.	1
		De	40
		Código: MP-01	
		Versión: 01	
		Fecha de aprobación: Julio 2016	
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>Procedimiento</b>		<b>Propósito</b>	
<b>Responsable</b>			
Elección de Directivos	Definir las pautas para realizar la elección de directivos.	Secretario Administración	Consejo
<b>Políticas</b>	Cumplir del Reglamento Interno.		
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>	<b>Participantes</b>	
1	Convocar Asamblea General.	Secretario	
2	Realizar registro asistencia de socios.	Secretario	
3	Instalar sesión de Asamblea General.	Secretario	
4	Leer orden del día.	Secretario	
5	Elegir candidatos.	Secretario	
6	Verificar cumplimiento de requisitos.	Secretario	
	Alternativa: ¿Socios aptos?		
7	Si: Realizar votación.	Secretario	
	No: Elegir candidatos.	Secretario	
8	Comunicar resultados.	Secretario	
9	Designar Presidente, Vicepresidente, Secretario, Vocal.	Consejo de Administración	
10	Elaborar acta conformación.	Secretario	
11	Realizar posesión miembros.	Secretario	
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Presidente	

Elaborado por: La Autora

Tabla 48 Flujograma Elección de Directivos

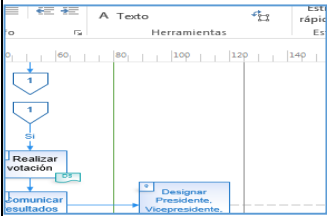


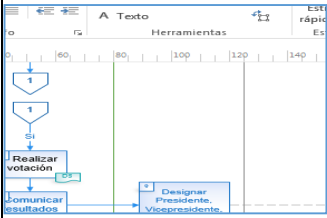
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Pág.	3
	<b>Procedimiento</b>	Elección de Directivos	De	40
	<b>Responsable</b>	Secretario	CÓDIGO: MP-01	
	<b>Política</b>	Cumplir Reglamento Interno	VERSIÓN: 01	
<b>Propósito</b>	Definir las pautas para realizar la elección de directivos.	FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016		

<b>Flujograma</b>		<b>Indicador:</b> Número de reclamos presentados por mala dirección.
<b>Secretario</b>	<b>Consejo Administración</b>	<b>Propósito:</b> Conocer la gestión realizada por los directivos de la entidad.
		<b>Responsable:</b> Consejo de Vigilancia
		<b>Fórmula del indicador:</b> Sumatoria número reclamos presentados.
		<b>Periodo:</b> Mensual
		<b>Estándar:</b> Máximo 4 reclamos
		<b>Fuente:</b> Oficio de reclamos.
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Presidente

Elaborado por: La Autora

Tabla 49 Proceso Ingreso socio

		<b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b> HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR	
		Pág.	4
		De	40
		Código:	MP-01
		Versión:	01
		Fecha de aprobación:	Julio 2016
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>Procedimiento</b>		<b>Propósito</b>	
Ingreso de socio.		Definir las pautas para aprobar el ingreso de un nuevo socio.	
<b>Políticas</b>		Cumplir Reglamento Interno.	
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>	<b>Participantes</b>	
1	Recibir solicitud de afiliación, acompañada de una fotografía, copia cédula de identidad, certificado de votación.	Presidente	
2	Solicitar sesión de Asamblea General	Presidente	
3	Convocar sesión Asamblea General.	Secretario	
4	Realizar registro asistencia de socios.	Secretario	
5	Instalar sesión Asamblea General.	Secretario	
6	Leer orden del día.	Secretario	
7	Presidir sesión de Asamblea General	Presidente	
8	Presentar socio solicita ingreso	Presidente	
9	Verificar cumplimiento de requisitos del solicitante	Presidente	
	Alternativa: ¿Cumple requisitos?		
10	Si: Realizar votación.	Presidente	
11	No: Comunicar negativa	Presidente	

		<b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b> HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR		Pág.	5
		De	40		
		Código: MP-01			
		Versión: 01			
		Fecha de aprobación:		Julio 2016	
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>					
<b>Procedimiento</b>		<b>Propósito</b>		<b>Responsable</b>	
Ingreso de socio.		Definir las pautas para aprobar el ingreso de un nuevo socio.		Presidente	
<b>Políticas</b>		Cumplir del Reglamento Interno.			
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>			<b>Participantes</b>	
	Alternativa: ¿Empate?				
12	Si: Aceptar o negar solicitud			Presidente	
13	No: Verificar resultado			Secretario	
	Alternativa: ¿Resultado favorable?				
14	Si: Elaborar acta de ingreso de nuevo socio.			Secretario	
15	No: Comunicar Resultado.			Secretario	
16	Suscribir acta			Presidente, Secretario	
17	Realizar registro del nuevo socio en la entidad de control.			Secretario	
Revisado por: Gerente			Aprobado por: Presidente		

Elaborado por: La Autora

Tabla 50 Flujograma Ingreso socio

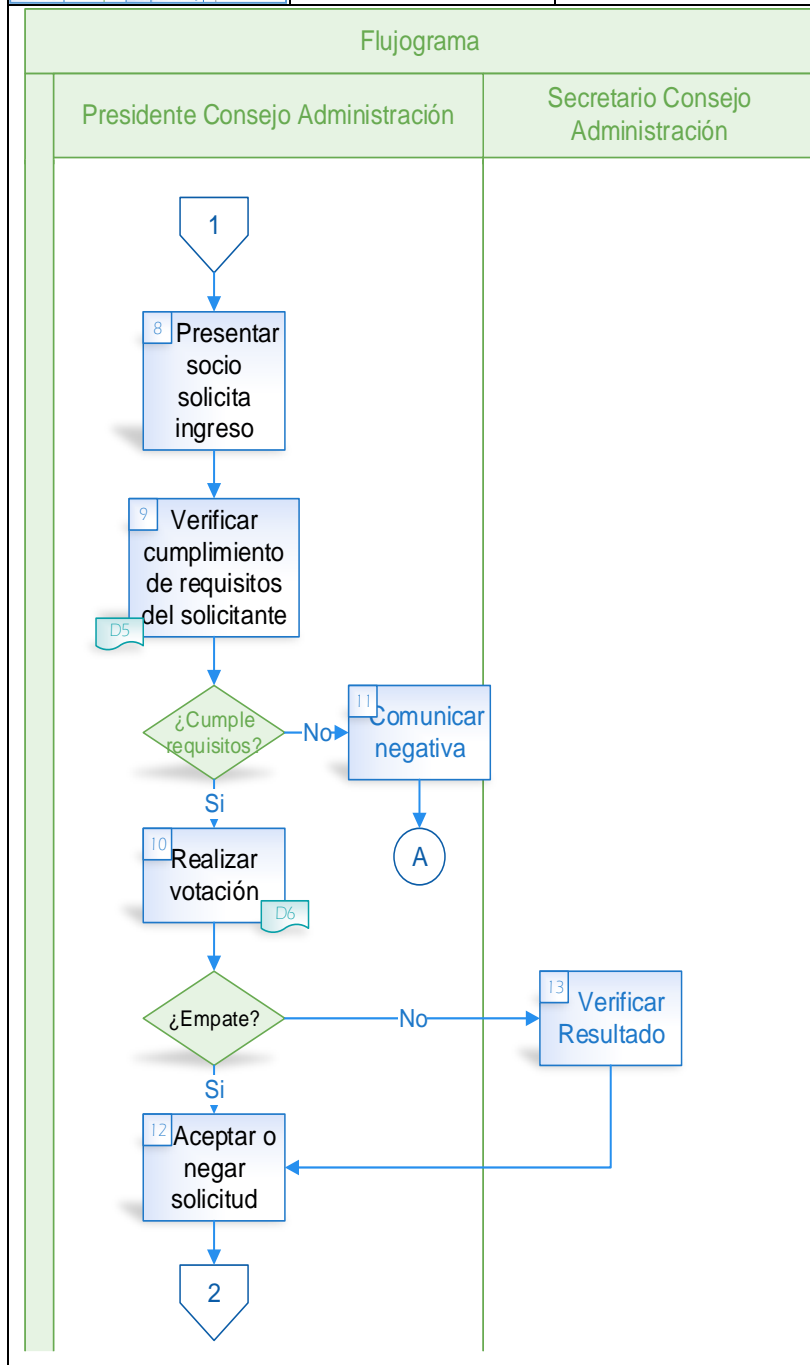
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Pág.	6
<b>Procedimiento</b>	Ingreso de socio.	De	40
<b>Responsable</b>	Presidente	CÓDIGO: MP-01	
<b>Política</b>	Cumplir Reglamento Interno	VERSIÓN: 01	
<b>Propósito</b>	Definir las pautas para aprobar el ingreso de un nuevo socio.	FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016	

Flujograma		<b>Indicador:</b> Número de socios nuevos registrados.
Presidente Consejo Administración	Secretario Consejo Administración	<b>Propósito:</b> Conocer número actual de socios.
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; T1[1 Recibir solicitud de afiliación]     T1 --&gt; T2[2 Solicitar sesión de Asamblea General]     T2 --&gt; T3[3 Convocar sesión Asamblea General.]     T3 --&gt; T4[4 Realizar registro asistencia de socios]     T4 --&gt; T5[5 Instalar sesión]     T5 --&gt; T6[6 Leer orden del día]     T6 --&gt; T7[7 Presidir sesión de Asamblea General.]     T7 --&gt; Fin{1}     </pre>		<b>Responsable:</b> Presidente
		<b>Fórmula del indicador:</b> Sumatoria ingreso nuevos socios.
		<b>Periodo:</b> Mensual
		<b>Estándar:</b> Mínimo 2
		<b>Fuente:</b> Acta de ingreso.
		D1: Solicitud de afiliación D2: Convocatoria Asamblea General D3: Registro asistencia D4: Orden del día



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Pág.	7
<b>Procedimiento</b>	Ingreso de socio.	De	40
<b>Responsable</b>	Presidente	CÓDIGO: MP-01	
<b>Política</b>	Cumplir Reglamento Interno	VERSIÓN: 01	
<b>Propósito</b>	Definir las pautas para aprobar el ingreso de un nuevo socio.	FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016	



**Indicador:** Número de socios nuevos registrados.

**Propósito:** Conocer número actual de socios.

**Responsable:** Presidente

**Fórmula del indicador:**  
Sumatoria ingreso nuevos socios.

**Periodo:** Mensual

**Estándar:** Mínimo 2

**Fuente:** Acta de ingreso.

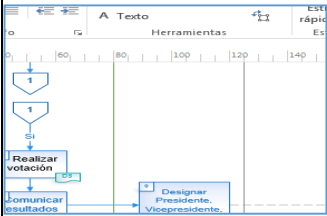
D5: Reglamento Interno  
D6: Votos

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Pág.	8
<b>Procedimiento</b>	Ingreso de socio.	De	40
<b>Responsable</b>	Presidente	<b>CÓDIGO:</b> MP-01	
<b>Política</b>	Cumplir Reglamento Interno	<b>VERSIÓN:</b> 01	
<b>Propósito</b>	Definir las pautas para aprobar el ingreso de un nuevo socio.	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> Julio 2016	

<b>Flujograma</b>		<p><b>Indicador:</b> Número de socios nuevos registrados.</p> <p><b>Propósito:</b> Conocer número actual de socios.</p> <p><b>Responsable:</b> Presidente</p> <p><b>Fórmula del indicador:</b> Sumatoria ingreso nuevos socios.</p> <p><b>Periodo:</b> Mensual</p> <p><b>Estándar:</b> Mínimo 2</p> <p><b>Fuente:</b> Acta de ingreso.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">                     D7: Informe resolución                      D8: Acta.                      D9: Estatuto                 </div>
Presidente Consejo Administración	Secretario Consejo Administración	
<pre>                     graph TD                         Start((2)) --&gt; Decision{¿Resultado favorable?}                         Decision -- No --&gt; Step14[14 Comunicar resultado D7]                         Decision -- Si --&gt; Step15[15 Elaborar acta de ingreso de nuevo socio D8]                         Step15 --&gt; Step16[16 Suscribir acta]                         Step16 --&gt; Step17[17 Suscribir acta]                         Step17 --&gt; Step18[18 Realizar registro del nuevo socio en la entidad de control. D9]                         Step18 --&gt; End([Fin A])                     </pre>		
<p>Revisado por: Gerente</p> <p style="text-align: right;">Aprobado por: Presidente</p>		
<p>Elaborado por: La Autora</p>		

Tabla 51 Proceso renuncia de socio

 <p style="text-align: center;"><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>“15 DE ENERO”</b></p> <p style="text-align: center;">HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>		Pág.	9
		De	40
		Código: MP-01	
		Versión: 01	
		Fecha de aprobación: Julio 2016	
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>Procedimiento</b>		<b>Propósito</b>	
Renuncia de socio.		Definir las pautas para aprobar la renuncia de un socio.	
<b>Políticas</b>		Cumplir Reglamento Interno.	
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>	<b>Participantes</b>	
1	Recibir renuncia de socio.	Presidente	
2	Solicitar sesión de Asamblea General.	Presidente	
3	Convocar sesión de Asamblea General.	Secretario	
4	Realizar registro asistencia de socios.	Secretario	
5	Instalar sesión.	Secretario	
6	Leer orden del día.	Secretario	
7	Presidir sesión de Asamblea General.	Presidente.	
8	Resolver renuncia de socio.	Presidente.	
	Alternativa: ¿Renuncia aceptada?		
9	Si: Verificar valor económico de aportes	Tesorero	
10	No: Comunicar decisión.	Presidente	
11	Verificar valores impagos.	Tesorero	
12	Devolver aportes.	Tesorero	
13	Elaborar acta de renuncia de socio	Secretario	
14	Suscribir acta	Presidente, Secretario	
15	Realizar registro de renuncia.	Secretario	
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Presidente	

Elaborado por: La Autora

Tabla 52 Flujograma renuncia socio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Pág.	10
<b>Procedimiento</b>	Renuncia de socio.	De	40
<b>Responsable</b>	Presidente	CÓDIGO: MP-01	
<b>Política</b>	Cumplir Reglamento Interno	VERSIÓN: 01	
<b>Propósito</b>	Definir las pautas para aprobar la renuncia de un socio.	FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016	

Flujograma		
Presidente Consejo Administración	Secretario Consejo Administración	Tesorero
<p>D1: Escrito renuncia de socio.                      D2: Convocatoria Asamblea General                      D3: Registro asistencia                      D4: Orden del día</p>		

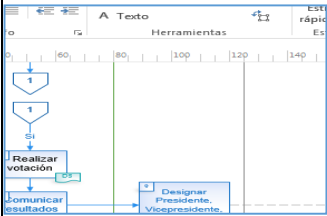
  

<b>Indicador:</b> Número de solicitudes de renuncia de socios presentadas.
<b>Propósito:</b> Conocer motivo de renuncia.
<b>Responsable:</b> Presidente
<b>Fórmula del indicador:</b> Sumatoria número de renuncias presentadas.
<b>Periodo:</b> Mensual
<b>Estándar:</b> Máximo 2 renuncias.
<b>Fuente:</b> Solicitudes de renuncia.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Pág.	11
<b>Procedimiento</b>	Renuncia de socio.	De	40
<b>Responsable</b>	Presidente	CÓDIGO: MP-01	
<b>Política</b>	Cumplir Reglamento Interno	VERSIÓN: 01	
<b>Propósito</b>	Definir las pautas para aprobar la renuncia de un socio.	FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016	
Flujograma		<b>Indicador:</b> Número de solicitudes de renuncia de socios presentadas.	
		<b>Propósito:</b> Conocer motivo de renuncia.	
		<b>Responsable:</b> Presidente	
		<b>Fórmula del indicador:</b> Sumatoria número de renuncias presentadas.	
		<b>Periodo:</b> Mensual	
		<b>Estándar:</b> Máximo 2 renuncias.	
<b>Fuente:</b> Solicitudes de renuncia.			
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     D5: Registro aportes                      D6: Informe resolución                      D7: Acta.                      D8: Estatuto                 </div>			
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Presidente	

Elaborado por: La Autora

Tabla 53 Proceso sanción a socio

 <p style="text-align: center;"><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>“15 DE ENERO”</b></p> <p style="text-align: center;">HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>		Pág.	12
		De	40
		Código: MP-01	
		Versión: 01	
		Fecha de aprobación: Julio 2016	
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>Procedimiento</b>	<b>Propósito</b>	<b>Responsable</b>	
Sanción a socio.	Definir las pautas para sancionar a un socio.	Presidente	
<b>Políticas</b>	Cumplir Reglamento Interno.		
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>	<b>Participantes</b>	
1	Recibir por escrito motivo de sanción.	Presidente	
2	Solicitar sesión de Asamblea General.	Presidente	
3	Convocar sesión de Asamblea General.	Secretario	
4	Realizar registro asistencia de socios.	Secretario	
5	Instalar sesión.	Secretario	
6	Leer orden del día,	Secretario	
7	Presidir sesión de Asamblea General.	Presidente	
8	Analizar infracción cometida.	Presidente	
	Alternativa: ¿Infracción comprobada?		
9	Si: Revisar Reglamento Interno	Presidente	
10	No: Comunicar resolución.	Secretario	
11	Imponer sanción base a Reglamento Interno.	Presidente	
12	Elaborar acta de sesión.	Secretario	
13	Suscribir acta.	Presidente, Secretario.	
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Presidente	

Elaborado por: La Autora

Tabla 54 Flujograma sanción socio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Pág.	13
<b>Procedimiento</b>	Sanción a socio.	De	40
<b>Responsable</b>	Presidente	CÓDIGO: MP-01	
<b>Política</b>	Cumplir Reglamento Interno	VERSIÓN: 01	
<b>Propósito</b>	Definir las pautas para sancionar a un socio.	FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016	

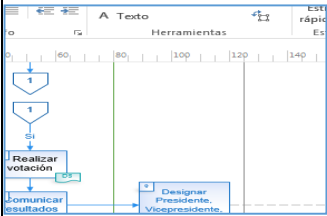
Flujograma		<b>Indicador:</b> Número de sanciones aplicadas.
Presidente Consejo Administración	Secretario Consejo Administración	<b>Propósito:</b> Conocer motivo de sanciones.
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; T1[1 Recibir escrito motivo de sanción]     T1 --&gt; T2[2 Solicitar sesión de Asamblea General]     T2 --&gt; T3[3 Convocar sesión de Asamblea General]     T3 --&gt; T4[4 Realizar registro asistencia de socios]     T4 --&gt; T5[5 Instalar sesión]     T5 --&gt; T6[6 Leer orden del día]     T6 --&gt; T7[7 Presidir sesión de Asamblea General]     T7 --&gt; Fin{1}     </pre>		<b>Responsable:</b> Presidente
		<b>Fórmula del indicador:</b> Sumatoria número de sanciones impuestas a socios.
		<b>Periodo:</b> Mensual
		<b>Estándar:</b> Máximo 2 sanciones.
		<b>Fuente:</b> Acta de Asamblea General.
		D1: Escrito motivo de sanción. D2: Convocatoria Asamblea General D3: Registro asistencia D4: Orden del día

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Pág.	14																		
<b>Procedimiento</b>	Sanción a socio.	De	40																		
<b>Responsable</b>	Presidente	CÓDIGO: MP-01																			
<b>Política</b>	Cumplir Reglamento Interno	VERSIÓN: 01																			
<b>Propósito</b>	Definir las pautas para sancionar a un socio.	FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016																			
<p style="text-align: center;"><b>Flujograma</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">Presidente Consejo Administración</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">Secretario Consejo Administración</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">8 Analizar infracción cometida.</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">¿ Infracción comprobada? </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td style="text-align: center;">No</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10 Revisar Reglamento Interno <small>D6</small></td> <td style="text-align: center;">9 Comunicar resolución <small>D5</small></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">11 Imponer sanción base a Reglamento Interno</td> <td style="text-align: center;">12 Elaborar acta de sesión. <small>D7</small></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">14 Suscribir acta</td> <td style="text-align: center;">13 Suscribir acta</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Fin</td> </tr> </tbody> </table>		Presidente Consejo Administración	Secretario Consejo Administración	1		8 Analizar infracción cometida.		¿ Infracción comprobada?		Si	No	10 Revisar Reglamento Interno <small>D6</small>	9 Comunicar resolución <small>D5</small>	11 Imponer sanción base a Reglamento Interno	12 Elaborar acta de sesión. <small>D7</small>	14 Suscribir acta	13 Suscribir acta	Fin		<p><b>Indicador:</b> Número de sanciones aplicadas.</p> <p><b>Propósito:</b> Conocer motivo de sanciones.</p> <p><b>Responsable:</b> Presidente</p> <p><b>Fórmula del indicador:</b> Sumatoria número de sanciones impuestas a socios.</p> <p><b>Periodo:</b> Mensual</p> <p><b>Estándar:</b> Máximo 2 sanciones.</p> <p><b>Fuente:</b> Acta de Asamblea General.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>D5: Informe resolución D6: Reglamento Interno D7: Acta.</p> </div>	
Presidente Consejo Administración	Secretario Consejo Administración																				
1																					
8 Analizar infracción cometida.																					
¿ Infracción comprobada?																					
Si	No																				
10 Revisar Reglamento Interno <small>D6</small>	9 Comunicar resolución <small>D5</small>																				
11 Imponer sanción base a Reglamento Interno	12 Elaborar acta de sesión. <small>D7</small>																				
14 Suscribir acta	13 Suscribir acta																				
Fin																					
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Presidente																			

Elaborado por: La Autora



Tabla 55 Proceso aprobación plan de trabajo

		<p style="text-align: center;"><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>“15 DE ENERO”</b></p> <p style="text-align: center;">HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>		Pág.	15
				De	40
				Código: MP-01	
				Versión: 01	
				Fecha de aprobación: Julio 2016	
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>					
<b>Procedimiento</b>		<b>Propósito</b>		<b>Responsable</b>	
Aprobación de plan de trabajo.		Definir las pautas para aprobar un plan de trabajo.		Presidente	
<b>Políticas</b>		Cumplir Reglamento Interno.			
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>			<b>Participantes</b>	
1	Elaborar plan de trabajo.			Gerente	
2	Analizar y revisar plan de trabajo.			Presidente	
	Alternativa: ¿Correcto?				
3	Si: Solicitar sesión Asamblea General.			Presidente	
4	No: Sugerir cambios.			Presidente	
5	Convocar sesión Asamblea General.			Secretario	
6	Realizar registro asistencia de socios.			Secretario	
7	Instalar sesión Asamblea General.			Secretario	
8	Leer orden del día.			Secretario	
9	Presidir sesión de Asamblea General.			Presidente	
10	Presentar plan de trabajo.			Presidente	
11	Dirigir proceso de resolución.			Presidente	
	Alternativa: ¿Se aprueba?				
12	Si: Elaborar acta de sesión.			Secretario	
13	No: Comunicar motivo.			Presidente	
14	Suscribir acta.			Presidente, Secretario.	
Revisado por: Gerente			Aprobado por: Presidente		

Elaborado por: La Autora

Tabla 56 Flujograma aprobar plan de trabajo

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Pág.	16
<b>Procedimiento</b>	Aprobar plan de trabajo.	De	40
<b>Responsable</b>	Presidente	CÓDIGO: MP-01	
<b>Política</b>	Cumplir Reglamento Interno	VERSIÓN: 01	
<b>Propósito</b>	Definir las pautas para aprobar un plan de trabajo.	FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016	

Flujograma		
Gerente	Presidente	Secretario
<p>Inicio</p> <p>1 Elaborar plan de trabajo. (D1)</p>	<p>2 Analizar y revisar plan de trabajo. (D1)</p> <p>¿Correcto?</p> <p>Si</p> <p>3 Solicitar sesión Asamblea General.</p>	<p>4 Sugerir cambios. (D2)</p> <p>5 Convocar sesión Asamblea General. (D3)</p> <p>6 Realizar registro asistencia de socios. (D4)</p> <p>7 Instalar sesión Asamblea General.</p> <p>8 Leer orden del día. (D5)</p>
	<p>9 Presidir sesión de Asamblea General.</p>	

<b>Indicador:</b> Porcentaje de planes de trabajo aprobados.
<b>Propósito:</b> Conocer falencias en planes de trabajo.
<b>Responsable:</b> Presidente
<b>Fórmula del indicador:</b> (Planes de trabajo aprobados/ total planes de trabajo presentados) *100
<b>Periodo:</b> Mensual
<b>Estándar:</b> 60%
<b>Fuente:</b> Acta aprobación.

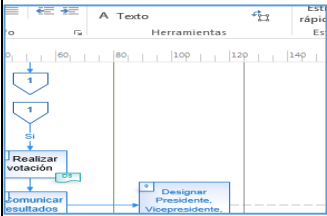
  

D1: Plan de trabajo.
D2: Informe de revisión.
D3: Convocatoria Asamblea General
D4: Registro asistencia
D5: Orden del día

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Pág.	17					
<b>Procedimiento</b>	Aprobar plan de trabajo.	De	40					
<b>Responsable</b>	Presidente	CÓDIGO: MP-01						
<b>Política</b>	Cumplir Reglamento Interno	VERSIÓN: 01						
<b>Propósito</b>	Definir las pautas para aprobar un plan de trabajo.	FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016						
<p style="text-align: center;"><b>Flujograma</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Gerente</th> <th style="width: 33%;">Presidente</th> <th style="width: 33%;">Secretario</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">10 Presentar plan de trabajo.</p> <p style="text-align: center;">11 Dirigir proceso de resolución.</p> <p style="text-align: center;">¿Se aprueba?</p> <p style="text-align: center;">Si →</p> <p style="text-align: center;">No →</p> <p style="text-align: center;">13 Comunicar motivo.</p> <p style="text-align: center;">15 Suscribir acta.</p> <p style="text-align: center;">B → Fin</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p style="text-align: center;">12 Elaborar acta.</p> <p style="text-align: center;">14 Suscribir acta.</p> </td> </tr> </tbody> </table>		Gerente	Presidente	Secretario		<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">10 Presentar plan de trabajo.</p> <p style="text-align: center;">11 Dirigir proceso de resolución.</p> <p style="text-align: center;">¿Se aprueba?</p> <p style="text-align: center;">Si →</p> <p style="text-align: center;">No →</p> <p style="text-align: center;">13 Comunicar motivo.</p> <p style="text-align: center;">15 Suscribir acta.</p> <p style="text-align: center;">B → Fin</p>	<p style="text-align: center;">12 Elaborar acta.</p> <p style="text-align: center;">14 Suscribir acta.</p>	<p><b>Indicador:</b> Porcentaje de planes de trabajo aprobados.</p> <p><b>Propósito:</b> Conocer falencias en planes de trabajo.</p> <p><b>Responsable:</b> Presidente</p> <p><b>Fórmula del indicador:</b> (Planes de trabajo aprobados/ total planes de trabajo presentados) *100</p> <p><b>Periodo:</b> Mensual</p> <p><b>Estándar:</b> 60%</p> <p><b>Fuente:</b> Acta aprobación.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>D6: Acta. D7: Informe resolución.</p> </div>
Gerente	Presidente	Secretario						
	<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">10 Presentar plan de trabajo.</p> <p style="text-align: center;">11 Dirigir proceso de resolución.</p> <p style="text-align: center;">¿Se aprueba?</p> <p style="text-align: center;">Si →</p> <p style="text-align: center;">No →</p> <p style="text-align: center;">13 Comunicar motivo.</p> <p style="text-align: center;">15 Suscribir acta.</p> <p style="text-align: center;">B → Fin</p>	<p style="text-align: center;">12 Elaborar acta.</p> <p style="text-align: center;">14 Suscribir acta.</p>						
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Presidente						

Elaborado por: La Autora

Tabla 57 Proceso apertura y cierre de caja

		<p style="text-align: center;"><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>“15 DE ENERO”</b></p> <p style="text-align: center;">HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>		Pág.	18
				De	40
				Código: MP-01	
				Versión: 01	
				Fecha de aprobación: Julio 2016	
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>					
<b>Procedimiento</b>		<b>Propósito</b>		<b>Responsable</b>	
Apertura y cierre de caja.		Definir las pautas para realizar la apertura y cierre de caja.		Tesorero	
<b>Políticas</b>		Efectuar la apertura y cierre de caja diariamente.			
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>			<b>Participantes</b>	
1	Entregar dinero en efectivo.			Tesorero	
2	Recibir y registrar valores económicos.			Cajero	
3	Realizar registro de transacciones efectuadas.			Cajero	
4	Cuantificar valores económicos al final del día.			Cajero	
5	Verificar documentos de respaldo.			Cajero	
6	Realizar cuadro de caja.			Cajero	
7	Entregar valores económicos.			Cajero	
8	Recibir dinero efectivo y documentación.			Tesorero	
9	Verificar dinero efectivo con documentos de respaldo.			Tesorero	
	Alternativa: ¿Correcto?				
10	Si: Colocar dinero en caja fuerte.			Tesorero	
11	No: Notificar faltante.			Tesorero	
Revisado por: Gerente			Aprobado por: Presidente		

Elaborado por: La Autora

Tabla 58 Flujograma apertura y cierre de caja

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Pág.	19
<b>Procedimiento</b>	Apertura y cierre de caja.	De	40
<b>Responsable</b>	Tesorero	CÓDIGO: MP-01	
<b>Política</b>	Efectuar la apertura y cierre de caja diariamente.	VERSIÓN: 01	
<b>Propósito</b>	Definir las pautas para realizar la apertura y cierre de caja.	FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016	

Flujograma	
Tesorero	Cajero
<p>Inicio</p> <p>1 Entregar dinero en efectivo</p>	<p>2 Recibir y registrar valores económicos <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">D1</span></p> <p>3 Realizar registro de transacciones efectuadas <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">D2</span></p> <p>4 Cuantificar valores económicos</p> <p>5 Verificar documentos de respaldo <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">D3</span></p> <p>6 Realizar cuadro de caja.</p> <p>1</p>

<b>Indicador:</b> Numero de notificaciones de faltante de caja
<b>Propósito:</b> Conocer falencias proceso cuadro de caja.
<b>Responsable:</b> Tesorero
<b>Fórmula del indicador:</b> Sumatoria notificaciones faltante de caja.
<b>Periodo:</b> Mensual
<b>Estándar:</b> Máximo 4
<b>Fuente:</b> Notificaciones de faltante de caja.

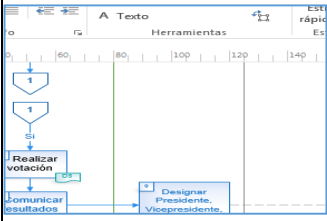
  

D1: Registro apertura de caja.
D2: Transacciones realizadas en el día.
D3: Papeleta retiro y depósito.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Pág.	20				
<b>Procedimiento</b>	Apertura y cierre de caja.	De	40				
<b>Responsable</b>	Tesorero	<b>CÓDIGO:</b> MP-01					
<b>Política</b>	Efectuar la apertura y cierre de caja diariamente.	<b>VERSIÓN:</b> 01					
<b>Propósito</b>	Definir las pautas para realizar la apertura y cierre de caja.	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> Julio 2016					
<div style="border: 1px solid green; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; color: green; font-weight: bold;">Flujograma</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center; color: green;">Tesorero</th> <th style="width: 50%; text-align: center; color: green;">Cajero</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top; padding: 10px;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; color: green; font-weight: bold;">Fase</p> </div> <div style="margin-top: 20px;"> <p>8 Recibir dinero efectivo y documentación <span style="float: right; border: 1px solid gray; padding: 2px;">D3</span></p> <p>9 Verificar dinero en efectivo y documentos de respaldo.</p> <p>¿Correcto?</p> <p style="margin-left: 20px;">Si → 10 Colocar dinero en caja fuerte.</p> <p style="margin-left: 20px;">No → 11 Notificar faltante. <span style="float: right; border: 1px solid gray; padding: 2px;">D4</span></p> <p style="text-align: center; color: green; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">Fin</p> </div> </td> <td style="vertical-align: top; padding: 10px;"> <div style="text-align: center; margin-bottom: 20px;"> <p>1</p> </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-bottom: 20px;"> <p>7 Entregar valores económicos</p> </div> </td> </tr> </tbody> </table> </div>		Tesorero	Cajero	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; color: green; font-weight: bold;">Fase</p> </div> <div style="margin-top: 20px;"> <p>8 Recibir dinero efectivo y documentación <span style="float: right; border: 1px solid gray; padding: 2px;">D3</span></p> <p>9 Verificar dinero en efectivo y documentos de respaldo.</p> <p>¿Correcto?</p> <p style="margin-left: 20px;">Si → 10 Colocar dinero en caja fuerte.</p> <p style="margin-left: 20px;">No → 11 Notificar faltante. <span style="float: right; border: 1px solid gray; padding: 2px;">D4</span></p> <p style="text-align: center; color: green; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">Fin</p> </div>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 20px;"> <p>1</p> </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-bottom: 20px;"> <p>7 Entregar valores económicos</p> </div>	<p><b>Indicador:</b> Numero de notificaciones de faltante de caja</p> <p><b>Propósito:</b> Conocer falencias proceso cuadro de caja.</p> <p><b>Responsable:</b> Tesorero</p> <p><b>Fórmula del indicador:</b> Sumatoria notificaciones faltante de caja.</p> <p><b>Periodo:</b> Mensual</p> <p><b>Estándar:</b> Máximo 4</p> <p><b>Fuente:</b> Notificaciones de faltante de caja.</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-top: 10px; width: fit-content;"> <p>D4: Notificación faltante de caja.</p> </div>	
Tesorero	Cajero						
<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; color: green; font-weight: bold;">Fase</p> </div> <div style="margin-top: 20px;"> <p>8 Recibir dinero efectivo y documentación <span style="float: right; border: 1px solid gray; padding: 2px;">D3</span></p> <p>9 Verificar dinero en efectivo y documentos de respaldo.</p> <p>¿Correcto?</p> <p style="margin-left: 20px;">Si → 10 Colocar dinero en caja fuerte.</p> <p style="margin-left: 20px;">No → 11 Notificar faltante. <span style="float: right; border: 1px solid gray; padding: 2px;">D4</span></p> <p style="text-align: center; color: green; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">Fin</p> </div>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 20px;"> <p>1</p> </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-bottom: 20px;"> <p>7 Entregar valores económicos</p> </div>						
<p>Revisado por: Gerente</p>		<p>Aprobado por: Presidente</p>					

Elaborado por: La Autora

Tabla 59 Proceso apertura cuenta de ahorros

 <p style="text-align: center;"><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>“15 DE ENERO”</b></p> <p style="text-align: center;">HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>		Pág.	21
		De	40
		Código:	MP-01
		Versión:	01
		Fecha de aprobación:	Julio 2016
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>Procedimiento</b>		<b>Propósito</b>	
<b>Responsable</b>			
Apertura de cuenta.		Definir las pautas para realizar la apertura de cuenta de ahorros.	
Cajero			
<b>Políticas</b>		Monto mínimo de apertura de cuenta \$10.	
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>		<b>Participantes</b>
1	Informar sobre requisitos apertura de cuenta.		Cajero
2	Recibir documentos solicitados.		Cajero
3	Verificar documentos.		Cajero
	Alternativa: ¿Requisitos completos?		
4	Si: Realizar legalización de contrato		Cajero
	No: Informar sobre requisitos apertura de cuenta.		Cajero
5	Recibir monto económico de apertura cuenta.		Cajero
6	Realizar registro de transacción.		Cajero
7	Entregar libreta de ahorros.		Cajero
8	Archivar registro.		Cajero
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Presidente	

Elaborado por: La Autora

Tabla 60 Flujograma apertura cuenta ahorros

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Pág.	22
<b>Procedimiento</b>	Apertura de cuenta.	De	40
<b>Responsable</b>	Cajero	CÓDIGO: MP-01	
<b>Política</b>	Monto mínimo de apertura \$10.	VERSIÓN: 01	
<b>Propósito</b>	Definir las pautas para realizar la apertura de cuenta de ahorros.	FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016	

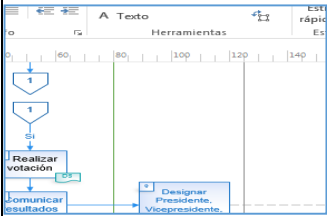
<p><b>Flujograma</b></p> <p style="text-align: center; background-color: #d9ead3; padding: 5px;">Cajero</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; T1[1 Informar sobre requisitos]     T1 --&gt; T2[2 Recibir documentos solicitados]     T2 --&gt; T3[3 Verificar documentos]     T3 --&gt; D1{¿Requisitos completos?}     D1 -- No --&gt; T1     D1 -- Si --&gt; T4[4 Realizar legalización de contrato]     T4 --&gt; Fin{{1}}                     </pre> </div>	<p><b>Indicador:</b> Porcentaje cuentas de ahorro aperturadas.</p> <p><b>Propósito:</b> Conocer porcentaje de apertura de cuentas en relación a usuarios atendidos.</p> <p><b>Responsable:</b> Cajero</p> <p><b>Fórmula del indicador:</b> (Cuentas de ahorro abiertas / total usuarios atendidos) *100</p> <p><b>Periodo:</b> Diario</p> <p><b>Estándar:</b> 60%</p> <p><b>Fuente:</b> Registro apertura de cuentas.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>D1: Copia a color de la cédula de ciudadanía o pasaporte.</p> <p>D2: Copia a color de la papeleta de votación del último proceso electoral.</p> <p>D3: Planilla de luz o de cualquier servicio básico.</p> <p>D4: Contrato apertura de cuenta.</p> </div>
---	---



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Pág.	23
<b>Procedimiento</b>	Apertura de cuenta.	De	40
<b>Responsable</b>	Cajero	CÓDIGO: MP-01	
<b>Política</b>	Monto mínimo de apertura \$10.	VERSIÓN: 01	
<b>Propósito</b>	Definir las pautas para realizar la apertura de cuenta de ahorros.	FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016	
<p style="text-align: center;"><b>Flujograma</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Cajero</b></p> <pre> graph TD     Start([1]) --&gt; S5[5 Recibir monto económico de apertura cuenta]     S5 --&gt; S6[6 Realizar registro de transacción y entregar recibo]     S6 -- D5 --&gt; S7[7 Entregar libreta de ahorros]     S7 -- D6 --&gt; S8[8 Archivar registro]     S8 -- D7 --&gt; End([Fin])             </pre> <p style="text-align: center;">D5: Recibo depósito apertura de cuenta. D6: Libreta de ahorros. D7: Registro apertura de cuenta.</p>		<p><b>Indicador:</b> Porcentaje cuentas de ahorro aperturadas.</p> <p><b>Propósito:</b> Conocer porcentaje de apertura de cuentas en relación a usuarios atendidos.</p> <p><b>Responsable:</b> Cajero</p> <p><b>Fórmula del indicador:</b> (Cuentas de ahorro abiertas / total usuarios atendidos) *100</p> <p><b>Periodo:</b> Diario</p> <p><b>Estándar:</b> 60%</p> <p><b>Fuente:</b> Registro apertura de cuentas.</p>	
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Presidente	

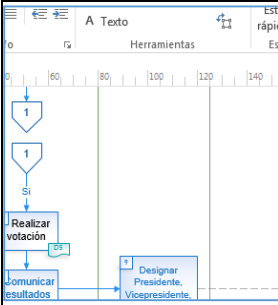
Elaborado por: La Autora

Tabla 61 Proceso depósito de ahorros

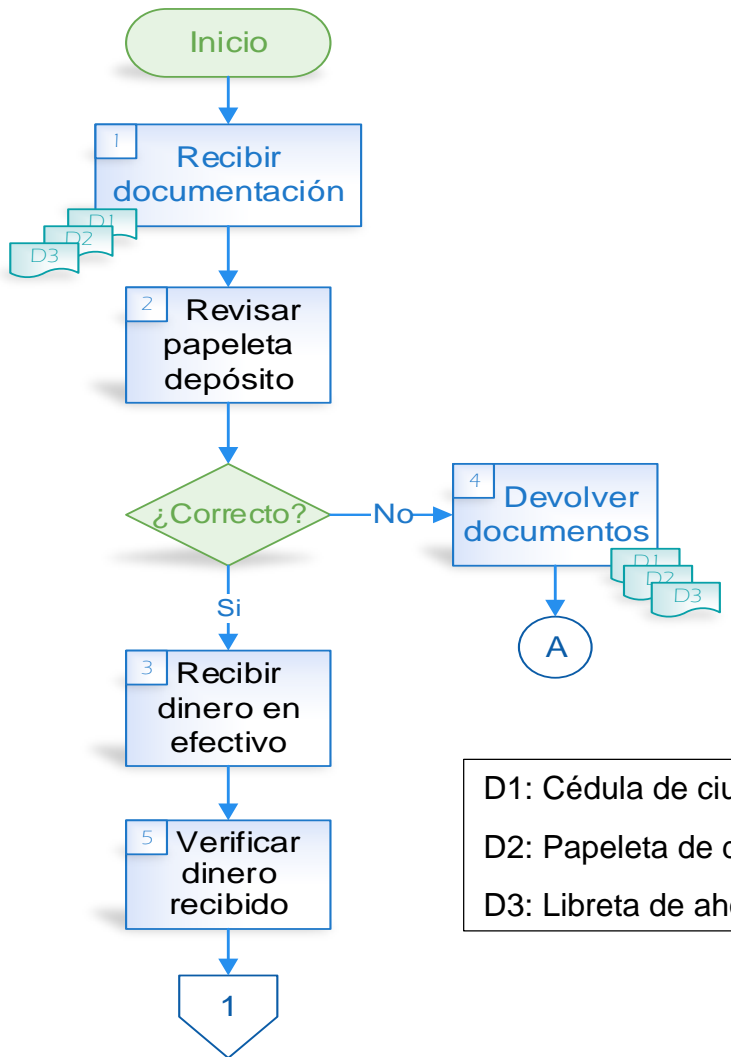
		<b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b> HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR	
		Pág.	24
		De	40
		Código:	MP-01
		Versión:	01
		Fecha de aprobación:	Julio 2016
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>Procedimiento</b>		<b>Propósito</b>	
<b>Responsable</b>			
Depósito de ahorros.		Definir las pautas para realizar el depósito de ahorros.	
Cajero			
<b>Políticas</b>		Se realiza depósito de ahorros solo de dinero en efectivo.	
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>	<b>Participantes</b>	
1	Recibir libreta de ahorro, papeleta de depósito, cédula.	Cajero	
2	Revisar papeleta de depósito.	Cajero	
	Alternativa: ¿Correcto?		
3	Si: Recibir dinero en efectivo.	Cajero	
4	No: Devolver documentos.	Cajero	
5	Verificar dinero recibido.	Cajero	
	Alternativa: ¿Correcto?		
6	Si: Realizar registro de transacción.	Cajero	
7	No: Retener billetes falsos.	Cajero	
8	Devolver libreta de ahorros.	Cajero	
9	Entregar recibo de depósito.	Cajero	
10	Archivar documentación.	Cajero	
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Presidente	

Elaborado por: La Autora

Tabla 62 Flujograma depósito de ahorros.

		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Pág.	25
<b>Procedimiento</b>	Depósito de ahorros.	De	40		
<b>Responsable</b>	Cajero.	CÓDIGO: MP-01			
<b>Política</b>	Se realiza depósito de ahorros solo de dinero en efectivo.	VERSIÓN: 01			
<b>Propósito</b>	Definir las pautas para realizar el depósito de ahorros.	FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016			

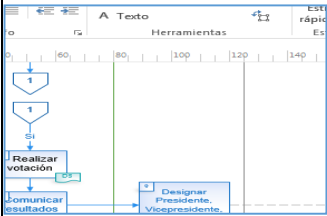
  

<p><b>Flujograma</b></p> <p style="text-align: center; background-color: #d9ead3;">Cajero</p>  <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 1[1 Recibir documentación]     1 --&gt; 2[2 Revisar papeleta depósito]     2 --&gt; Correcto{¿Correcto?}     Correcto -- No --&gt; 4[4 Devolver documentos]     4 --&gt; A((A))     Correcto -- Si --&gt; 3[3 Recibir dinero en efectivo]     3 --&gt; 5[5 Verificar dinero recibido]     5 --&gt; Fin{1}             </pre> <p>D1: Cédula de ciudadanía. D2: Papeleta de depósito. D3: Libreta de ahorros.</p>	<p><b>Indicador:</b> Número de usuarios atendidos por día.</p> <p><b>Propósito:</b> Conocer la agilidad de atención en depósito de ahorro.</p> <p><b>Responsable:</b> Cajero</p> <p><b>Fórmula del indicador:</b> Número de horas laboradas/ total usuarios atendidos.</p> <p><b>Periodo:</b> Diario</p> <p><b>Estándar:</b> Máximo 5 minutos.</p> <p><b>Fuente:</b> Registro depósito de ahorro.</p>
---	---

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Pág.	26
<b>Procedimiento</b>	Depósito de ahorros.	De	40
<b>Responsable</b>	Cajero.	CÓDIGO: MP-01	
<b>Política</b>	Se realiza depósito de ahorros solo de dinero en efectivo.	VERSIÓN: 01	
<b>Propósito</b>	Definir las pautas para realizar el depósito de ahorros.	FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016	
<p style="text-align: center;"><b>Flujograma</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Cajero</b></p> <pre> graph TD     Start([1]) --&gt; Decision{¿Correcto?}     Decision -- No --&gt; Retener[7 Retener billetes falsos]     Retener --&gt; Fin([Fin])     Decision -- Si --&gt; Registrar[6 Realizar registro de transacción.]     Registrar --&gt; Devolver[8 Devolver libreta de ahorros]     Devolver --- D3[D3]     Devolver --&gt; Entregar[9 Entregar recibo de depósito]     Entregar --- D4[D4]     Entregar --&gt; Archivar[10 Archivar documentación.]     Archivar --- D5[D5]     Archivar --&gt; Fin     </pre> <p style="text-align: center;">D4: Recibo depósito. D5: Registro depósito.</p>		<p><b>Indicador:</b> Número de usuarios atendidos por día.</p> <p><b>Propósito:</b> Conocer la agilidad de atención en depósito de ahorro.</p> <p><b>Responsable:</b> Cajero</p> <p><b>Fórmula del indicador:</b> Número de horas laboradas/ total usuarios atendidos.</p> <p><b>Periodo:</b> Diario</p> <p><b>Estándar:</b> Máximo 5 minutos.</p> <p><b>Fuente:</b> Registro depósito de ahorro.</p>	
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Presidente	

Elaborado por: La Autora

Tabla 63 Proceso retiro de ahorros

		<b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b> HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR	
		Pág.	27
		De	40
		Código:	MP-01
		Versión:	01
		Fecha de aprobación:	Julio 2016
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>Procedimiento</b>		<b>Propósito</b>	
<b>Responsable</b>			
Retiro de ahorros.	Definir las pautas para realizar el retiro de ahorros.	Cajero	
<b>Políticas</b>	El titular de la cuenta es la única persona autorizada para realizar un retiro de ahorro.		
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>		<b>Participantes</b>
1	Recibir documentos para retiro de ahorros.		Cajero
2	Verificar documentación y autenticidad de firmas.		Cajero
	Alternativa: ¿Correcto?		
3	Si: Verificar disponibilidad de fondos.		Cajero
	No: Fin de proceso.		
	Alternativa: ¿Existen fondos?		
4	Si: Realizar registro de transacción.		Cajero
5	No: Comunicar insuficiencia de fondos.		Cajero
6	Entregar dinero en efectivo y libreta de ahorros.		Cajero
7	Archivar registro.		Cajero
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Presidente	

Elaborado por: La Autora

Tabla 64 Flujograma retiro ahorros

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Pág.	28
<b>Procedimiento</b>	Retiro de ahorros.	De	40
<b>Responsable</b>	Cajero.	CÓDIGO: MP-01	
<b>Política</b>	Persona autorizada titular de la cuenta	VERSIÓN: 01	
<b>Propósito</b>	Definir las pautas para realizar el retiro de ahorros.	FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016	

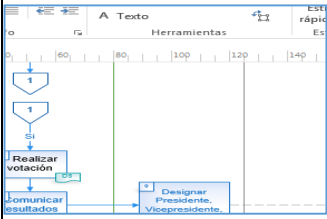
<p><b>Flujograma</b></p> <p style="text-align: center;">Cajero</p>	<p><b>Indicador:</b> Número de usuarios atendidos por día.</p>
	<p><b>Propósito:</b> Conocer la agilidad de atención en retiro de ahorro.</p>
	<p><b>Responsable:</b> Cajero</p>
	<p><b>Fórmula:</b> Número de horas laboradas/ total usuarios atendidos.</p>
	<p><b>Periodo:</b> Diario</p>
	<p><b>Estándar:</b> Máximo 5 minutos.</p>
<p><b>Fuente:</b> Registro retiro de ahorro.</p>	
<p>D1: Cédula de ciudadanía. D2: Papeleta de retiro. D3: Registro de fondos. D4: Libreta de ahorros. D5: Registro retiro de ahorros.</p>	

Revisado por: Gerente	Aprobado por: Presidente
-----------------------	--------------------------

Elaborado por: La Autora

Tabla 65 Proceso concesión crédito

		<b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b> HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR	
		Pág.	29
		De	40
		Código:	MP-01
		Versión:	01
		Fecha de aprobación:	Julio 2016
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>Procedimiento</b>		<b>Propósito</b>	
<b>Responsable</b>			
Concesión de crédito.		Definir las pautas para realizar la concesión de crédito.	
Comisión de Crédito.			
<b>Políticas</b>		Se otorga un crédito con aprobación del Comité de Crédito. Se necesita de un valor de encaje en depósito de ahorro. Todo crédito necesita un garante.	
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>		<b>Participantes</b>
1	Informar proceso de crédito y requisitos.		Gerente
2	Recibir y revisar documentación solicitada.		Gerente
	Alternativa: ¿Documentos completos?		
3	Si: Verificar encaje bancario en cuenta de solicitante		Gerente
	No: Informar proceso de crédito y requisitos.		Gerente
	Alternativa: ¿Encaje completo?		
4	Si: Realizar solicitud de crédito.		Gerente
5	No: Solicitar al cliente o socio realizar depósito de encaje.		Gerente
6	Verificar documentación recibida.		Gerente
	Alternativa: ¿Correcto?		
7	Si: Entregar expediente solicitud de crédito.		Gerente
8	No: Comunicar negativa		Gerente
9	Revisar y analizar expediente solicitud de crédito.		Comisión de Crédito.

		<b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b> HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR		Pág.	30
		De	40		
		Código: MP-01			
		Versión: 01			
				Fecha de aprobación: Julio 2016	
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>					
<b>Procedimiento</b>		<b>Propósito</b>		<b>Responsable</b>	
Concesión de crédito.		Definir las pautas para realizar la concesión de crédito.		Comisión de Crédito.	
<b>Políticas</b>		Se otorga un crédito con aprobación del Comité de Crédito. Se necesita de un valor de encaje en depósito de ahorro. Todo crédito necesita un garante.			
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>			<b>Participantes</b>	
10	Realizar análisis de historial económico del solicitante.			Comisión de Crédito.	
11	Verificar cumplimiento de políticas.			Comisión de Crédito.	
	Alternativa: ¿Solicitud aprobada?				
12	Si: Autorizar continuación de trámite.			Comisión de Crédito.	
13	No: Informar negativa de solicitud.			Comisión de Crédito.	
14	Realizar firma de contrato socio/garante.			Gerente	
15	Autorizar desembolso de crédito.			Gerente	
16	Realizar desembolso de crédito.			Tesorero	
Revisado por: Gerente			Aprobado por: Presidente		

Elaborado por: La Autora



Tabla 66 Flujograma concesión de crédito

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Pág.	31
<b>Procedimiento</b>	Concesión de crédito.	De	40
<b>Responsable</b>	Comisión de crédito.	CÓDIGO: MP-01	
<b>Política</b>	Aprobación, Encaje, Garante.	VERSIÓN: 01	
<b>Propósito</b>	Definir las pautas para realizar la concesión de crédito.	FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016	

Flujograma		
Gerente	Comisión de Crédito	Tesorero
<p>D1: Copia a color de la cédula de ciudadanía.</p> <p>D2: Copia a color de la papeleta de votación del último proceso electoral.</p> <p>D3: Planilla de luz o de cualquier servicio básico</p> <p>D4: Número cuenta de ahorros.</p> <p>D5: Registro estado de cuenta socio/cliente.</p> <p>D6: Recibe depósito.</p> <p>D7: Solicitud de crédito.</p>		

<b>Indicador:</b> Porcentaje de solicitudes de crédito aprobados en menos de una semana
<b>Propósito:</b> Conocer la rapidez en concesión de créditos.
<b>Responsable:</b> Comisión de Crédito
<b>Fórmula del indicador:</b> (Número solicitudes de crédito aprobados en menos de una semana/ total solicitudes de crédito presentadas) *100
<b>Periodo:</b> Mensual
<b>Estándar:</b> 60%
<b>Fuente:</b> Solicitudes de crédito.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Pág.	32
<b>Procedimiento</b>	Concesión de crédito.	De	40
<b>Responsable</b>	Comisión de crédito.	CÓDIGO: MP-01	
<b>Política</b>	Aprobación, Encaje, Garante.	VERSIÓN: 01	
<b>Propósito</b>	Definir las pautas para realizar la concesión de crédito.	FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016	

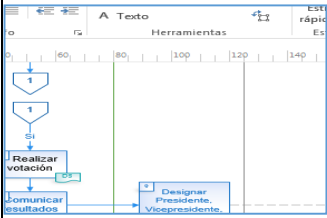
  

Flujograma		
Gerente	Comisión de Crédito	Tesorero
<pre> graph TD     Start((1)) --&gt; T6[6 Verificar documentación recibida]     T6 --&gt; D{¿Correcto?}     D -- No --&gt; T8[8 Comunicar negativa]     T8 --&gt; B((B))     D -- Si --&gt; T7[7 Entregar expediente solicitud de crédito]     T7 --&gt; T9[9 Revisar y analizar expediente solicitud de crédito]     T9 --&gt; T10[10 Realizar análisis de historial económico del solicitante]     T10 --&gt; T11[11 Verificar cumplimiento de políticas.]     T11 --&gt; End((2))     </pre>		
<p><b>Indicador:</b> Porcentaje de solicitudes de crédito aprobados en menos de una semana</p> <p><b>Propósito:</b> Conocer la rapidez en concesión de créditos.</p> <p><b>Responsable:</b> Comisión de Crédito</p> <p><b>Fórmula del indicador:</b> (Número solicitudes de crédito aprobados en menos de una semana/ total solicitudes de crédito presentadas) *100</p> <p><b>Periodo:</b> Mensual</p> <p><b>Estándar:</b> 60%</p> <p><b>Fuente:</b> Solicitudes de crédito.</p>		
<p>D8: Expediente solicitud de crédito. D9: Informe análisis de crédito. D10: Reglamento interno.</p>		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Pág.	33
<b>Procedimiento</b>	Concesión de crédito.	De	40
<b>Responsable</b>	Comisión de crédito.	CÓDIGO: MP-01	
<b>Política</b>	Aprobación, Encaje, Garante.	VERSIÓN: 01	
<b>Propósito</b>	Definir las pautas para realizar la concesión de crédito.	FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016	
<p style="text-align: center;">Flujograma</p>		<p><b>Indicador:</b> Porcentaje de solicitudes de crédito aprobados en menos de una semana</p> <p><b>Propósito:</b> Conocer la rapidez en concesión de créditos.</p> <p><b>Responsable:</b> Comisión de Crédito</p> <p><b>Fórmula del indicador:</b> (Número solicitudes de crédito aprobados en menos de una semana/ total solicitudes de crédito presentadas) *100</p> <p><b>Periodo:</b> Mensual</p> <p><b>Estándar:</b> 60%</p> <p><b>Fuente:</b> Solicitudes de crédito.</p>	
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Presidente	

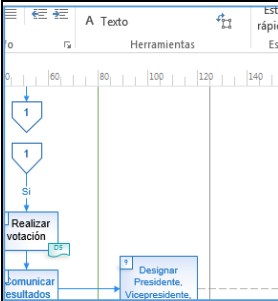
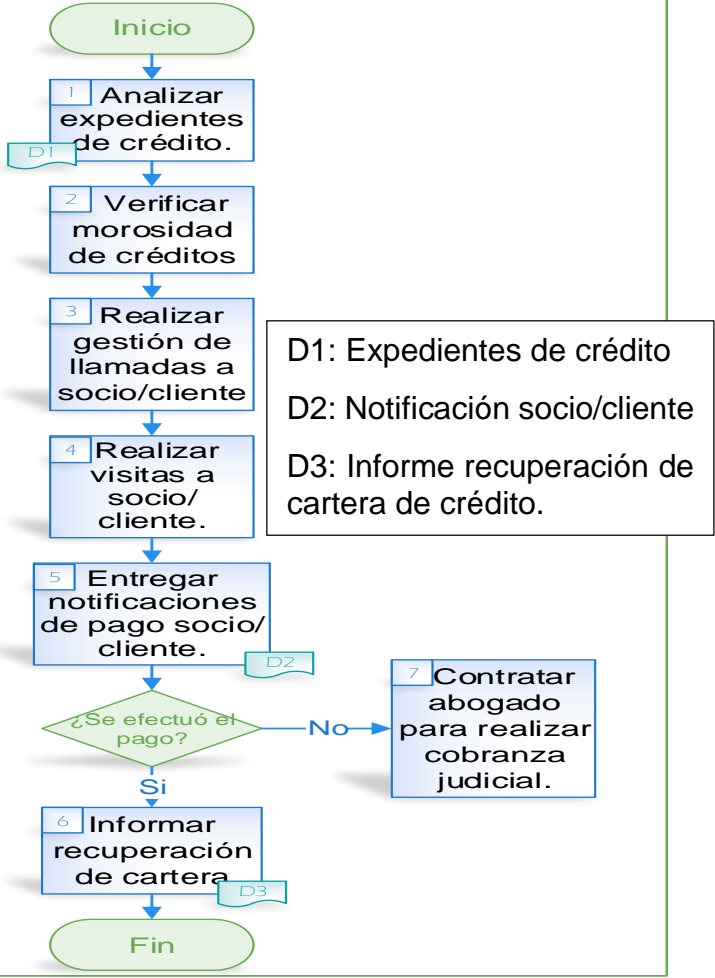
Elaborado por: La Autora

Tabla 67 Proceso cobro de crédito

		<b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“15 DE ENERO”</b> HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR	
		Pág.	34
		De	40
		Código:	MP-01
		Versión: 01	
		Fecha de aprobación: Julio 2016	
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>Procedimiento</b>		<b>Propósito</b>	
Cobro de crédito en mora.		Definir las pautas para realizar el cobro de crédito en mora.	
<b>Políticas</b>		Realizar llamadas telefónicas, visitas, entregar hasta un máximo de tres notificaciones.	
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>		<b>Participantes</b>
1	Analizar expedientes de crédito.		Comisión de Crédito.
2	Verificar morosidad de créditos		Comisión de Crédito.
3	Realizar gestión de llamadas a socio/cliente		Comisión de Crédito.
4	Realizar visitas a socio/cliente.		Comisión de Crédito.
5	Entregar notificaciones de pago socio/cliente.		Comisión de Crédito.
	Alternativa: ¿Se efectuó el pago?		
6	Si: Informar recuperación de cartera		Comisión de Crédito.
7	No: Contratar abogado para realizar cobranza judicial.		Comisión de Crédito.
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Presidente	

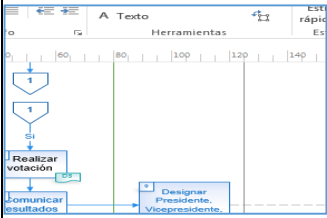
Elaborado por: La Autora

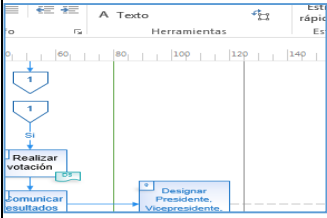
Tabla 68 Flujograma cobro de crédito

		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Pág.	35
<b>Procedimiento</b>	Cobro de crédito en mora.	De	40		
<b>Responsable</b>	Comisión de crédito.	<b>CÓDIGO:</b> MP-01			
<b>Política</b>	Llamar, visitar, notificar hasta 3 ocasiones.	<b>VERSIÓN:</b> 01			
<b>Propósito</b>	Definir las pautas para realizar el cobro de crédito en mora.	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> Julio 2016			
<div style="border: 1px solid green; padding: 10px;"> <p style="text-align: center; color: green; font-weight: bold;">Flujograma</p> <p style="text-align: center; color: green; font-weight: bold;">Comisión de Crédito</p>  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>D1: Expedientes de crédito D2: Notificación socio/cliente D3: Informe recuperación de cartera de crédito.</p> </div> </div>		<b>Indicador:</b> Porcentaje de recuperación de créditos en mora			
		<b>Propósito:</b> Conocer la eficiencia en recuperación de cartera de crédito.			
		<b>Responsable:</b> Comisión de Crédito			
		<b>Fórmula del indicador:</b> (Número recuperación de créditos en mora/ total cartera de crédito en mora.) *100			
		<b>Periodo:</b> Mensual			
<b>Estándar:</b> 60%					
<b>Fuente:</b> Informe recuperación de cartera de crédito.					
Revisado por: Gerente		Aprobado por: Presidente			

Elaborado por: La Autora

Tabla 69 Proceso Aprobación Estados Financieros

		<p style="text-align: center;"><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>“15 DE ENERO”</b></p> <p style="text-align: center;">HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>		Pág.	36
				De	40
				Código: MP-01	
				Versión: 01	
				Fecha de aprobación: Julio 2016	
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>					
<b>Procedimiento</b>		<b>Propósito</b>		<b>Responsable</b>	
Aprobación Estados Financieros.		Definir las pautas para aprobar Estados Financieros.		Presidente	
<b>Políticas</b>		Cumplimiento de normativa contable.			
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>			<b>Participantes</b>	
1	Administrar plan de cuentas.			Contador	
2	Registrar transacciones			Contador	
3	Elaborar diario mayor			Contador	
4	Elaborar Mayorización			Contador	
5	Generar balance comprobación.			Contador	
6	Realizar asientos de ajuste.			Contador	
7	Obtener Estados financieros			Contador	
8	Realizar análisis de los informes financieros.			Contador	
9	Revisar y remitir estados financieros.			Gerente	
10	Revisar cumplimiento de normativa			Consejo Vigilancia	
11	Revisar Estados financieros			Presidente	
	Alternativa: ¿Correcto?				
12	Si: Aprobar Estados financieros.			Presidente	
	No: Obtener Estados financieros			Contador	

		<p style="text-align: center;"><b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>“15 DE ENERO”</b></p> <p style="text-align: center;">HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR</p>		Pág.	37
				De	40
				Código: MP-01	
				Versión: 01	
				Fecha de aprobación: Julio 2016	
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>					
<b>Procedimiento</b>		<b>Propósito</b>		<b>Responsable</b>	
Aprobación Estados Financieros.		Definir las pautas para aprobar Estados Financieros.		Presidente	
<b>Políticas</b>		Cumplimiento de normativa contable.			
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>			<b>Participantes</b>	
13	Firmar Estados financieros			Presidente Consejo Vigilancia Contador Gerente	
14	Realizar declaraciones			Contador	
15	Remitir Estados Financieros órgano de control.			Contador	
Revisado por: Gerente			Aprobado por: Presidente		

Elaborado por: La Autora

Tabla 70 Flujograma aprobación Estados Financieros

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Pág.	38
<b>Procedimiento</b>	Aprobar Estados Financie.	De	40
<b>Responsable</b>	Presidente	CÓDIGO: MP-01	
<b>Política</b>	Cumplir normativa contable.	VERSIÓN: 01	
<b>Propósito</b>	Definir las pautas aprobar Estados Financieros.	FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016	

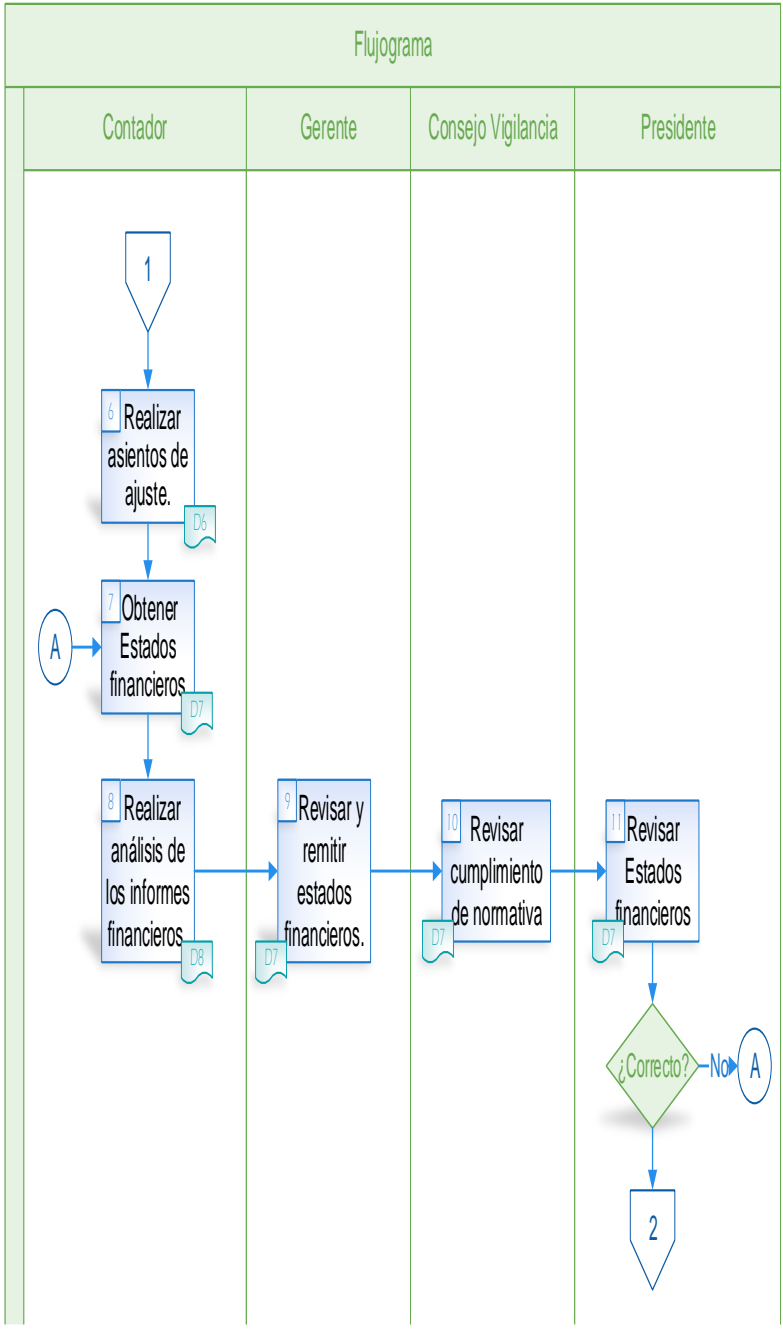
Flujograma			
Contador	Gerente	Consejo Vigilancia	Presidente
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; D1[1 Administrar plan de cuentas]     D1 --&gt; D2[2 Registrar transacciones]     D2 --&gt; D3[3 Elaborar diario mayor]     D3 --&gt; D4[4 Elaborar mayorización]     D4 --&gt; D5[5 Generar balance comprobación]     D5 --&gt; Fin{1}                     </pre>			
<p>D1: Plan de cuentas.                      D2: Documentos respaldo                      D3: Diario Mayor                      D4: Mayorización                      D5: Balance General</p>			

<b>Indicador:</b>	Nivel de cumplimiento de resultados.
<b>Propósito:</b>	Conocer el nivel de cumplimiento de resultados esperados.
<b>Responsable:</b>	Contador
<b>Fórmula del indicador:</b>	(Resultados obtenidos/ resultados esperados.) *100
<b>Periodo:</b>	Anual
<b>Estándar:</b>	75%
<b>Fuente:</b>	Estados financieros.



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Pág.	39
<b>Procedimiento</b>	Aprobar Estados Financie.	De	40
<b>Responsable</b>	Presidente	CÓDIGO: MP-01	
<b>Política</b>	Cumplir normativa contable.	VERSIÓN: 01	
<b>Propósito</b>	Definir las pautas aprobar Estados Financieros.	FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016	



**Indicador:** Nivel de cumplimiento de resultados.

**Propósito:** Conocer el nivel de cumplimiento de resultados esperados.

**Responsable:** Contador

**Fórmula del indicador:**  
(Resultados obtenidos/ resultados esperados.) \* 100

**Periodo:** Anual

**Estándar:** 75%

**Fuente:** Estados financieros.

D6: Asientos de ajuste  
D7: Estados Financieros

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Pág.	40
<b>Procedimiento</b>	Aprobar Estados Financie.	De	40
<b>Responsable</b>	Presidente	CÓDIGO: MP-01	
<b>Política</b>	Cumplir normativa contable.	VERSIÓN: 01	
<b>Propósito</b>	Definir las pautas aprobar Estados Financieros.	FECHA DE APROBACIÓN: Julio 2016	

Flujograma			
Contador	Gerente	Consejo Vigilancia	Presidente
<pre> graph TD     subgraph Presidente         2{2} -- Si --&gt; 12[12 Aprobar Estados financieros.]     end     subgraph Consejo_Vigilancia         14[14 Firmar Estados financieros.]     end     subgraph Gerente         15[15 Firmar Estados financieros.]     end     subgraph Contador         16[16 Firmar Estados financieros.]         17[17 Realizar declaraciones.]         18[18 Remitir Estados Financieros órgano de control.]     end     12 --&gt; 13[13 Firmar Estados financieros.]     13 --&gt; 14     14 --&gt; 15     15 --&gt; 16     16 --&gt; 17     17 --&gt; 18     18 --&gt; Fin([Fin])         </pre>			
<p>D8: Informe análisis Estados Financieros D9: Declaraciones</p>			

Revisado por: Gerente	Aprobado por: Presidente
-----------------------	--------------------------

Elaborado por: La Autora

### 3.14 Manual contable



## CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

**“15 DE ENERO”**

HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR

---

### MANUAL DE CONTABILIDAD

#### 3.14.1 Presentación

El presente Manual contiene la descripción de cada una de las cuentas intervinientes en el desarrollo de las operaciones que realiza la entidad, a fin de ser tomada en cuenta en el registro contable.

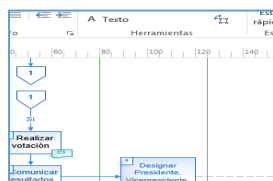
#### 3.14.2 Objetivo

Ser un documento guía para el personal del área financiera, con el fin de contar con información financiera oportuna que sirvan para la toma de decisiones.

#### 3.14.3 Plan de cuentas

El Plan de Cuentas que se presenta a continuación fue adaptado de acuerdo a las diferentes operaciones que realiza la Caja de Ahorro y Crédito, el cual fue tomado de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en concordancia con el Código Orgánico Monetario y Financiero, encargados de regular el sistema monetario y financiero.

Tabla 71 Plan de cuentas



## CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

**“15 DE ENERO”**

HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR

<b>Código</b>	<b>Cuenta</b>
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>
<b>11</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>
1101	Caja
110105	Efectivo
1103	Bancos y otras instituciones financieras
110320	Instituciones del sector financiero popular y solidario
11032005	COAC Santa Rosa Ltda.
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer
<b>16</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>
1603	Interés por cobrar de cartera de créditos
160310	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer
<b>18</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>
1802	Edificio
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina
1806	Equipo de computación
1899	(Depreciación acumulada)
189905	(Edificios)
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)
189920	(Equipo de computación)
<b>2</b>	<b>PASIVOS</b>
<b>21</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO</b>
2101	Depósitos a la vista
210135	Depósitos de ahorro
<b>25</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>
2501	Intereses por pagar
250105	Depósitos a la vista
2503	Obligaciones patronales
250315	Aportes al IESS
2505	Contribuciones, impuestos y multas.
250505	Impuesto a la renta



## CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

**“15 DE ENERO”**

HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR

<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>
<b>31</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>
3101	Capital pagado
3103	Aportes de socios
<b>36</b>	<b>RESULTADOS</b>
3603	Utilidad o excedente del ejercicio
<b>4</b>	<b>GASTOS</b>
<b>41</b>	<b>INTERESES CAUSADOS</b>
4101	Obligaciones con el público
410115	Depósitos de ahorro
<b>45</b>	<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>
4501	Gastos de personal
450105	Remuneraciones mensuales
450120	Aportes al IESS
4503	Servicios varios
450315	Publicidad y Propaganda
450320	Servicios Básicos
4505	Depreciaciones
450515	Depreciación Edificio
450525	Depreciación Muebles, enseres y equipo de oficina
450530	Depreciación Equipo de Computación
4507	Otros gastos
450705	Suministros Diversos
<b>5</b>	<b>INGRESOS</b>
<b>51</b>	<b>INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS</b>
5104	Intereses y descuentos de cartera de crédito
510410	Cartera de Crédito de Consumo prioritario

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: La Autora

### 3.14.4 Descripción y dinámica de las principales cuentas para la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de Enero”

#### 3.14.4.1 Activos

Tabla 72 Activos



## CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

### “15 DE ENERO”

HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR

CÓDIGO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	NATURALEZA DE LA CUENTA
1	Activo	Son todos los recursos controlados que posee la entidad para la realización de sus fines, provenientes de hechos pasados de los cuales se espera tener en el futuro beneficios económicos.	Deudora
<b>GRUPO DE CUENTAS</b>			
11	Fondos disponibles	Comprende las cuentas de inmediata liquidez, es decir el efectivo con el que cuenta la entidad para la realización de sus operaciones.	Deudora

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria  
Elaborado por: La Autora

Tabla 73 Caja

CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO			
1101	Caja	Efectivo disponible en las cajas y bóvedas de la entidad.	Deudora
DINÁMICA			
DÉBITOS		CRÉDITOS	
1. Ingreso de efectivo. 2. Sobrantes de caja. 3. Aumento caja chica.		1. Egresos de efectivo 2. Faltantes de caja 3. Disminución fondo caja chica.	

<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
1101	Caja	Efectivo disponible en las cajas y bóvedas de la entidad.	Deudora
<b>SUBCUENTAS</b>			
110105	Efectivo		
110110	Caja Chica		
<b>POLÍTICAS CONTABLES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mantener el efectivo en un lugar seguro contra robos.</li> <li>❖ Limitar el acceso a las bóvedas de la entidad.</li> <li>❖ El cajero es el responsable de la custodia y seguridad de su caja correspondiente.</li> <li>❖ Realizar arqueos de caja de forma sorpresiva por lo menos una vez al día.</li> <li>❖ Realizar aperturas y cierres de caja al inicio y fin de operaciones.</li> <li>❖ Establecer límites máximos y mínimos en caja chica.</li> <li>❖ Los fondos de caja chica solo serán usados para gastos mínimos en operaciones propias de la entidad.</li> <li>❖ El Tesorero será el responsable de caja chica.</li> <li>❖ Mantener un registro de ingresos y egresos de los fondos de caja chica con su respectivo comprobante.</li> <li>❖ Realizar la reposición de caja chica cuando corresponda.</li> </ul>			
<b>PROCESO</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
❖ Realizar arqueo de caja.		❖ El tesorero realiza arqueo de caja.	
❖ Revisar de valores en efectivo y documentos.		❖ El tesorero verifica y cuenta valores del efectivo.	
❖ Presentar informe de arqueo de caja.		❖ El tesorero entrega informe de arqueo de caja realizado.	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: La Autora

Tabla 74 Bancos y otras instituciones financieras

<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
1103	Bancos y otras instituciones financieras	Valores en cuentas de bancos e instituciones financieras.	Deudora
<b>DINÁMICA</b>			
<b>DÉBITOS</b>		<b>CRÉDITOS</b>	
1. Depósitos efectuados.		1. Retiro de fondos, cheques girados.	
2. Transferencias bancarias.		2. Transferencias bancarias.	
3. Notas de crédito.		3. Notas de débito.	

<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
1103	Bancos y otras instituciones financieras	Valores en cuentas de bancos e instituciones financieras.	Deudora
<b>SUBCUENTAS</b>			
110310	Bancos e instituciones financieras locales		
110320	Instituciones del sector financiero popular y solidario		
<b>POLÍTICAS CONTABLES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Realizar conciliaciones bancarias de forma periódica por lo menos una vez al mes.</li> <li>❖ Revisar la documentación adjunta a la emisión de un cheque.</li> <li>❖ El Contador debe revisar y autoriza cheques emitidos.</li> <li>❖ Mantener registros de cheques emitidos.</li> <li>❖ Realizar depósitos bancarios con las correspondientes medid de seguridad.</li> </ul>			
<b>PROCESO</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
❖ Recibir y revisar estado de cuenta.		❖ EL Contador recibe la documentación pertinente de estados de cuenta.	
❖ Realizar la conciliación bancaria.		❖ El Contador prepara la conciliación bancaria.	
❖ Emitir informe de conciliación.		❖ El Contador emite informe realizado.	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria  
Elaborado por: La Autora

Tabla 75 Cartera de créditos

<b>GRUPO DE CUENTAS</b>			
14	Cartera de Créditos	Corresponde a todos los créditos concedidos a socios y/o clientes de la entidad.	Deudora
<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
1402	Cartera de créditos de Consumo prioritario por vencer	Créditos otorgados a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva.	Deudora



<b>GRUPO DE CUENTAS</b>			
14	Cartera de Créditos	Corresponde a todos los créditos concedidos a socios y/o clientes de la entidad.	Deudora
<b>DINÁMICA</b>			
<b>DÉBITOS</b>		<b>CRÉDITOS</b>	
1. Desembolsos de créditos.		1. Pagos y cancelaciones de créditos.	
<b>SUBCUENTAS</b>			
140205	De 1 a 30 días		
140210	De 31 a 90 días		
140215	De 91 a 180 días		
140220	De 180 a 360 días		
140225	De más de 360 días		
<b>POLÍTICAS CONTABLES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Verificar información crediticia de clientes.</li> <li>❖ Adecuado análisis de crédito.</li> <li>❖ Realizar tablas de amortización de créditos.</li> <li>❖ Revisión de garantías entregadas en créditos.</li> <li>❖ Verificar si los créditos fueron aprobados.</li> <li>❖ Verificar depósitos de valores una vez aprobados los créditos.</li> <li>❖ Realizar las gestiones pertinentes de cobro de créditos.</li> </ul>			
<b>PROCESO</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
❖ Análisis de créditos concedidos.		❖ Comisión de crédito revisa un control de créditos vencidos.	
❖ Verificación de cumplimiento de plazos.		❖ Comisión de crédito verifica cuotas impago.	
❖ Realizar gestiones de cobro.		❖ Comisión de crédito realiza gestiones de cobro por mora.	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria  
 Elaborado por: La Autora

Tabla 76 Provisión créditos incobrables

<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	Provisiones que se constituirán por la probabilidad de incobrabilidad de valores de créditos.	Acreedora
<b>DINÁMICA</b>			
<b>DÉBITOS</b>		<b>CRÉDITOS</b>	
1. Créditos castigados.		1. Provisiones constituidas.	
<b>SUBCUENTAS</b>			
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)		
<b>POLÍTICAS CONTABLES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Realizar el análisis de cartera de créditos de forma periódica, para crear provisiones a créditos incobrables.</li> <li>❖ Establecer el método de provisión acorde a la normativa.</li> </ul>			
<b>PROCESO</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
❖ Analizar cartera de crédito.		❖ Comisión de crédito realiza análisis de cartera vencida.	
❖ Emitir informe sobre sobre clientes morosos.		❖ Comisión de crédito entrega informe de créditos impagos.	
❖ Realiza proceso de provisión.		❖ El Contador realiza provisión.	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: La Autora

Tabla 77 Cuentas por cobrar

<b>GRUPO DE CUENTAS</b>			
16	Cuentas por cobrar	Representan todos los valores de cobro inmediato efectuados por las operaciones propias del negocio.	Deudora
<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
1603	Intereses por Cobrar de Cartera de Créditos	Intereses devengados de cartera de crédito, cuyo valor será cobrado en el plazo establecido.	Deudora
<b>DINÁMICA</b>			
<b>DÉBITOS</b>		<b>CRÉDITOS</b>	
1. Valor de intereses devengados.		1. Recuperación de intereses.	

<b>GRUPO DE CUENTAS</b>			
16	Cuentas por cobrar	Representan todos los valores de cobro inmediato efectuados por las operaciones propias del negocio.	Deudora
<b>SUBCUENTAS</b>			
160310	Cartera de créditos de consumo prioritario		
<b>POLÍTICAS CONTABLES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Establecer el cobro de intereses por mora.</li> <li>❖ Realizar un reporte de antigüedad de saldos de forma mensual.</li> <li>❖ Mantener un registro de cuentas por cobrar canceladas.</li> <li>❖ Gestionar un buen sistema de cobranza.</li> </ul>			
<b>PROCESO</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
❖ Realizar el reporte de antigüedad de saldos.		❖ Contador realiza el reporte de antigüedad de saldos.	
❖ Verificar valores de cobro impagos.		❖ Comisión de crédito verifica valores impagos.	
❖ Emitir informe a Contabilidad.		❖ Comisión de crédito entrega informe de análisis de antigüedad de saldos a Contabilidad.	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria  
Elaborado por: La Autora

Tabla 78 Provisión cuentas por cobrar

<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
1699	(Provisión para Cuentas por Cobrar)	Provisiones que se constituirán para cubrir eventuales perdidas.	Acreedora
<b>DINÁMICA</b>			
<b>DÉBITOS</b>		<b>CRÉDITOS</b>	
1. Créditos castigados.		1. Provisiones constituidas.	
<b>SUBCUENTAS</b>			
169910	(Provisión para otras cuentas por cobrar)		
<b>POLÍTICAS CONTABLES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Analizar proceso de antigüedad de saldos.</li> <li>❖ Iniciar procesos de cobro.</li> <li>❖ Establecer provisión.</li> </ul>			

<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
1699	(Provisión para Cuentas por Cobrar)	Provisiones que se constituirán para cubrir eventuales perdidas.	Acreedora
<b>PROCESO</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
❖ Realizar el reporte de antigüedad de saldos.		❖ Comisión de crédito realiza el reporte de antigüedad de saldos.	
❖ Gestionar cobro de cartera de crédito.		❖ Comisión de crédito realiza gestiones de cobro.	
❖ Entrega informa de cobro.		❖ Comisión de crédito emite informe de cobro realizado.	
❖ Realizar registro de provisión.		❖ Contador realiza provisión.	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria  
Elaborado por: La Autora

Tabla 79 Propiedades y equipo

<b>GRUPO DE CUENTAS</b>			
18	Propiedades y equipo	Bienes muebles e inmuebles de propiedad de la empresa.	Deudora
<b>POLÍTICAS CONTABLES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Realizar la constancia física.</li> <li>❖ Verificar los registros contables.</li> <li>❖ Realizar el cálculo de depreciaciones.</li> <li>❖ Informar sobre bajas de activos fijos</li> <li>❖ Mantener un correcto archivo de información.</li> </ul>			
<b>SUBCUENTAS</b>			
1801	Terrenos		
1802	Edificios		
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina		
1806	Equipos de computación		
1807	Unidades de transporte		
<b>PROCESO</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
❖ Realizar inventario físico de los bienes de la entidad.		❖ El contador debe verificar la constancia física de los activos fijos.	
❖ Calcular el valor de depreciación correspondiente.		❖ El Contador debe realizar el cálculo correspondiente a depreciaciones.	

<b>GRUPO DE CUENTAS</b>			
18	Propiedades y equipo	Bienes muebles e inmuebles de propiedad de la empresa.	Deudora
❖ Mantener adecuados registros contables.		❖ El Contador debe mantener los registros contables de forma correcta.	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria  
Elaborado por: La Autora

Tabla 80 Depreciación acumulada

<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
1899	(Depreciación Acumulada)	Valor destinado a cubrir la pérdida de valor de los activos fijos.	Acreedora
<b>DINÁMICA</b>			
<b>DÉBITOS</b>		<b>CRÉDITOS</b>	
1. Depreciación acumulada del bien.		1. Valor de la acumulación mensual.	
<b>SUBCUENTAS</b>			
169905	(Edificios)		
169915	(Muebles, enseres y equipo de oficina)		
169920	(Equipos de computación)		
169925	(Unidades de transporte)		
<b>POLÍTICAS CONTABLES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Verificar la constancia física del activo fijo.</li> <li>❖ Cumplir con las políticas contables de depreciación.</li> <li>❖ Establecer la vida útil del bien.</li> <li>❖ Mantener registros contables de depreciación.</li> </ul>			
<b>PROCESO</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
❖ Ejecutar el cálculo de depreciación.		❖ El Contador debe realizar el cálculo de depreciación correspondiente.	
❖ Realizar el registro contable.		❖ El Contador realiza el registro contable del bien menos la depreciación.	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria  
Elaborado por: La Autora

### 3.14.4.2 Pasivos

Tabla 81 Pasivos



## CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

**“15 DE ENERO”**

HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR

CÓDIGO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	NATURALEZA DE LA CUENTA
2	Pasivo	Son todas las obligaciones presentes que tiene la entidad con terceras personas, provenientes de hechos pasados.	Acreedora
<b>GRUPO DE CUENTAS</b>			
21	Obligaciones con el público	Comprende todas las obligaciones que mantiene la entidad derivadas por la capacidad de recursos.	Acreedora

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: La Autora

Tabla 82 Depósitos a la vista

<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
2101	Depósitos a la vista	Corresponden a los valores recibidos por clientes y/o socios.	Acreedora
<b>DINÁMICA</b>			
<b>DÉBITOS</b>		<b>CRÉDITOS</b>	
1. Retiro de ahorros. 2. Pago de créditos.		1. Depósito de ahorros. 2. Acreditación de créditos. 3. Acreditación de intereses.	
<b>SUBCUENTAS</b>			
210135	Depósitos de ahorro		
210140	Otros depósitos		
<b>POLÍTICAS CONTABLES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Verificar firmas y documentación en proceso de depósitos.</li> <li>❖ Realizar registro en libreta de ahorros del cliente sobre aumentos de valores.</li> <li>❖ Contar con documentos de respaldo de depósitos.</li> <li>❖ Realizar de forma correcta el registro de depósitos a la vista de clientes o socios</li> </ul>			

<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
2101	Depósitos a la vista	Corresponden a los valores recibidos por clientes y/o socios.	Acreedora
❖ Mantener un archivo de papeletas de depósitos.			
<b>PROCESO</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
❖ Verificación de firmas.		❖ Cajero verifica documentación y firmas de depósitos a la vista.	
❖ Registro de depósitos.		❖ Cajero registra valores en cuentas de ahorro.	
❖ Archivo de papeletas de depósito.		❖ Cajero mantiene un adecuado archivo de papeletas de votación.	
❖ Emite informe de valores recibidos.		❖ Cajero entrega informe de valores recibidos.	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria  
Elaborado por: La Autora

Tabla 83 Cuentas por pagar

<b>GRUPO DE CUENTAS</b>			
25	Cuentas por Pagar	Valores causados y pendientes de pago.	Acreedora
<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
2501	Intereses por Pagar	Valor de intereses causados pendientes de pago.	Acreedora
<b>DINÁMICA</b>			
<b>DÉBITOS</b>		<b>CRÉDITOS</b>	
1. Intereses pagados.		1. Intereses devengados.	
<b>SUBCUENTAS</b>			
250105	Depósitos a la vista		
<b>POLÍTICAS CONTABLES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mantener un registro vencimiento de valores.</li> <li>❖ Revisión de valores a pagar.</li> <li>❖ Verificar documentación correspondiente a pagos.</li> <li>❖ Comprobar valores en cuentas de clientes.</li> </ul>			
<b>PROCESO</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
❖ Revisión de valores a pagar.		❖ Contador revisa valores de pago.	
❖ Autorización de valores de pago.		❖ Gerente general autoriza pago de valores.	
❖ Realizar registro de valores en cuenta de clientes.		❖ Contador procede al registro contable de intereses.	

<b>GRUPO DE CUENTAS</b>			
25	Cuentas por Pagar	Valores causados y pendientes de pago.	Acreedora
❖ Comprobar valores de intereses acreditados.		❖ Contador comprueba valores acreditados.	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: La Autora

Tabla 84 Obligaciones patronales

<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
2503	Obligaciones patronales	Obligaciones que mantiene la entidad con sus empleados.	Acreedora
<b>DINÁMICA</b>			
<b>DÉBITOS</b>		<b>CRÉDITOS</b>	
1. Pago de las obligaciones.		1. Obligaciones laborales pendientes	
<b>SUBCUENTAS</b>			
250305	Remuneraciones		
250310	Beneficios Sociales		
250315	Aportes al IESS		
250325	Participación a empleados		
250390	Otras		
<b>POLÍTICAS CONTABLES</b>			
❖ Verificar fechas de pago.			
❖ Autorización de pago de valores.			
<b>PROCESO</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
❖ Verificación de fechas de pago.		❖ Contador verifica fechas de pago.	
❖ Elaboración de rol de pagos y beneficios laborales.		❖ Contador elabora nómina y beneficios sociales.	
❖ Autorización de efectos de pago.		❖ Gerente General autoriza pago.	
❖ Registro contable.		❖ Contador realiza registro contable.	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: La Autora



Tabla 85 Contribuciones y multas

<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
2505	Contribuciones, impuestos y multas	Obligaciones por pagar por concepto de impuesto	Acreedora
<b>DINÁMICA</b>			
<b>DÉBITOS</b>		<b>CRÉDITOS</b>	
1. Pago al beneficiario		1. Valor de impuesto, multas.	
<b>SUBCUENTAS</b>			
250505	Impuesto a la renta		
250510	Multas		
250590	Otras contribuciones e impuestos		
<b>CONTROL INTERNO</b>			
Declaraciones.			

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: La Autora

### 3.14.4.3 Patrimonio

Tabla 86 Patrimonio



## CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

**“15 DE ENERO”**

HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>NATURALEZA DE LA CUENTA</b>
3	Patrimonio	Representa la diferencia entre activos y pasivos.	Acreedora
<b>GRUPO DE CUENTAS</b>			
31	Capital Social	Monto de capital pagado por los socios en certificados de aportación.	Acreedora

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: La Autora

Tabla 87 Aportes de socios

<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
3103	Aportes de Socios	Certificados de aportación pagado por socios, reservas, capitalizaciones.	Acreedora
<b>DINÁMICA</b>			
<b>DÉBITOS</b>		<b>CRÉDITOS</b>	
1. Devolución por retiro de socios. 2. Devolución de aportes.		1. Efectúa aportaciones en efectivo. 2. Incremento de aportes 3. Reservas.	
<b>SUBCUENTAS</b>			
210135	Depósitos de ahorro		
210140	Otros depósitos		
<b>POLÍTICAS CONTABLES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Autorización de aumento de aportes de socios.</li> <li>❖ Verificar saldos de cuentas de patrimonio.</li> <li>❖ Realizar registro de aportes de socios.</li> </ul>			
<b>PROCESO</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
❖ Autorizar aumento o retiro de aportes.		❖ Asamblea General autoriza aumento o retiro de aportes.	
❖ Realizar registro contable.		❖ Contador realiza registro contable.	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: La Autora

Tabla 88 Utilidad o excedente

<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
3603	Utilidad o excedente del ejercicio.	Utilidad al cierre del ejercicio.	Acreedora
<b>DINÁMICA</b>			
<b>DÉBITOS</b>		<b>CRÉDITOS</b>	
1. Reserva legal de utilidad o excedente		1. Utilidad o excedente al cierre del ejercicio económico.	
<b>POLÍTICAS CONTABLES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Realizar asientos de cierre.</li> <li>❖ Autorizar reparto de utilidades.</li> </ul>			
<b>PROCESO</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
❖ Efectuar asientos de cierre.		❖ Contador realiza asientos de cierre.	

<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
3603	Utilidad o excedente del ejercicio.	Utilidad al cierre del ejercicio.	Acreedora
❖ Autorizar reparto de utilidades.		❖ Asamblea General autoriza reparto de utilidades.	
❖ Registro contable.		❖ Contador realiza registro contable.	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria  
Elaborado por: La Autora

Tabla 89 Pérdida del ejercicio

<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
3604	Perdida del ejercicio.	Perdida al cierre del ejercicio.	Acreedora
<b>DINÁMICA</b>			
<b>DÉBITOS</b>		<b>CRÉDITOS</b>	
1. Compensación de pérdidas.		1. Transferencia a pérdidas acumuladas.	
<b>POLÍTICAS CONTABLES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Efectuar asientos de cierre.</li> <li>❖ Comunicar resultados obtenidos.</li> <li>❖ Registro contable.</li> </ul>			
<b>PROCESO</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
❖ Realizar asientos de cierre.		❖ Contador efectúa asientos de cierre.	
❖ Realizar registro contable.		❖ Contador realiza registro contable.	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria  
Elaborado por: La Autora

### 3.14.4.4 Gastos

Tabla 90 Gastos



## CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

**“15 DE ENERO”**

HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR

CÓDIGO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	NATURALEZA DE LA CUENTA
4	Gastos	Desembolsos de dinero para realización de actividades dentro de un ejercicio económico.	Deudora
<b>GRUPO DE CUENTAS</b>			
41	Intereses causados	Intereses causados por el uso de recursos del público, préstamos adquiridos y demás.	Deudora

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: La Autora

Tabla 91 Obligaciones con el público

<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
4101	Obligaciones con el público.	Intereses que paga la entidad por depósitos de ahorro.	Deudora
<b>DINÁMICA</b>			
<b>DÉBITOS</b>		<b>CRÉDITOS</b>	
1. Acreditación de intereses.		1. Ajustes de intereses.	
<b>SUBCUENTAS</b>			
410115	Depósitos de ahorro		
<b>POLÍTICAS CONTABLES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Verificar montos de interés.</li> <li>❖ Solicitar autorización de acreditación.</li> <li>❖ Realizar registro contable.</li> <li>❖ Verificar acreditación de valores.</li> </ul>			
<b>PROCESO</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
❖ Realizar contabilización de intereses.		❖ Contador realiza contabilización de intereses.	
❖ Autorizar pago de intereses.		❖ Gerente general autoriza pago.	
❖ Registro contable.		❖ Contador realiza registro contable.	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: La Autora

Tabla 92 Provisiones

<b>GRUPO DE CUENTAS</b>			
44	Provisiones	Valor de provisión de activos de la entidad.	Deudora.
<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
4402	Cartera de crédito.	Valor de provisión de créditos concedidos.	Deudora
<b>DINÁMICA</b>			
<b>DÉBITOS</b>		<b>CRÉDITOS</b>	
1. Provisión calculada.		1. Ajuste de provisión.	
<b>SUBCUENTAS</b>			
440220	Crédito de consumo prioritario		
<b>POLÍTICAS CONTABLES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Efectuar análisis de cartera vencida.</li> <li>❖ Revisión de reposte antigüedad de saldos.</li> <li>❖ Registro contable de provisión acorde a normativa.</li> </ul>			
<b>PROCESO</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
❖ Revisión reporte antigüedad de saldos.		❖ Comisión de crédito revisa reporte antigüedad de saldos.	
❖ Emite informe.		❖ Comisión de crédito entrega informe de cartera vencida.	
❖ Registro contable.		❖ Contador realiza registro contable.	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: La Autora

Tabla 93 Gastos de operación

<b>GRUPO DE CUENTAS</b>			
45	Gastos de operación	Valor de egresos incurridos en las operaciones de la entidad.	Deudora.
<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
4501	Gastos de personal.	Valor de egresos para el pago de personal.	Deudora
<b>DINÁMICA</b>			
<b>DÉBITOS</b>		<b>CRÉDITOS</b>	
1. Pagos al personal.		1. Cierre del ejercicio.	
<b>SUBCUENTAS</b>			
450105	Remuneraciones mensuales		

<b>GRUPO DE CUENTAS</b>			
45	Gastos de operación	Valor de egresos incurridos en las operaciones de la entidad.	Deudora.
450110	Beneficios sociales		
450115	Gastos de representación, residencia y responsabilidad		
450120	Aportes al IESS		
450125	Impuesto a la renta personal.		
450130	Pensiones y jubilaciones		
450135	Fondo de reserva IESS		
450190	Otros		
<b>POLÍTICAS CONTABLES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Verificación de contratos.</li> <li>❖ Cumplimiento de normativa.</li> <li>❖ Efectuar cálculo de nómina y beneficios sociales.</li> <li>❖ Autorización de pago.</li> <li>❖ Registro contable.</li> </ul>			
<b>PROCESO</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
❖ Realizar cálculo de nómina y beneficios sociales.		❖ Contador efectúa cálculo de nómina y beneficios sociales.	
❖ Emite informe de valores a pagar.		❖ Contador entrega informe de nómina.	
❖ Autorizar pago.		❖ Gerente general autoriza pago.	
❖ Registro contable.		❖ Contador realiza registro contable.	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: La Autora

Tabla 94 Servicios varios

<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
4503	Servicios varios.	Desembolsos por la gestión de operaciones.	Deudora
<b>DINÁMICA</b>			
<b>DÉBITOS</b>		<b>CRÉDITOS</b>	
1. Servicios pagados.		1. Cierre del ejercicio.	
2. Devengo de servicios.			
<b>SUBCUENTAS</b>			
450305	Movilización, fletes y embalajes		
450310	Servicios de guardianía		
450315	Publicidad y propaganda		
450320	Servicios básicos		

<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
4503	Servicios varios.	Desembolsos por la gestión de operaciones.	Deudora
450325	Seguros		
450330	Arrendamientos		
450390	Otros servicios		
<b>POLÍTICAS CONTABLES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Verificación de pago de valores.</li> <li>❖ Revisión de contratos.</li> <li>❖ Revisión de facturas, panillas.</li> <li>❖ Autorización de pago.</li> <li>❖ Registro contable.</li> </ul>			
<b>PROCESO</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
❖ Realizar de documentos y valores a pagar.		❖ Tesorero revisa valores a pagar.	
❖ Autorizar pago.		❖ Gerente general autoriza pago.	
❖ Registro contable.		❖ Contador realiza registro contable.	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria  
Elaborado por: La Autora

Tabla 95 Depreciaciones

<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
4504	Depreciaciones	Registra el valor por concepto de depreciaciones de activos.	Deudora
<b>DINÁMICA</b>			
<b>DÉBITOS</b>		<b>CRÉDITOS</b>	
1. Valor de depreciación.		1. Cierre del ejercicio.	
<b>SUBCUENTAS</b>			
450515	Edificios		
450520	Otros locales		
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina		
450530	Equipos de computación		
450535	Unidades de transporte		
450590	Otros		
<b>POLÍTICAS CONTABLES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Verificar vida útil, valor de compra del bien.</li> <li>❖ Constatación física del bien.</li> <li>❖ Dar de baja activos fijos que cumplieron su vida útil.</li> <li>❖ Calculo de valor de depreciación correspondiente.</li> </ul>			

<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
4504	Depreciaciones	Registra el valor por concepto de depreciaciones de activos.	Deudora
❖ Registro contable.			
<b>PROCESO</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
❖ Realizar cálculo depreciación.		❖ Contador realiza cálculo depreciación.	
❖ Registro contable.		❖ Contador realiza registro contable.	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: La Autora

Tabla 96 Amortizaciones

<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
4506	Amortizaciones	Gastos diferidos por la empresa.	Deudora
<b>DINÁMICA</b>			
<b>DÉBITOS</b>		<b>CRÉDITOS</b>	
1. Valor de amortización mensual.		1. Cierre del ejercicio.	
<b>SUBCUENTAS</b>			
450610	Gastos de constitución y organización		
450615	Gastos de instalación		
450630	Gastos de adecuación		
<b>POLÍTICAS CONTABLES</b>			
❖ Verificar tabla de amortización.			
❖ Verificar contratos.			
❖ Revisar valor de pago correspondiente.			
❖ Realizar registro contable.			
<b>PROCESO</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
❖ Revisar contratos y valores de registro.		❖ Contador revisa contrato y valores.	
❖ Registro contable.		❖ Contador realiza registro contable.	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: La Autora

Tabla 97 Impuestos y participación empleados

<b>GRUPO DE CUENTAS</b>			
48	Impuestos y participación a empleados	Registra el valor pago impuesto a la renta y participación empleados.	Deudora.
<b>DINÁMICA</b>			



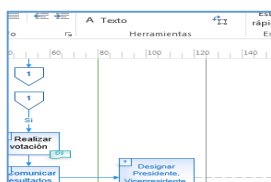
<b>GRUPO DE CUENTAS</b>			
48	Impuestos y participación a empleados	Registra el valor pago impuesto a la renta y participación empleados.	Deudora.
<b>DÉBITOS</b>		<b>CRÉDITOS</b>	
1. Pagos realizados.		1. Cierre del ejercicio.	
<b>SUBCUENTAS</b>			
4810	Participación a empleados		
4815	Impuesto a la renta		
4890	Otros		
<b>POLÍTICAS CONTABLES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Realizar cálculo de impuestos y participación empleados.</li> <li>❖ Autorizar pago.</li> <li>❖ Realizar registro contable.</li> </ul>			
<b>PROCESO</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
❖ Realizar cálculo.		❖ Contador realiza cálculo de impuestos y participación empleados.	
❖ Autorizar pago.		❖ Gerente general autoriza pago.	
❖ Registro contable.		❖ Contador realiza registro contable.	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: La Autora

### 3.14.4.5 Ingresos

Tabla 98 Ingresos



## CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

**“15 DE ENERO”**

HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>NATURALEZA DE LA CUENTA</b>
5	Ingresos	Todos los ingresos generados en el ejercicio económico por efectos del giro de negocio.	Acreedora
<b>GRUPO DE CUENTAS</b>			
51	Intereses y descuentos ganados	Intereses por depósitos realizados en otras instituciones financieras.	Acreedora

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: La Autora

Tabla 99 Intereses y descuentos de cartera de créditos

<b>CUENTAS PRINCIPALES DEL GRUPO</b>			
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos	Registra los diversos intereses ganados por la concesión de créditos.	Acreedora
<b>DINÁMICA</b>			
<b>DÉBITOS</b>		<b>CRÉDITOS</b>	
1. Ajustes realizados. 2. Cierre del ejercicio.		1. Intereses generados.	
<b>SUBCUENTAS</b>			
510410	Cartera de crédito de consumo prioritario		
510450	De mora		
<b>POLÍTICAS CONTABLES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Verificación de valores.</li> <li>❖ Revisión de contratos.</li> <li>❖ Gestionar cobro de valores.</li> <li>❖ Registro contable.</li> </ul>			
<b>PROCESO</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
❖ Revisión de contratos.		❖ Comisión de crédito revisa contratos de créditos.	
❖ Gestión de cobro.		❖ Cobrador realiza gestiones de cobro.	
❖ Registro contable.		❖ Contador realiza registro contable.	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: La Autora

### 3.15 Ejercicio práctico.

El ejercicio práctico que a continuación se presenta, fue elaborado tomando en cuenta el plan de cuentas propuesto para la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de Enero”.

Para su elaboración se consideró las transacciones más relevantes, considerando actividades operativas concesión de créditos con una tasa activa del 16% anual, depósitos de ahorro con una tasa de interés pasiva es del 5% anual determinada por el Banco Central, incluyendo el cobro de créditos.

Se realizó el registro contable de procesos administrativos pago de nómina, depreciaciones, gastos e ingresos propios del giro de negocio así como también gastos de operación pago de servicios básicos.

El 1 de febrero del 2016 se inicia con los siguientes saldos:

*Tabla 100 Saldos iniciales ejercicio*

<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Saldos</b>
<b>Activos</b>		
110105	Efectivo	5.000,00
110320	Instituciones del sector financiero popular y solidario	10.000,00
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	100.000,00
1802	Edificio	70.000,00
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	8.000,00
1806	Equipo de computación	6.000,00
<b>Pasivos</b>		
210135	Depósitos de ahorro	80.000,00
<b>Capital</b>		
3101	Capital pagado	109.000,00
3103	Aportes de socios	10.000,00

*Elaborado por: La Autora*

Transacciones:

De acuerdo al giro de negocio que realiza la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de Enero”, las transacciones a continuación citadas incluyen la concesión de créditos, depósitos de ahorro, y operaciones administrativas.

Tabla 101 Transacciones

<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Valor</b>
05/02/16	Se realiza el pago de energía eléctrica del mes de enero 2016.	80,00
09/02/16	Se realiza el pago de internet del mes de enero 2016.	50,00
15/02/16	Se otorga un crédito a 2 años plazo al Sr. José Pabón con un interés del 16% anual.	3.000,00
16/02/16	Se realiza el cobro de crédito a la Familia Suarez más intereses de 1 año al 16%.	34.800,00
20/02/16	Se realiza el cobro de crédito a 10 socios más intereses de 1 año al 16%.	58.000,00
20/02/16	Se otorga un crédito a 1 año plazo al Sr. Juan Pérez con un interés del 16% anual.	5.000,00
20/02/16	Se realiza depósito en la COAC Santa Rosa Ltda.	95.000,00
21/02/16	Se realiza retiro de ahorros con un interés del 5% anual	21.000,00
24/02/16	Se realiza el cobro de crédito a 8 socios más intereses de 1 año al 16%.	18.560,00
24/02/16	Se realiza el pago de publicidad por un año.	1.000,00
26/02/16	Se realiza el pago de agua potable del mes de enero 2016.	40,00
27/02/16	Se otorga un crédito a 1 año plazo a la Sra. María Ipiales con un interés del 16% anual.	10.000,00
28/02/16	Se realiza la compra de suministros de oficina.	500,00
28/02/16	Se realiza el pago de sueldos del mes de enero 2016.	2.100,00
28/02/16	Se realiza depósito en la COAC Santa Rosa Ltda.	15.000,00
28/02/16	Se realiza el cálculo de la depreciación mensual de Edificio	291,67
28/02/16	Se realiza el cálculo de la depreciación mensual de Muebles, enseres y equipos de oficina.	66,67
28/02/16	Se realiza el cálculo de la depreciación mensual de Equipo de computación	166,67

Elaborado por: La Autora

Libro Diario:

Tabla 102 Libro Diario



## CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

### "15 DE ENERO"

HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR

### Libro Diario

Expresado en Dólares americanos

Fecha	Detalle	Código	Debe	Haber
01/02/16	<b>1</b>			
	Efectivo	110105	5.000,00	
	Instituciones del sector financiero popular y solidario	110320	10.000,00	
	Cartera de crédito de consumo prioritario	1402	100.000,00	
	Edificio	1802	70.000,00	
	Muebles, enseres y equipos de oficina	1805	8.000,00	
	Equipo de computación	1806	6.000,00	
	Depósitos de ahorro	210135		80.000,00
	Capital pagado	3101		109.000,00
	Aportes de socios	3103		10.000,00
	<b>v/r Registro valor iniciales.</b>			
05/02/16	<b>2</b>			
	Servicios básicos	450320	80,00	
	Caja	110105		80,00
	<b>v/r Pago energía eléctrica mes de enero</b>			
09/02/16	<b>3</b>			
	Servicios básicos	450320	50,00	
	Contribuciones, impuestos y multas	250590	6,00	
	Caja	110105		55,00
	Impuesto renta	250505		1,00
	<b>v/r Pago internet mes de enero</b>			
15/02/16	<b>4</b>			
	Cartera de créditos de consumo prioritario	1402	3.000,00	
	Instituciones del sector financiero popular y solidario	110320		3.000,00
	<b>v/r Concesión de crédito a 2 años 16% anual</b>			
16/02/16	<b>5</b>			
	Caja	110105	34.800,00	
	Cartera de créditos de consumo prioritario	1402		30.000,00
	Cartera de Crédito de Consumo prioritario	510410		4.800,00
	<b>v/r Cobro de crédito de un año 16% anual más interés</b>			

Elaborado por: La Autora



## CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

**“15 DE ENERO”**

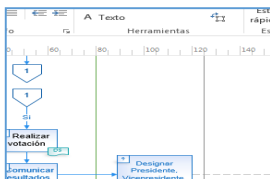
HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR

### Libro Diario

Expresado en Dólares americanos

Fecha	Detalle	Código	Debe	Haber
20/02/16	<b>6</b>			
	Caja	110105	58.000,00	
	Cartera de créditos de consumo prioritario	1402		50.000,00
	Cartera de Crédito de Consumo prioritario	510410		8.000,00
	<b>v/r Cobro de crédito un año 16% anual más interés de 10 socios</b>			
20/02/16	<b>7</b>			
	Cartera de créditos de consumo prioritario	1402	5.000,00	
	Instituciones del sector financiero popular y solidario	110320		5.000,00
	<b>v/r Concesión de crédito a 1 año 16% anual</b>			
20/02/16	<b>8</b>			
	Instituciones del sector financiero popular y solidario	110320	95.000,00	
	Caja	110105		95.000,00
	<b>v/r Depósito Coac Santa Rosa.</b>			
21/02/16	<b>9</b>			
	Depósitos de ahorro	210135	20.000,00	
	Depósitos de ahorro	410115	1.000,00	
	Instituciones del sector financiero popular y solidario	110320		21.000,00
	<b>v/r Retiro de ahorros 10 socios 5% interés anual</b>			
24/02/16	<b>10</b>			
	Caja	110105	18.560,00	
	Cartera de créditos de consumo prioritario	1402		16.000,00
	Cartera de Crédito de Consumo prioritario	510410		2.560,00
	<b>v/r Cobro de crédito un año 16% anual más interés de 8 socios</b>			
24/02/16	<b>11</b>			
	Publicidad y Propaganda	450315	1.000,00	
	Contribuciones, impuestos y multas	250590	120,00	
	Caja	110105		1.100,00
	Impuesto renta	250505		20,00
	<b>v/r Pago de publicidad por un año</b>			

Elaborado por: La Autora



## CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

**“15 DE ENERO”**

HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR

### Libro Diario

Expresado en Dólares americanos

Fecha	Detalle	Código	Debe	Haber
26/02/16	<b>12</b>			
	Servicios básicos	450320	40,00	
	Caja	110105		40,00
	<b>v/r Pago agua potable mes de enero</b>			
27/02/16	<b>13</b>			
	Cartera de créditos de consumo prioritario	1402	10.000,00	
	Instituciones del sector financiero popular y solidario	110320		10.000,00
	<b>v/r Concesión de crédito a 1 año 16% anual</b>			
28/02/16	<b>14</b>			
	Suministros Diversos	450705	500,00	
	Contribuciones, impuestos y multas	250590	60,00	
	Caja	110105		555,00
	Impuesto renta	250505		5,00
	<b>v/r Compra suministros de oficina</b>			
28/02/16	<b>15</b>			
	Remuneraciones mensuales	450105	2.100,00	
	Aportes al IESS	250315		198,45
	Caja	110105		1.901,55
	Aportes al IESS	450120	255,15	
	Aportes al IESS	250315		255,15
	<b>v/r Pago de remuneraciones mes de enero</b>			
28/02/16	<b>16</b>			
	Instituciones del sector financiero popular y solidario	110320	15.000,00	
	Caja	110105		15.000,00
	<b>v/r Depósito Coac Santa Rosa.</b>			
28/02/16	<b>17</b>			
	Depreciación Edificio	450515	291,67	
	Depreciación acumulada Edificio	189905		291,67
	<b>v/r Depreciación mensual edificio</b>			
28/02/16	<b>18</b>			
	Depreciación Muebles, enseres y equipo de oficina	450525	66,67	
	Depreciación acumulada Muebles, enseres y eq.o.	189915		66,67
	<b>v/r Depreciación mensual muebles, enseres y eq.o</b>			
28/02/16	<b>19</b>			
	Depreciación Equipo de Computación	450530	166,67	
	Depreciación acumulada Equipo de Computación	189920		166,67
	<b>v/r Depreciación mensual equipo de computación.</b>			
	<b>Total</b>		<b>464.096,15</b>	<b>464.096,15</b>

Elaborado por: La Autora

Mayor: Como consiguiente se detalla el registro de cada una de las cuentas:

Tabla 103 Mayorización

<b>Cuenta:</b> Caja		<b>Código:</b>	110105		
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>	
01/02/16	Registro inicial	\$ 5.000,00			
05/02/16	Pago energía eléctrica		\$ 80,00		
09/02/16	Pago internet		\$ 55,00		
16/02/16	Cobro crédito	\$ 34.800,00			
20/02/16	Cobro crédito	\$ 58.000,00			
20/02/16	Depósito COAC Santa Rosa		\$ 95.000,00		
24/02/16	Cobro crédito	\$ 18.560,00			
24/02/16	Pago publicidad		\$ 1.100,00		
26/02/16	Pago agua potable		\$ 40,00		
28/02/16	Compra suministros de oficina		\$ 555,00		
28/02/16	Pago remuneraciones		\$ 1.901,55		
28/02/16	Depósito COAC Santa Rosa		\$ 15.000,00		
	<b>Total</b>	<b>\$ 116.360,00</b>	<b>\$ 113.731,55</b>	<b>\$</b>	<b>2.628,45</b>

Elaborado por: La Autora

<b>Cuenta:</b> Instituciones del sector financiero popular y solidario		<b>Código:</b>	110320		
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>	
01/02/16	Registro inicial	10.000,00			
15/02/16	Concesión de crédito a 2 años		3.000,00		
20/02/16	Concesión de crédito a 1 año		5.000,00		
20/02/16	Depósito Coac Santa Rosa.	95.000,00			
21/02/16	Retiro de ahorros 10 socios		21.000,00		
27/02/16	Concesión de crédito a 1 año		10.000,00		
28/02/16	Depósito Coac Santa Rosa.	15.000,00			
	<b>Total</b>	<b>120.000,00</b>	<b>39.000,00</b>		<b>81.000,00</b>

Elaborado por: La Autora

<b>Cuenta:</b> Cartera de crédito de consumo prioritario		<b>Código:</b>	1402		
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>	
01/02/16	Registro inicial	100.000,00			
15/02/16	Concesión de crédito a 2 años	3.000,00			
16/02/16	Cobro de crédito de 1 año		30.000,00		
20/02/16	Cobro de crédito de 1 año		50.000,00		
20/02/16	Concesión de crédito a 1 año	5.000,00			
24/02/16	Cobro de crédito de 1 año		16.000,00		
27/02/16	Concesión de crédito a 1 año	10.000,00			
	<b>Total</b>	<b>118.000,00</b>	<b>96.000,00</b>		<b>22.000,00</b>



Elaborado por: La Autora

<b>Cuenta:</b>	Edificio	<b>Código:</b>	1802		
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>	
01/02/16	Registro inicial	70.000,00			
	Total	70.000,00	-		70.000,00

Elaborado por: La Autora

<b>Cuenta:</b>	Muebles, enseres y equipos de oficina	<b>Código:</b>	1805		
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>	
01/02/16	Registro inicial	8.000,00			
	Total	8.000,00	-		8.000,00

Elaborado por: La Autora

<b>Cuenta:</b>	Equipo de computación	<b>Código:</b>	1806		
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>	
01/02/16	Registro inicial	6.000,00			
	Total	6.000,00	-		6.000,00

Elaborado por: La Autora

<b>Cuenta:</b>	Depreciación acumulada Edificio	<b>Código:</b>	189905		
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>	
28/02/16	Depreciación mensual edificio		291,67		
	Total	-	291,67		(291,67)

Elaborado por: La Autora

<b>Cuenta:</b>	Depreciación acumulada Muebles, enseres y equipo de oficina	<b>Código:</b>	189915		
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>	
01/02/16	Depreciación mensual muebles, enseres y equipo de oficina		66,67		
	Total	-	66,67		(66,67)

Elaborado por: La Autora

<b>Cuenta:</b>	Depreciación acumulada Equipo de Computación	<b>Código:</b>	189920	
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>
01/02/16	Depreciación mensual equipo de computación.		166,67	
	Total	-	166,67	(166,67)

Elaborado por: La Autora

<b>Cuenta:</b>	Depósitos de ahorro	<b>Código:</b>	210135	
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>
01/02/16	Registro inicial		80.000,00	
21/02/16	Retiro de ahorros 10 socios	20.000,00		
	Total	20.000,00	80.000,00	(60.000,00)

Elaborado por: La Autora

<b>Cuenta:</b>	Aportes al IESS	<b>Código:</b>	250315	
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>
28/02/16	Pago aportes less		198,45	
28/02/16	Pago aportes less		255,15	
	Total	-	453,60	(453,60)

Elaborado por: La Autora

<b>Cuenta:</b>	Impuesto a la renta	<b>Código:</b>	250505	
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>
09/02/16	Pago internet		1,00	
24/02/16	Pago publicidad		20,00	
28/02/16	Compra suministros de oficina		5,00	
	Total	-	26,00	(26,00)

Elaborado por: La Autora

<b>Cuenta:</b>	Contribuciones, impuestos y multas	<b>Código:</b>	250590	
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>
09/02/16	12% IVA servicio internet	\$ 6,00	\$ -	
24/02/16	12% IVA servicio de publicada	\$ 120,00	\$ -	
28/02/16	12% IVA compra suministros	\$ 60,00	\$ -	
	Total	\$ 186,00	\$ -	\$ 186,00

Elaborado por: La Autora

<b>Cuenta:</b> Capital pagado		<b>Código:</b> 3101			
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>	
01/02/16	Registro inicial		109.000,00		
	Total	-	109.000,00	(109.000,00)	

*Elaborado por: La Autora*

<b>Cuenta:</b> Aportes de socios		<b>Código:</b> 3103			
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>	
01/02/16	Registro inicial		10.000,00		
	Total	-	10.000,00	(10.000,00)	

*Elaborado por: La Autora*

<b>Cuenta:</b> Depósitos de ahorro		<b>Código:</b> 410115			
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>	
21/02/16	Retiro de ahorros 10 socios 5% interés anual	1.000,00			
	Total	1.000,00	-	1.000,00	

*Elaborado por: La Autora*

<b>Cuenta:</b> Remuneraciones mensuales		<b>Código:</b> 450105			
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>	
28/02/16	Pago de remuneraciones mes de enero	2.100,00			
	Total	2.100,00	-	2.100,00	

*Elaborado por: La Autora*

<b>Cuenta:</b> Aportes al IESS		<b>Código:</b> 450120			
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>	
28/02/16	Pago de aportes less	255,15			
	Total	255,15	-	255,15	

*Elaborado por: La Autora*

<b>Cuenta:</b> Publicidad y Propaganda		<b>Código:</b> 450315			
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>	
24/02/16	Pago de publicidad por un año	1.000,00			
	Total	1.000,00	-	1.000,00	

*Elaborado por: La Autora*

<b>Cuenta:</b> Servicios básicos		<b>Código:</b> 450320			
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>	
05/02/16	Pago energía eléctrica	80,00			
09/02/16	Pago internet	50,00			
26/02/16	Pago agua potable	40,00			
	Total	170,00	-	170,00	

*Elaborado por: La Autora*

<b>Cuenta:</b>	Depreciación Edificio	<b>Código:</b>	450515		
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>	
28/02/16	Depreciación mensual edificio	291,67			
	Total	291,67	-		291,67

*Elaborado por: La Autora*

<b>Cuenta:</b>	Depreciación Muebles, enseres y equipo de oficina	<b>Código:</b>	450525		
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>	
28/02/16	Depreciación mensual muebles, enseres y equipo de oficina	66,67			
	Total	66,67	-		66,67

*Elaborado por: La Autora*

<b>Cuenta:</b>	Depreciación Equipo de Computación	<b>Código:</b>	450530		
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>	
28/02/16	Depreciación mensual equipo de computación.	166,67			
	Total	166,67	-		166,67

*Elaborado por: La Autora*

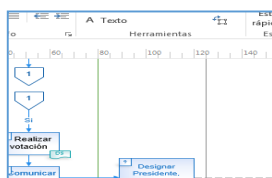
<b>Cuenta:</b>	Suministros Diversos	<b>Código:</b>	450705		
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>	
28/02/16	Compra suministros de oficina	500,00			
	Total	500,00	-		500,00

*Elaborado por: La Autora*

<b>Cuenta:</b>	Cartera de Crédito de Consumo prioritario	<b>Código:</b>	510410		
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>	
16/02/16	Cobro de crédito de un año 16% anual más interés		4.800,00		
20/02/16	Cobro de crédito un año 16% anual más interés de 10 socios		8.000,00		
24/02/16	Cobro de crédito un año 16% anual más interés de 8 socios		2.560,00		
	Total	-	15.360,00		(15.360,00)

*Elaborado por: La Autora*

Tabla 104 Balance de Comprobación



## CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

**“15 DE ENERO”**

HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR

### BALANCE DE COMPROBACIÓN

Periodo: 1 de enero al 28 de febrero del 2016

Expresado en Dólares americanos

Código	CUENTAS	Balance de Sumas		Balance de Saldos	
		Debe	Haber	Deudor	Acreedor
110105	Caja	116.360,00	113.731,55	2.628,45	
110320	Instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario	120.000,00	39.000,00	81.000,00	
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario	118.000,00	96.000,00	22.000,00	
1802	Edificio	70.000,00	-	70.000,00	
189905	Depreciación acumulada edificio	-	291,67	-	291,67
1805	Muebles, Enseres y Equipos de Oficina	8.000,00	-	8.000,00	
189915	Depreciación acumulada muebles, enseres y equipo de oficina	-	66,67	-	66,67
1806	Equipo de Computación	6.000,00	-	6.000,00	
189920	Depreciación acumulada equipo de computación	-	166,67	-	166,67
210135	Depósito de Ahorro	20.000,00	80.000,00		60.000,00
2505	Intereses por Pagar	-	-		-
250315	Aportes al IESS	-	453,60		453,60
250505	Impuesto a la Renta	-	26,00		26,00
250590	Contribuciones, impuestos y multas	186,00	-	186,00	-
3101	Capital Pagado	-	109.000,00		109.000,00
3103	Aporte Socios	-	10.000,00		10.000,00
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	-	-		-
410115	Obligaciones Financieras Depósitos ahorro	1.000,00	-	1.000,00	
450105	Remuneraciones mensuales	2.100,00	-	2.100,00	
450120	Aportes al IESS	255,15	-	255,15	
450315	Publicidad y Propaganda	1.000,00	-	1.000,00	
450320	Servicios Básicos	170,00	-	170,00	
450515	Depreciación Edificio	291,67	-	291,67	
450525	Depreciación Muebles, enseres y equipo de oficina	66,67	-	66,67	
450535	Depreciación Equipo de Computación	166,67	-	166,67	
450705	Suministros Diversos	500,00	-	500,00	
510410	Cartera de créditos de consumo prioritario	-	15.360,00		15.360,00
		<b>464.096,15</b>	<b>464.096,15</b>	<b>194.839,60</b>	<b>194.839,60</b>

Elaborado por: La Autora

Tabla 105 Estados financieros



## CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

**“15 DE ENERO”**

HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR

### ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

AL 28 DE FEBRERO DEL 2016

Expresado en Dólares americanos

Código	ACTIVOS	189.103,45
<b>1</b>	<b>CORRIENTES</b>	<b>105.628,45</b>
<b>11</b>	<b>Fondos Disponibles</b>	<b>83.628,45</b>
110105	Caja	2.628,45
110320	Instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario	81.000,00
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	<b>22.000,00</b>
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario	22.000,00
<b>18</b>	<b>Propiedad Planta y Equipo</b>	<b>83.475,00</b>
1802	Edificio	70.000,00
189905	Depreciación acumulada edificio	-291,67
1805	Muebles, Enseres y Equipos de Oficina	8.000,00
189915	Depreciación acumulada muebles, enseres y equipo de ofi	-66,67
1806	Equipo de Computación	6.000,00
189920	Depreciación acumulada equipo de computación	-166,67
<b>2</b>	<b>PASIVOS</b>	<b>60.479,60</b>
<b>21</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>	<b>60.479,60</b>
210135	Depósito de Ahorro	60.000,00
2505	Intereses por Pagar	0,00
250315	Aportes al IESS	453,60
250505	Impuesto a la Renta	26,00
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	<b>128.623,85</b>
3101	Capital Pagado	109.000,00
3103	Aporte Socios	10.000,00
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	9.623,85
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>189.103,45</b>

PRESIDENTE C.A

PRESIDENTE C.V

GERENTE

CONTADOR

Elaborado por: La Autora



## CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

**“15 DE ENERO”**

HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR

### ESTADO DE RESULTADOS DEL 1 AL 28 DE FEBRERO DEL 2016

Expresado en Dólares americanos

Código	Cuenta	
<b>5</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>15.360,00</b>
<b>51</b>	<b>Intereses y Descuentos Ganados</b>	<b>15.360,00</b>
510410	Cartera de créditos de consumo prioritario	15.360,00
<b>4</b>	<b>GASTOS</b>	<b>5.736,15</b>
410115	Obligaciones Financieras Depósitos ahorro	1.000,00
<b>45</b>	<b>Gastos de Operación</b>	<b>4.736,15</b>
450105	Remuneraciones mensuales	2.100,00
450120	Aportes al IESS	255,15
450315	Publicidad y Propaganda	1.000,00
450320	Servicios Básicos	170,00
450515	Depreciación Edificio	291,67
450525	Depreciación Muebles, enseres y equipo de oficina	66,67
450535	Depreciación Equipo de Computación	166,67
450705	Suministros Diversos	500,00
4504	Impuestos, contribuciones y multas	186,00
<b>EXCEDENTE</b>		<b>9.623,85</b>

PRESIDENTE C.A

PRESIDENTE C.V

Elaborado por: La Autora

### 3.16 Índices financieros

#### 3.16.1 Liquidez

Este tipo de indicador muestra la capacidad líquida que genera la entidad para poder atender las obligaciones a corto plazo.

- Conocer la capacidad de respuesta de las instituciones financieras, frente a los requerimientos de efectivo de sus depositantes.

Tabla 106 Índice de Liquidez

Índice	Fórmula
Relación=	$\frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Total depósitos corto plazo}}$
	<b>Cálculo</b>
Relación=	$\frac{83.628,45}{60.000,00}$
Relación=	1,40

Elaborado por: La Autora

**Análisis:** La capacidad de respuesta de la entidad es favorable, ya que los recursos disponibles en efectivo puede cubrir el 1,4 veces de los depósitos de ahorro, es decir por cada dólar de depósito en ahorro la entidad puede responder con 1,40 dólares.

- Razón corriente mide la disponibilidad de dinero a corto plazo que una entidad tiene para responder por un dólar de deuda en el corto plazo.

Tabla 107 Índice razón corriente

Índice	Fórmula
Razón corriente=	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$
	<b>Cálculo</b>
Razón corriente=	$\frac{105.628,45}{60.479,60}$
Razón corriente=	1,75

Elaborado por: La Autora

**Análisis:** La entidad por cada dólar de deuda puede responder con hasta 1,75 dólares, se evidencia ante esto que la entidad tiene un adecuado grado de liquidez para poder hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.



- Rotación de cartera.- mide el número de veces que el saldo de cuentas por cobrar se convierte en efectivo.

*Tabla 108 Rotación de cartera*

<b>Índice</b>	<b>Fórmula</b>
Rotación de cartera=	$\frac{\text{Cartera total}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$
	<b>Cálculo</b>
Rotación de cartera=	$\frac{22.000,00}{29.500,00}$
Rotación de cartera=	0,75

*Elaborado por: La Autora*

**Análisis:** Las cuentas por cobrar del periodo que ascienden al valor de 29.500,00 se convierten en efectivo 0,75 veces

### 3.16.2 Rentabilidad

Indicador que muestra los resultados obtenidos por la entidad en un período económico en relación con sus recursos patrimoniales o con sus activos.

- Coeficiente de endeudamiento.- proporción de inversión en activos es financiada con pasivos.

*Tabla 109 Coeficiente endeudamiento*

<b>Índice</b>	<b>Fórmula</b>
Coeficiente endeudamiento=	$\frac{\text{Deuda total con terceros}}{\text{Activos totales}}$
	<b>Cálculo</b>
Coeficiente endeudamiento=	$\frac{60.000,00}{189.103,45}$
Coeficiente endeudamiento=	0,32

*Elaborado por: La Autora*

**Análisis:** el 32% de los activos son financiados con los depósitos en ahorro de los socios cuenta ahorristas.

### **Resumen del capítulo**

Es importante contar con un Manual de Funciones, para conocer las responsabilidades y funciones que debe efectuar el personal administrativo de la entidad a fin de cumplir con los objetivos propuestos.

El Manual de procedimientos permite reducir costos, tiempos y demoras en el desarrollo de actividades.

El Manual contable permite a una entidad tener un conocimiento real de la evolución financiera de la entidad y la adecuada toma de decisiones.

Establecer índices financieros faculta a la entidad a evaluar la situación financiera de la entidad y mejorar procesos para sobresalir y aumentar sus índices de liquidez y rentabilidad.

## CAPÍTULO IV

### 4. Impactos

#### 4.1 Análisis de impactos

Una vez realizada la propuesta para la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de Enero”, es importante determinar y analizar los principales impactos que genera la elaboración de un Manual Administrativo Financiero para la entidad. Para lograrlo es importante utilizar una matriz en la cual se detalla como primer punto la valoración que se dará a cada uno de los indicadores principales de cada uno de los impactos que han sido considerados.

#### 4.2 Matriz de valoración de impactos

La valoración de impactos se la realiza tomando en consideración los siguientes niveles:

*Tabla 110 Valoración de impactos*

Nivel	Valoración
Impacto alto positivo	3
Impacto medio positivo	2
Impacto bajo positivo	1
No hay impacto	0
Impacto bajo negativo	-1
Impacto medio negativo	-2
Impacto bajo positivo	-3

*Elaborado por: La Autora*

Como siguiente paso es importante mencionar que una vez determinados los factores de cada uno de los impactos tanto en lo económico, institucional, social, educativo y ambiental es preciso calcular su nivel de incidencia, para ello se usara la siguiente formula:

$$NIVEL DE IMPACTO = \frac{\Sigma}{n}$$

**En donde:**

$\Sigma$  = Sumatoria de valoración

$n$  = Numero de indicadores

### 4.3 Impacto económico

Referente a las mejoras económicas que traerá la implementación del Manual Administrativo Financiero dentro de la entidad.

Tabla 111 Impacto económico

N°	INDICADOR	VALORACIÓN							TOTAL
		-3	-2	-1	0	1	2	3	
1	Gestión financiera adecuada.							X	3
2	Optimización de recursos económicos.							X	3
3	Conocimiento de la situación actual de la entidad.						X		2
4	Estabilidad económica.						X		2
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>

Elaborado por: La Autora

$$NIVEL DE IMPACTO = \frac{\Sigma}{n} = \frac{10}{4} = 2,5$$

<b>NIVEL DE IMPACTO =</b>	<b>3</b> Alto positivo
---------------------------	---------------------------

### 4.3.1 Análisis

La propuesta de desarrollar un Manual Administrativo Financiero para la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de Enero” con respecto al ámbito económico tiene un impacto alto positivo, ya que mediante la implementación de los procedimientos y el uso del plan de cuentas propuesto, se logra mejorar la gestión financiera, como consecuente se podrá optimizar los recursos económicos que maneja la entidad. Además se podrá conocer la situación actual con la que se está trabajando a través de los estados financieros y así en base a esto poder tomar las mejoras decisiones con el objeto de ayudar al progreso institucional, que se verá reflejado en un crecimiento económico financiero y por ende la estabilidad económica.

### 4.4 Impacto institucional

Impacto en donde se toma en cuenta aspectos de mejoras en la ejecución de operaciones y condiciones laborales dentro de la Caja de Ahorro y Crédito.

Tabla 112 Impacto Institucional

N°	INDICADOR	VALORACIÓN							TOTAL
		-3	-2	-1	0	1	2	3	
1	Gestión administrativa y operativa							X	3
2	Eficiencia laboral							X	3
3	Ambiente laboral adecuado						X		2
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>

Elaborado por: La Autora

$$NIVEL DE IMPACTO = \frac{\Sigma}{n} = \frac{8}{3} = 2,67$$

<b>NIVEL DE IMPACTO =</b>	<b>3</b> Alto positivo
---------------------------	---------------------------

#### 4.4.1 Análisis

La implementación del Manual, crea un impacto institucional alto positivo, ya que al tomar en cuenta los procedimientos y el manual de funciones propuesto, se logra mejorar la gestión administrativa dentro de la Caja de Ahorro y Crédito, se mejora la eficiencia laboral de socios y personal administrativo puesto que todas las gestiones operativas serán desarrolladas de forma efectiva sin omitir ningún proceso. Además la eficiencia laboral se verá reflejada en el cumplimiento de las funciones detalladas en el manual, por lo cual cada empleado desarrolla cada uno las atribuciones que le corresponde, permite establecer un mejor ambiente laboral dentro de la entidad.

#### 4.5 Impacto social

Incidencias que la propuesta presentada traerá a la entidad en el ámbito de atención al cliente y sociedad.

Tabla 113 Impacto social

N°	INDICADOR	VALORACIÓN							TOTAL
		-3	-2	-1	0	1	2	3	
1	Atención al cliente.							X	3
2	Reconocimiento institucional.						X		2
3	Confianza.						X		2
4	Mejoramiento de la calidad de vida.						X		2
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>9</b>

Elaborado por: La Autora

$$NIVEL DE IMPACTO = \frac{\Sigma}{n} = \frac{9}{4} = 2,25$$

<b>NIVEL DE IMPACTO =</b>	<b>2</b> Medio positivo
---------------------------	----------------------------

#### 4.5.1 Análisis

La Caja de Ahorro y Crédito al implementar el Manual, crea un impacto social medio positivo, ya que al mejorar los procesos operativos y ejecutar mejores gestiones administrativas, permite que el nivel de atención al cliente crezca considerablemente, ayuda a que la institución genere un buen reconocimiento institucional a nivel regional, por consiguiente ofrecer servicios de calidad, de forma eficiente y eficaz y poseer una buena imagen empresarial logra garantizar los servicios que ofrece la Caja de Ahorro y Crédito generando así un alto nivel de confianza en la sociedad. Además al emplear procedimientos adecuados ayuda a que la organización puede ser más sólida con un crecimiento institucional y en el futuro pueda convertirse en una fuente de empleo mejorando así la calidad de vida de la comunidad.

#### 4.6 Impacto educativo

Se da a conocer los aspectos que en el ámbito educativo creará el Manual Administrativo Financiero.

Tabla 114 Impacto educativo

N°	INDICADOR	VALORACIÓN							TOTAL
		-3	-2	-1	0	1	2	3	
1	Guía administrativa financiera							X	3
2	Organización							X	3
3	Fuente de investigación						X		2
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>

Elaborado por: La Autora

$$NIVEL DE IMPACTO = \frac{\Sigma}{n} = \frac{8}{3} = 2,67$$

<b>NIVEL DE IMPACTO =</b>	<b>3</b> Alto positivo
---------------------------	---------------------------

#### 4.6.1 Análisis

La implementación de la propuesta, generar un impacto educativo alto positivo, ya que el personal de la institución tendrá una guía administrativa financiera a la mano, servirá de base para el desarrollo de procesos, mejora las gestiones que se realizan dentro de la entidad, ayuda a cumplir sus objetivos. Además de ello poner en marcha este Manual, permite coordinar la organización dentro de la Caja de Ahorro y Crédito, ejecutar bien los procesos, cumplir obligaciones y responsabilidades. Por último esta propuesta servirá de fuente de investigación para estudiantes o profesionales que en están en busca de información sobre cómo deben ser las actividades de una entidad que maneja recursos financieros para lograr su crecimiento.

#### 4.7. Impacto ambiental

Considera todos los aspectos a tomar en cuenta una vez implementado el Manual Administrativo Financiero.

Tabla 115 impacto ambiental

N°	INDICADOR	VALORACIÓN							TOTAL
		-3	-2	-1	0	1	2	3	
1	Utilización de papel			X					-1
2	Conciencia ambiental						X		2
3	Reutilización de papel reciclado.							X	3
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Elaborado por: La Autora

$$NIVEL DE IMPACTO = \frac{\Sigma}{n} = \frac{4}{3} = 1,33$$

<b>NIVEL DE IMPACTO =</b>	<b>1</b> Bajo positivo
---------------------------	---------------------------



### 4.7.1 Análisis

La implementación del presente trabajo de grado en cuanto a aspectos ambientales se refiere genera un impacto bajo positivo ya que, para el desarrollo de las operaciones dentro de la entidad será necesario el aumento de utilización de papel, y ante esto es preciso que se establezcan políticas internas de responsabilidad social empresarial, tal como la reutilización del papel reciclado en procesos internos y ayudar de esta manera a reducir en gran porcentaje la contaminación ambiental. Por otro lado el cooperativismo a través de la concesión de créditos contribuye a la implementación de proyectos agrícolas que ayuden de alguna manera a mejorar la calidad ambiental.

### 4.8 Impacto general

Tabla 116 Impacto general

N°	IMPACTO	VALORACIÓN							TOTAL
		-3	-2	-1	0	1	2	3	
1	Impacto económico							X	3
2	Impacto institucional							X	3
3	Impacto social						X		2
4	Impacto educativo							X	3
5	Impacto ambiental					X			1
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>12</b>

Elaborado por: La Autora

$$NIVEL DE IMPACTO = \frac{\Sigma}{n} = \frac{12}{5} = 2,40$$

<b>NIVEL DE IMPACTO =</b>	<b>2</b> Medio positivo
---------------------------	----------------------------

#### **4.8.1 Análisis**

Por último, la implementación del Manual Administrativo Financiero en la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de Enero, tendrá un impacto medio positivo, el cual contiene información clave para que los funcionarios de la entidad logren optimizar y mejorar el control de recursos económicos, y a la vez permitir salvaguardar los activos de la empresa. Con estos antecedentes se logrará un alto reconocimiento institucional a nivel regional y en un futuro, permitirá que la institución pueda crecer considerablemente como una entidad financiera.

#### **Resumen del capítulo**

Establecer los impactos del trabajo de grado ayuda a identificar la valoración de los indicadores, efectos negativos y positivos.

La valoración de los impactos del trabajo de grado permite conocer el beneficio de la implementación de la propuesta por parte de la Caja de Ahorro y Crédito, en aspectos económicos, institucionales, sociales, educativos, y ambientales.

## CONCLUSIONES

Una vez elaborado el Manual Administrativo Financiero se llegó a las siguientes conclusiones:

- ❖ Es importante que todas las empresas realicen un diagnóstico situacional para conocer las fortalezas y deficiencias en la gestión tanto administrativa financiera y operativa que realiza la entidad, y ante esto establecer las medidas correctivas necesarias.
- ❖ Es preciso enunciar las bases teóricas científicas para dar sustento a la información contenida en el documento presentado.
- ❖ Diseñar un Manual Administrativo Financiero sirve de guía para el desarrollo de las operaciones, fomenta la buena toma de decisiones, mejora de procesos. Con la creación del organigrama estructural se conoce la responsabilidad y unidad de mando. El desarrollo de un Manual de funciones ayuda a que los socios y personal administrativo de la entidad conozcan cuales son las obligaciones que deben cumplir para lograr la máxima eficiencia laboral. Contar con un Manual de procedimientos permite lograr mejoras dentro de la organización, disminuyen tiempos y costos.
- ❖ Realizar el análisis de impactos, permite conocer el grado de aceptación del Manual administrativo Financiero en la entidad.

## RECOMENDACIONES

A continuación se mencionan las recomendaciones que deberán ser tomadas en cuenta por parte de la entidad:

- ❖ Las organizaciones deben desarrollar y tomar en cuenta el Diagnóstico Situacional realizado, en medida de poner reducir en un alto porcentaje las debilidades actualmente encontradas.
- ❖ Todo profesional debe establecer las bases de consultas para que conozca y brinde una información sustentada a los lectores.
- ❖ Desarrollar un Manual de Funciones para mejorar la organización y cumplimiento de responsabilidades dentro de cualquier organización. El Manual de procedimientos para lograr la máxima coordinación y eficacia en los procesos. El Manual Contable para ayudar a perfeccionar la gestión financiera y conocer de forma precisa la situacional económica de la entidad.
- ❖ Buscar una opinión de terceros sobre el trabajo de grado desarrollado que permita conocer una valoración correcta sobre la utilidad de este documento, o a la vez evaluar los impactos de acuerdo a la matriz Foda obtenida en el diagnóstico situacional, en bien de disminuir las debilidades encontradas.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### BIBLIOGRAFÍA

- Apunte III Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (10 de Mayo de 2011). Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Apunte%20III%20reducido.pdf/cda0c85a-3169-4076-9ca7-a8e3dded8064>
- Balseca, M. (2012). Sri: Equidad y Desarrollo. Quito.
- Banco Internacional. (2015). Obtenido de <http://blog-bancointernacional.com.ec/estructura-del-sistema-financiero/>
- Bravo, M. (2011). Contabilidad General. ESCOBAR-IMPRESORES.
- Caldas, Lacalle, & Carrión. (2012). La empresa como comunidad de personas (Recursos humanos y responsabilidad ...
- Castillo, M. d. (2012). Analisis del Sistema Financiero y Procedimientos de Calculo. IC Editorial.
- Cipriano, L., & González, A. (2014). Proceso administrativo. Larousse - Grupo Editorial Patria.
- Código Orgánico Monetario Y Financiero. (2014).
- Estupiñán, R. (2012). Estados financieros básicos bajo NIC/NIIF (2a. ed.). Ecoe Ediciones.
- Estupiñán, R. (2015). Administración de Riesgos E.R.M y la Auditoria Interna . Ecoe Ediciones.
- Fernández, J., & Mayordomo, M. (2011). Contabilidad Financiera para Directivos. Madrid: Esic Editorial.
- Fierro, Á. (2011). Contabilidad general (4a. ed.). Ecoe Ediciones.
- Franklin, E. (2014). Organización de Empresas. México: Interamericana Editores S.A.
- García, M. (2011). Gestión de la atención al cliente/consumidor (UF0036). IC Editorial.
- García, V. (2015). Análisis Financiero: un enfoque integral. Grupo Editorial Patria.
- Gestipolis. (s.f.). Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/tasa-activa-y-tasa-pasiva-que-son/>
- González, A. A. (17 de Septiembre de 2013). SOY CONTA INNOVACIÓN CONTABLE. Obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse84.html>
- González, D. (2012). Introducción a la contabilidad. El Cid Editor | apuntes.

- Guerrero, R. (2013). Sistemas de archivo y clasificación de documentos (UF0347). IC Editorial.
- Hernandez, & Rodriguez. (2012). Administración: Teoría, Proceso, Áreas Funcionales, y Estrategias para la competitividad. Mexico: Mc Graw Hill.
- Ley de Economía Popular y Solidaria. (Octubre de 2014). Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Econom%C3%ADa%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0fb9b64e-fecf-485e-ba73-63df33aa9e6f>
- Ley de Solidaridad y de Corresponsabilidad Ciudadana para la reconstrucción de las onas afectadas por el terremoto 16 de abril 2016. (20 de mayo de 2016).
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2011). Obtenido de <http://es.slideshare.net/quijotadasecuador/definiciones-cacs>
- Mora, L. (2012). Indicadores de la gestión logística. Ecoe Ediciones.
- Morales, J., & Arturo, M. (2014). Crédito y Cobranzas. Larousse - Grupo Editorial Patria.
- Ordinola, P. (Diciembre de 2015). Biografía Institucional. (M. Ramos, Entrevistador)
- Reyes, O. (2012). Planeación Estratégica para Alta Dirección. .
- Rojas, M., & Medina, L. (2011). Planeación estratégica: fundamentos y casos. Ediciones de la U.
- Sánchez, I. (2012). Organización empresarial y de recursos humanos (UF0517). IC Editorial.
- Sánchez, M. (2014). Administración 1. Larousse Grupo Editorial Patria.
- Sánchez, M. (2014). Administración 1. Larousse - Grupo Editorial Patria.
- Servicio de Rentas Ecuador. (2015). Obtenido de [sri.gob.ec: http://www.sri.gob.ec/web/guest/impuesto-a-la-renta](http://www.sri.gob.ec/web/guest/impuesto-a-la-renta)
- Servicio de Rentas Internas. (2015). Obtenido de [sri.gob.ec: http://www.sri.gob.ec/web/10138/102](http://www.sri.gob.ec/web/10138/102)
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2015). Obtenido de [http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id\\_contenido=23](http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=23)
- Vargas, S. (2014). Yo arreglo mi crédito.
- Vassolo, & Silvestri. (2011). Dirección estratégica en países emergentes: elementos fundamentales para plantear el crecimiento de las empresas latinoamericanas. Ediciones Granica.

# ANEXOS







14.- ¿Existe un documento en donde conste como debe realizarse el registro contable de las captaciones y colocaciones que se realizan dentro de la institución?

Si ( )

No ( )

**Gracias por su colaboración**

## ANEXO 2



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**GUÍA DE ENCUESTA APLICADA A LOS CUENTA AHORRISTAS DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE CANGREJEROS “15 DE ENERO”**

**Objetivo.-** Recopilar información para la elaboración de la Matriz FODA

1.- ¿Considera que la Caja de Ahorro y Crédito ha sido un proyecto indispensable dentro de esta área geográfica?

Si ( ) No ( )

2.- ¿Conoce todos los servicios que otorga esta institución?

Si ( ) No ( )

3.- ¿Cómo es la atención que ha recibido dentro de la institución?

Excelente ( )

Buena ( )

Regular ( )

Mala ( )

4.- ¿La atención que ha recibido ha sido oportuna?

Si ( ) No ( )

5.- ¿Considera que el personal de la Caja de Ahorro y Crédito posee la capacitación adecuada?

Si ( ) No ( )

6.- ¿El personal que le atendió pudo satisfacer sus inquietudes?

Si ( ) No ( )

**7.** Indique que tan eficiente fue el personal de la Caja de Ahorro y Crédito que le atendió.

Muy eficiente ( )

Moderadamente eficiente ( )

Poco eficiente ( )

Nada eficiente ( )

**8.-** ¿Por qué motivo acudió usted a la Caja de Ahorro y Crédito?

Apertura Cuenta de Ahorro ( )

Solicitud de Crédito ( )

Otros ( )

**9.-** ¿Por qué razón prefiere a la Caja de Ahorro y Crédito de otras instituciones financieras?

Facilidad de Crédito ( )

Integración comunitaria ( )

Calidad de Atención ( )

**10.-** ¿Qué tipo de actividad laboral desarrolla?

Comerciante ( ) Otro ( ) Especifique.....

Pescador Artesanal ( )

Artesano ( )

Empleado privado ( )

**11.-** ¿Cuál es el valor aproximado de sus ingresos económicos mensuales?

0-100 USD ( )

101-200 USD ( )

201-300 USD ( )

301-400 USD ( )

401-500 USD ( )

500-más USD ( )

**12.-** ¿De esos ingresos mensuales percibidos cuanto ahorra en la Caja de Ahorro y Crédito?

0-50 USD ( )

51-100 USD ( )

101-150 USD ( )

151-200 USD ( )

201-más USD ( )

**13.-** ¿Cuál es el valor aproximado de sus gastos mensuales?

0-100 USD ( )

100-200 USD ( )

201-300 USD ( )

301-400 USD ( )

401-500 USD ( )

500-más USD ( )

**Gracias por su colaboración**

## ANEXO 3



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A LA PRESIDENTA DE LA CAJA DE AHORRO  
 Y CRÉDITO DE CANGREJEROS “15 DE ENERO”**

**Objetivo.-** Recopilar información para la elaboración de la Matriz FODA

- 1.- ¿La Caja de Ahorro y Crédito cuenta con una Misión y Visión claramente definidas?
- 2.- ¿La institución tiene definidas cuáles son sus políticas institucionales?
- 3.- ¿La entidad cuenta con un documento que detalle el perfil profesional que debe cumplir cada funcionario?
- 4.- ¿Considera que los funcionarios que laboran dentro de la institución cuentan con un perfil profesional adecuado?
- 5.- ¿Los directivos de la Caja de Ahorro y Crédito cumplen con todas las disposiciones legales para el cargo?
- 6.- ¿Considera que el personal del consejo administrativo cumplen con las funciones encomendadas?
- 7.- ¿La Caja de Ahorro y Crédito cuenta con un organigrama estructural actualizado en donde observa los diferentes niveles jerárquicos?
- 8.- ¿Existe un documento en donde se detallan las diferentes funciones de cada uno de los funcionarios?
- 9.- ¿Cree que es indispensable contar con un Manual de Funciones para lograr la máxima eficiencia del personal?
- 10.- ¿Se remite informes de manera oportuna para la adecuada toma de decisiones?

11.- ¿Cuáles son los requisitos establecidos dentro de la institución para la apertura de una cuenta de ahorros?

12.- ¿Cuáles son las tasas de interés que pagan por los ahorros de sus socios?

13.- ¿Cuál es el proceso que realiza la institución para el otorgamiento de créditos?

14.- ¿Qué tipos de crédito otorga la Caja de Ahorro y Crédito?

Créditos solidarios.

15.- ¿Cuáles son los montos, tasas de interés y plazos que otorga la institución?

16.- ¿Los créditos otorgados se encuentran garantizados?

17.- ¿Cuál es la principal fuente de financiamiento?

18.- ¿Cómo se realiza el control y supervisión de los recursos económicos sobre las actividades que desarrolla la entidad?

19.- ¿Existe documentos establecidos que sirvan como respaldo a los ingresos y egresos de dinero que se efectúan dentro de la institución?

20.- ¿Cuál es el proceso de recuperación de cartera?

21.- ¿Se realiza un análisis de antigüedad de saldos?

22.- ¿Existe un Manual de Procedimientos para realizar el registro contable?

**Gracias por su Colaboración**

## ANEXO 4



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA AL TESORERO DE LA CAJA DE AHORRO Y  
 CRÉDITO DE CANGREJEROS “15 DE ENERO”**

**Objetivo.-** Recopilar información para la elaboración de la Matriz FODA.

- 1.- ¿Cuál es el nivel de instrucción educativo que posee?
- 2.- ¿Conoce con claridad las funciones que usted debe realizar?
- 3.- ¿Realiza el parte diario de los ingresos y egresos de efectivo?
- 4.- ¿Remite información oportuna para el registro contable de las operaciones financieras?
- 5.- ¿La Caja de Ahorro y Crédito cuenta con un adecuado archivo de documentos?
- 6.- ¿Cuáles son las principales fuentes de recaudación de los ingresos?
- 7.- ¿Cómo se realiza el proceso de cobro?
- 8.- ¿Utiliza indicadores financieros para medir la gestión de la entidad?
- 9.- ¿Existe un Manual de procedimientos que sirva de guía de cómo debe realizar el registro contable?
- 10.- ¿Considera indispensable contar con un Manual de procedimientos para lograr la máxima eficiencia y eficacia de las operaciones?
- 11.- ¿Los créditos otorgados se encuentran garantizados?
- 12.- ¿Las garantías otorgadas por los créditos se encuentran debidamente custodiados?

**Gracias por su Colaboración**



## ANEXO 5

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



## FICHA DE OBSERVACIÓN

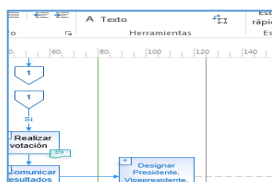
<b>FICHA DE CAMPO</b>	<b>LUGAR</b> : Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros " 15 de Enero" <b>SECTOR</b> : Huaquillas, Provincia de El Oro. <b>FECHA</b> : 1 y 2 de Noviembre 2015			<b>FUENTE</b> : Observación <b>INFORMANTE</b> :			<b>FICHA 1</b>
	<b>ASPECTOS</b>	<b>EXISTE</b>	<b>NO EXISTE</b>	<b>MUY BUENO</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>DEFICIENTE</b>
	Existencia de Misión, Visión, políticas, organigrama.						
	Comunicación interna						
	Existencia de manual de funciones, procesos, contable						
	Desarrollo de funciones						
	Proceso otorgación de créditos						
	Control interno						
	Registro contable						
	Resguardo de garantías						
	Atención al cliente						
<b>INVESTIGADOR</b> : Mónica Ramos					<b>INSTITUCION</b> : UTN		

## ANEXO 6

## CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

"15 DE ENERO"

HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR



## REGLAMENTO INTERNO

## PRESENTACIÓN

EL presente Reglamento fue elaborado y mejorado en base al ya existente en la Caja de Ahorro y Crédito tomando en cuenta la normativa legal de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y demás leyes intervinientes.

## OBJETIVO

Normar las actividades que se desarrollan en la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros "15 de Enero" logrando así el mejor perfeccionamiento de operaciones de intermediación financiera y de gestión.

## Capítulo I

## Disposiciones Generales

**Art.1** El presente reglamento interno será de aplicación y observancia en todas las actividades tanto administrativas y operativas por parte de todos los integrantes de la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros "15 de Enero".

## Capítulo II

## Constitución, Domicilio y Finalidad

**Art.2** Se constituye con el nombre de Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros "15 de Enero", con la denominación abreviada de Caja de Ahorro y Crédito "15 de Enero", la cual es una entidad financiera de carácter comunitario constituida por los aportes de cada uno de sus socios fundadores.

**Art.3** El domicilio principal de la Caja de Ahorro y Crédito "15 de Enero" es en la provincia De El Oro, cantón Huaquillas, parroquia Huaquillas, calle Chiriboga entre Esmeraldas y Cotopaxi.

**Art.4** Su duración será indefinida, podrá ser disuelta y liquidada por voluntad mayoritaria de sus socios expresada en Asamblea General o por causas legales.

**Art.5** Los objetivos de la Caja de Ahorro y Crédito “15 de Enero son:

- Fomentar el espíritu de solidaridad y compañerismo entre los socios, para procurar el progreso de Caja de Ahorro y Crédito en particular y de la comunidad en general.
- Buscar el mejoramiento social, cultural y económico de todos los socios.
- Combatir el crédito de usura ofreciendo acceso a recursos con tasas aceptables, facilitando líneas de crédito a los socios de la caja de ahorro y crédito que deseen o necesiten para diferentes fines.
- Desarrollar los negocios y romper con la cultura del conformismo.
- Crear capacidad de autogestión.
- Fomentar relaciones fraternas con organizaciones similares, así como también de las distintas ramas de trabajo.

**Art.6** Las actividades que podrá desarrollar la Caja de Ahorro y Crédito “15 de Enero” son las siguientes:

- Receptar depósitos a la vista
- Otorgar créditos a sus socios
- Efectuar cobros y pagos.
- Realizar coactivas de cartera vencida.
- Seguir juicio legal por incumplimiento de pago.

### **Capítulo III**

#### **De los Socios**

**Art.7** Los socios de la Caja de Ahorro y Crédito “15 de Enero” son aquellas personas que realizan las aportaciones de forma mensual y que suscribieron el acta de constitución.

**Art.8** Demás personas que posteriormente solicitaren su ingreso y sean aceptados por el directorio.

### **Título I**

#### **Condiciones de ingreso**

**Art.9** Para ingresar a la Caja de Ahorro y Crédito “15 de Enero” se requiere cumplir con lo siguiente:

- Gozar de la calidad de socio activo de la organización ASOCIACIÓN DE CANGREJEROS Y ANEXOS “15 DE ENERO”.
- Tener lugar de domicilio preferentemente en el cantón Huaquillas.
- Haber aportado con el fondo de constitución de la caja de ahorro y crédito equivalente a \$5 como aportación mensuales, la misma que no será reembolsable.
- Presentar solicitud de afiliación al Consejo Administrativo y/o Asamblea General.
- Estar en pleno goce de los derechos de ciudadanía.
- Copia de cédula y papeleta de votación vigente y fotografía tamaño carnet, ser mayor de edad.

## **Título II**

### **Prohibiciones para ser socios.**

**Art.10** No podrán ser socios de la Caja de Ahorro y Crédito “15 de Enero” los siguientes:

- Quienes hayan sido excluidas de la Caja de Ahorro y Crédito “15 de Enero”.
- Quienes hayan sido expulsados de alguna otra Caja de Ahorro y Crédito por falta de honestidad y probidad debidamente comprobable.
- Aquellos que no posean el carnet de afiliación como artesano.
- Los menores de edad.
- Las personas con impedimento y prohibiciones legales.

## **Título III**

### **Perdida de la calidad de socio**

**Art.11** La pérdida de la calidad de socio será por las siguientes causas:

- Retiro voluntario mediante renuncia escrita presentada al Directorio.
- Po dejar de pertenecer a la rama artesanal.
- Por malversación de fondos de la Caja de Ahorro y Crédito “15 de Enero” u operaciones dudosas que vayan en perjuicio de los socios.
- Expulsión e incumplimiento de haberes.
- Por fallecimiento.

## **Título IV**

### **Derechos, Obligaciones y Sanciones de los socios**

**Art.12** Son derechos de los socios los siguientes:

- Ejercer el derecho a voz y voto en las asambleas generales.
- Elegir y ser electos para ocupar cargos en el Consejo Administrativo y operativo.
- Ser informados sobre las diversas actividades que se vayan a desarrollar.
- Conocer sobre el monto de sus haberes.
- Formular cualquier petición de reclamo sobre sus derechos ante el Directorio o Asamblea General.
- Solicitar información de los organismos de la Caja de Ahorro y Crédito incluyendo las gestiones económicas.
- Presentar al Directorio o Asamblea General sugerencias que creyera de interés.
- Gozar de todos los beneficios que brinda la Caja de Ahorro y Crédito y demás establecidas en el estatuto.
- Ser atendido judicial y extrajudicialmente cuando las circunstancias así lo determine.
- Demandar ante los organismos directivos el cumplimiento del estatuto y reglamento.
- Presentar solicitudes de préstamo.

**Art.13** Son obligaciones de los socios los siguientes:

- Asistir puntualmente a las sesiones de Asamblea General, ordinarias y extraordinarias.
- Aceptar disciplinariamente las sanciones que les sean impuestas.
- Respetar las tarifas establecidas en la Asamblea General.
- Respetar los acuerdos generales tomados en la Asamblea General.
- Participar activamente en la defensa de los intereses.
- Pagar cumplidamente las cuotas ordinarias y extraordinarias que acordaran la Asamblea General.
- Aceptar cargos y comisiones que se encomendaren por parte de la Asamblea General, Directorio y Presidente.
- Cumplir las funciones encomendadas con cabalidad y diligencia, informando el resultado de sus gestiones en la próxima Asamblea.
- Prestigiar la Caja de Ahorro y Crédito observando buena conducta, sentido de colaboración y responsabilidad de sus relaciones con las demás personas,

demostrando buenos hábitos, honradez, calidad moral dentro y fuera de la Caja de Ahorro y Crédito.

- Cumplir con las disposiciones reglamentarias.

**Art.14** Los socios que incumplieren sus deberes tendrán las siguientes sanciones:

- Amonestación
- Multa
- Suspensión temporal
- Expulsión.

**Art.15** En lo referente al inciso anterior se detalla lo siguiente:

- La amonestación y multa serán impuestas por el Directorio según la gravedad de la falta y de acuerdo al grado de incidencia.
- La suspensión temporal y la expulsión serán impuestas por la Asamblea General previo dictamen del directorio.
- La suspensión de los derechos del socio será por el tiempo de uno a seis meses, durante ese periodo el socio está obligado al puntual pago de las cuotas ordinarias y extraordinarias y demás obligaciones que contrajera la Caja de Ahorro y Crédito.

**Art.16** Para establecer estas sanciones es indispensable que el Directorio presente por escrito ante la Asamblea General con firma y rubrica de responsabilidad el hecho o hechos motivo de la sanción.

**Art.17** El sancionado deberá presentarse ante la Asamblea General a fin que pueda realizar su respectiva defensa de los hechos, de no hacerlo en la segunda ocasión reiterada la Asamblea General tomará la resolución.

## **Capítulo IV**

### **Administración de la Caja de Ahorro y Crédito**

**Art.18** El nivel representativo de la Caja de Ahorro y Crédito estará presidido por:

- La Asamblea General de Socios.
- El Consejo de Administración.
- EL Comité de Vigilancia.
- El Comité de Crédito.
- Las demás comisiones especiales que se establezcan

### **Asamblea General de socios:**

**Art.19** La Asamblea General de Socios es la máxima autoridad de la entidad, sus decisiones obligan a todos los socios a su fiel cumplimiento.

**Art.20** Las Asambleas generales serán de dos formas: las ordinarias ejecutadas una vez al mes y las extraordinarias aquellas efectuadas por decisión del Consejo de Administración.

**Art.21** Los miembros de la asamblea general la conformaran todos los socios de la entidad que hayan cumplido con cada uno de los siguientes requisitos:

- Haber realizado las aportaciones iniciales.
- Formar parte de la entidad por lo menos 6 meses antes de su nombramiento.
- Gozar de la calidad de socio activo.

**Art.22** No podrán pertenecer a la Asamblea General los siguientes:

- Quienes se encontraran en proceso de exclusión.
- Quienes hayan sido sancionados.
- Quienes sean empleados de la entidad.
- Quienes tengan obligaciones pendientes.

**Art.23** Para dar inicio a la Asamblea General se debe contar por lo menos con el 51% de la totalidad de socios de la entidad.

**Art.24** La toma de decisiones efectuadas en Asamblea General será por lo menos de más de la mitad de los asistentes, una vez instalado el quorum requerido.

### **Consejo de Administración**

**Art.25** El consejo de Administración estará constituido por:

- Presidente
- Vicepresidente
- Secretario
- Vocal

**Art.25** Los miembros del consejo de administración duraran en sus funciones un año, para lo cual podrán ser reelegidos una sola vez.

**Art.26** La Asamblea General será presidida por el presidente del consejo de administración, y a falta de este por su vicepresidente quien asumirá sus funciones.

**Art.27** El consejo de Administración podrá realizar sesiones ordinarias por lo menos una vez al mes y extraordinarias cuando el caso lo amerite.

**Art.28** Para ser electo como miembro del Consejo de Administración se requiere:

- Haber realizado las aportaciones iniciales.
- Formar parte de la entidad por lo menos 6 meses antes de su nombramiento.
- Gozar de la calidad de socio activo.
- No tener obligaciones pendientes de pago.
- No registrar sanciones y exclusiones.

**Art.29** Un miembro del Consejo podrá destituido por:

- Faltar a sesiones establecidas.
- Tener más de una obligación de pago.
- Mal manejo de fondos debidamente comprobada.

**Art.30** lo miembros del Consejo de Administración duraran en su cargo el perdió de un ano, pudiendo ser reelegidos por una solo vez.

### **Consejo de Vigilancia**

**Art.31** El consejo de Vigilancia estará presidido por su Presidente teniendo como función principal verificar que la contabilidad y operaciones se ajusten a las normas legales.

**Art.32** El Consejo de Vigilancia tendrá la facultad de ejercer auditoria dentro de la institución por disposición expresa del Gerente o Presidente, además de tener un vínculo con el auditor interno de la entidad.

### **Comité de Crédito**

**Art.33** El comité de crédito será quien se encargue de la supervisión de actividades del área de crédito y cobranza.

**Art.34** Estará presidido por el Gerente o Presidente de la Caja de Ahorro, pudiendo tomar las decisiones correspondientes referentes a solicitudes de crédito, montos, tasas de interés, garantías.

### **Comisiones especiales**

**Art.35** El consejo de Administración podrá nombrar las comisiones que crea pertinente para el desarrollo de la entidad.

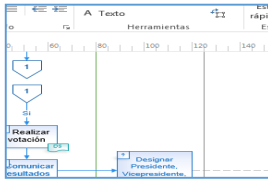


## ANEXO 7

## CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

"15 DE ENERO"

HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR



## REGLAMENTO DE CRÉDITO

## PRESENTACIÓN

El presente Reglamento fue elaborado tomando en cuenta los tipos de créditos que concede la Caja de Ahorro y Crédito, requisitos, intereses y demás trámites, tomando en cuenta que debe ser modificado en base a las nuevas líneas de crédito que se crearen en un futuro.

## OBJETIVO

Normar las actividades de crédito que realice la entidad, a fin de evitar el riesgo crediticio de la Caja de Ahorro y Crédito, en base al cumplimiento de resoluciones dictadas en la ley.

## Capítulo I

## El Crédito

**Art.1** Serán sujetos de crédito los socios y clientes de la Caja de Ahorros que cumplan con todas las disposiciones propuestas en el Reglamento y solicitasen un crédito.

## Título I

## Proceso para otorgar un crédito

**Art.2** El proceso para acceder a un crédito es:

- Presentar la solicitud de crédito.
- Verificación de documentación.
- Verificación de obligaciones pendientes con otras instituciones.
- Análisis de las 5 C de crédito para aceptar o negar la solicitud.
- Aceptación de solicitud.
- Emisión de firmas.
- Desembolso de dinero en la cuenta del cliente.

## **Título II**

### **Sujetos del crédito**

**Art.3** Los socios y clientes de la Caja de Ahorro y Crédito tienen la posibilidad de acceder a un crédito en acorde a los siguientes requisitos:

- Ser mayor de edad.
- Ser socio activo de la entidad por lo menos 3 meses.
- Tener una actividad económica productiva.
- Estar al día en aportaciones y demás obligaciones.
- Contar con una cuenta de ahorro dentro de la entidad.
- Acreditar capacidad de pago.
- Presentar las garantías solicitadas.
- No ser garante o deudor solidario que se encuentre en mora.

## **Título III**

### **Tipos de Crédito**

**Art.4** Los créditos que otorgan la Caja de Ahorro y Crédito pueden ser:

- Crédito solidarios
- Crédito emergentes

**Art.5** Son créditos solidarios los siguientes:

- Aquellos otorgados a personas de bajo recursos económicos, estos crédito son personales y requieren de dos garantes.

**Art.6** Son créditos emergentes los siguientes:

- Son aquellos que se otorgan a los socios en condiciones especiales y se concederán en situaciones emergentes como:
  - ✓ Enfermedad
  - ✓ Calamidad doméstica
  - ✓ Siniestro debidamente comprobado
  - ✓ Gastos de educación

**Art.7** El objetivo de los créditos emergentes es ayudar a los socios que por alguna circunstancia de emergencia o de estudio necesiten disponer de recursos monetario.

## Título IV

### De los montos del crédito

**Art.8** Se concederá créditos desde:

<b>Tipo de crédito</b>	<b>Monto mínimo</b>	<b>Monto máximo</b>
Crédito Solidario	300 USD	5000 USD
Crédito Emergente	200 USD	500 USD

**Art.9** Los montos de crédito serán aprobados por el Gerente General y El Consejo de Administración de la entidad.

## Título V

### De los plazos de crédito

**Art.10** Se concederá créditos con los siguientes plazos:

<b>Tipo de crédito</b>	<b>Plazo Máximo</b>	<b>Forma de pago</b>
Crédito Solidario	Dos años	Mensual o Semanal
Crédito Emergente	6 meses	Mensual o Semanal

**Art.11** Los plazos para los créditos otorgados serán fijados de acuerdo al monto de crédito, por requerimiento del solicitante, de acuerdo al análisis de capacidad de pago del cliente y/o socio.

## Título VI

### De las garantías

**Art.12** Las garantías presentadas al momento de acceder un crédito serán.

<b>Tipo de crédito</b>	<b>Garantía</b>
Crédito Solidario	2 garantes
Crédito Emergente	2 garantes

**Art.13** Los avales de crédito o garantes deberán:

- Ser socios de la Caja de Ahorro y Crédito.
- Estar al día con sus obligaciones.
- Mayor de edad
- Capacidad económica productiva.

- Domicilio en el cantón Huaquillas.

**Art.14** Los garantes de un crédito deberán en el momento de otorgar el crédito deberán firmar un autorización de débito a sus cuentas de ahorro del valor de la cuota mensual que deberá pagar el deudor principal en caso de incumplimiento.

**Art.15** El débito bancario se realizara al garante siempre y cuando el deudor principal no pagare tres cuotas del crédito.

## **Título VII**

### **De las tasa de interés**

**Art.16** La tasa de interés podrá variar dependiente del cumplimiento de normas dispuestas por el Banco Central.

**Art.17** Los créditos que incurran en mora, serán sujetos a la tasa de interés moratoria dispuesta por el Banco Central.

## **Título VIII**

### **Del encaje**

**Art.18** Los clientes al momento de acceder a un Crédito Solidario deberán acreditar en sus cuentas un ahorro de encaje de:

<b>Tipo de crédito</b>	<b>Encaje</b>
Crédito Solidario	300 USD
Crédito emergente	No requiere encaje

**Art.19** El encaje será mantenido durante el periodo de pago del crédito, el cual no podrá ser devuelto hasta su liquidación.

## **Título IX**

### **De las sanciones y morosidad**

**Art.29** Cuando se comprobare mediante el seguimiento del crédito que este no fue utilizado para los fines requeridos se ejecutara su cobro inmediato declarándolo como vencido, requiriendo la inmediata cancelación por la vía administrativa o judicial.

**Art.30** Cuando no se pagaren varias cuotas del crédito a cancelar la letra de cambio firmada por el cliente o socio será entregada al asesor jurídico para realizar el proceso de coactiva y el cobro de garantías.

## **Título X**

### **Cobranza Extrajudicial**

**Art.31** La cobranza extrajudicial estará a cargo de la unidad de Crédito y Cobranzas, quien efectuará:

- En primera instancia realizara llamadas telefónicas.
- En segunda instancia se realizaran visitas a domicilio a los deudores del crédito, hasta un número de tres veces.
- Como tercera instancia se realizaran notificaciones del abogado a los deudores del crédito por tres ocasiones.
- Por ultimo si el deudor no se acercó a la institución en el lapso de tres meses se procede al juicio por cobranza judicial.

## **Título XI**

### **Cobranza Judicial**

**Art.32** Una vez efectuadas todas las medidas de recuperación de cartera, se ejecutaran el cobro judicial del crédito.

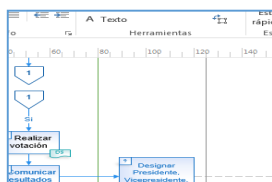
**Art.33** La cobranza judicial estará a cargo del abogado contratado por la entidad por mandato del Gerente General de la Caja de Ahorro y Crédito.

## ANEXO 8

## CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

*“15 DE ENERO”*

HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR

**REGLAMENTO DE CAPTACIONES****PRESENTACIÓN**

El presente Reglamento fue elaborado tomando en cuenta los tipos de ahorro que ofrece la Caja de Ahorro y Crédito, requisitos, interese y demás tramites, considerando además que este documento no debe ser considerado como un elemento establece, sino que debe estar en constante actualización por los diversos aumentos de servicios.

**OBJETIVO**

Normar las actividades de captación que realice la entidad, teniendo como finalidad la de disminuir el riesgo operativo que enfrente la Caja de Ahorro y Crédito a través de políticas claves en bien de la correcta administración de los recursos en depósitos.

**Capítulo I****El Ahorro**

**Art.1** Los ahorros son depósitos en efectivo voluntarios realizados por un socio de la Caja de Ahorro y Crédito.

**Art.2** Los ahorros recibidos serán objeto de la propia realización operativo del negocio de la entidad, es decir servirán para ser invertidos en créditos a sus demás socios.

**Art.3** Los depósitos que receptara la entidad son solamente ahorro a la vista.

**Título I****Ahorro a la vista**

**Art.4** El ahorro a la vista es considerado como aquel depósito en efectivo que la entidad recibe de sus socios, el cual se encuentra de forma disponible para su retiro.

**Art.5** La tasa de interés pasiva que la entidad pagara a sus socios por los ahorros a la vista serán las establecidas por el Banco Central.

**Art.6** Los recargos de intereses efectuados serán adicionados de forma mensual a la cuenta del cliente, tomando en consideración el monto económico que en ese momento posea en su cuenta.

**Art.7** El socio dispondrá de una libreta de ahorros, en la cual constara el registro de sus movimientos.

**Art.8** La libreta de ahorros del socio será un documento de uso personal, el cual contendrá:

- Numero de socio.
- Número de la cuenta de ahorros.
- Nombres completos del socio.
- Numero de cedula de identidad.
- Movimientos realizados.
- Fecha de movimientos.
- Saldo de la cuenta.

**Art.9** Las operaciones de retiro de ahorros solamente podrán ser realizados por el socio de la cuenta de la ahorros, con la presentación de su libreta de ahorros, documento de identidad, papeleta de retiro correctamente llenado y firmada por el titular de la cuenta.

**Art.10** En caso de pérdida, sustracción, o robo de la libreta de ahorros, el socio inmediatamente dará aviso a la entidad para su respectiva cancelación, y entrega de un nuevo documento.

**Art.11** El ahorro mínimo de cada socio será establecido por el Consejo Administrativo, sin estar a disposición de retiro con la apertura de cuenta.

## **Capitulo II**

### **Proceso de apertura de cuentas**

**Art.12** El proceso de apertura de una cuenta de ahorro es:

- Solicitud verbal del cliente.
- Entrega de documentos requeridos por la institución.
- Ingreso de datos del cliente.
- Generación del producto financiero.
- Registro de firmas.
- Entrega de documentos al cliente.

- Depósito en efectivo del valor de apertura de la cuenta del cliente.
- Activación de cuenta de ahorros.

### **Título I**

#### **Requisitos**

**Art.13** Los requisitos para aperturar una cuenta de ahorro son:

- Copia a color de la cédula de ciudadanía o pasaporte.
- Copia a color de la papeleta de votación del último proceso electoral.
- Planilla de luz o de cualquier servicio básico.
- Depósito económico de 10 dólares.

### **Capítulo III**

#### **Tipos de Cuenta**

**Art.14** Los tipos de cuenta de ahorros serán:

- Cuenta activas: aquellas que registra movimientos de depósito, retiro de ahorros.
- Cuentas cerradas: aquellas que por incumplimiento de disposiciones ha sido cancelada por parte de la entidad.
- Cuentas canceladas: aquellas que es cancelada por decisión del cuenta ahorrista.

### **Título I**

#### **Cierre de cuenta**

**Art.15** El cierre de una cuenta de ahorro se dará por los siguientes motivos:

- Decisión del socio.
- Fallecimiento del socio.
- Por incumpliendo de disposiciones.

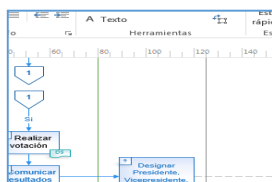


## ANEXO 9

## CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

"15 DE ENERO"

HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR



## REGLAMENTO INTERNO PARA EL ÁREA FINANCIERA

## PRESENTACIÓN

El presente Reglamento para el Área Financiera de la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros "15 de Enero fue elaborado tomando en consideración la necesidad de normar las actividades financieras que se realizan dentro de la institución.

## OBJETIVO

Ser una guía documental que contiene métodos y técnicas de trabajo a tomar en cuenta sobre aspectos tales como registro de las operaciones, uso del plan de cuentas, presentación de estados financieros e inclusión de notas aclaratorias, los cuales ayudarán a mejorar la operación de la entidad.

## Capítulo I

## Aspectos Generales

**Art.1** El presente Reglamento será de observación y consideración por parte del Contador de la entidad a fin de presentar información clara y razonable para la toma de decisiones oportunas.

## Capítulo II

## Registro de Operaciones

**Art.2** Es responsabilidad del contador y del área financiera el registro de la operaciones de manera oportuna, para proceder al desarrollo de los informes financieros que serán analizados e interpretados.

**Art.3** Todas las operaciones realizadas serán registradas el mismo día en el que fueron generadas.

**Art.4** El registro de operaciones se los realizara tomando en consideración el Catálogo Único de Cuentas propuesto para las entidades del Sector Económico Social y Solidario.

**Art.5** En los libros de contabilidad de la entidad se registraran todas las transacciones efectuadas en la entidad.

**Art.6** Se contara con un archivo ordenado de forma cronológica de los documentos de respaldo sobre los registros de las operaciones generadas.

**Art.7** Los archivos contables se mantendrán por un periodo de no menor de seis (6) años contados a partir de la fecha de cierre del ejercicio.

### **Capítulo III**

#### **Del Catálogo Único de Cuentas**

**Art.8** El Catálogo Único de Cuentas propuesto las entidades del Sector Económico Social y Solidario será de aplicación obligatoria en el registro de operaciones y elaboración de Informes Financieros.

**Art.9** No se podrá utilizar cuentas diferentes a las establecidas en el Catálogo Único de Cuentas sin autorización previa de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**Art.10** Se podrán añadir o incluir las subcuentas auxiliares necesarias para el mejor registro y control de sus operaciones.

### **Capítulo IV**

#### **Tipos de Informes, Elaboración y Presentación**

**Art.11** El área financiera luego de recopilar toda la información referente al proceso operativo de depósitos, retiros, crédito, cobros, roles de pago, pago de obligaciones y las demás generadas dentro del periodo económico deberá elaborar y presentar los siguientes informes financieros dentro del plazo estipulado en el reglamento:

- Estado de Situación Financiera
- Estado de Resultados Integral
- Estado de cambios en el Patrimonio
- Estado de Flujo de Efectivo
- Notas Aclaratorias

**Art.12** Los informes deberán ser revisados por el Contador y Gerente, para posteriormente ser presentados al Consejo Administrativo y Asamblea General De Socios para su dictamen correspondiente.

**Art.13** La elaboración de los informes financieros será en base al Catálogo Único de Cuentas propuesto para las entidades del Sector Económico Social y Solidario.

**Art.14** La presentación de los Estados Financieros esos se los realizaran de forma mensual y anual.

**Art.15** Se deberá contar con un control interno que garantice la confiabilidad y transparencia de la información contenida en los estados financieros.

## **Capítulo V**

### **De las Notas Aclaratorias**

**Art.16** Los Informes Financieros deberán ser presentados con sus respectivas notas aclaratorias con el fin de:

- Conocer las bases de preparación y políticas contables usadas.
- Facilitar la comprensión de los informes.

## ANEXO 10

## CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

"15 DE ENERO"

HUAQUILLAS – EL ORO – ECUADOR



## REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

## PRESENTACIÓN

El presente Reglamento interno de trabajo fue elaborado en base al Código de Trabajo del Ecuador, en donde se ha tomado en cuenta aspectos sobre la relación laboral entre el empleador y empleado que deben ser tomados en cuenta para el mejor desempeño laboral.

## OBJETIVO

Normar la relación laboral del personal y empleador que laboran en la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros "15 de Enero".

## Capítulo I

## Aspectos Generales

**Art.1** El ámbito de aplicación del presente reglamento es de observancia por parte de todos los funcionarios que laboran dentro de la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros "15 de Enero", cuyo domicilio principal es en la provincia De El Oro, cantón Huaquillas, parroquia Huaquillas, calle Chiriboga entre Esmeraldas y Cotopaxi.

**Art.2** El presente reglamento tiene como finalidad contar con una normativa clara sobre el proceso de contratación, obligaciones, derechos y prohibiciones tanto del empleador como del empleado.

**Art.3** Para efectos de difusión la Asamblea General a través de su Presidente entregara una copia de este documento en el momento de su ingreso como socio a la entidad a fin de conocer finalidad.

**Art.4** Todo el personal de la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros "15 de Enero" queda sujeta a su aplicación y cumplimiento

## **Capítulo II**

### **Del personal**

**Art.5** Se considera personal todos quienes presten sus servicios y hayan suscrito un contrato de trabajo con la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de Enero”.

**Art.6** Para que una persona pueda formar parte de la entidad deberá cumplir con los requisitos establecidos dentro de del reglamento interno y demostrar su experiencia y conocimientos necesarios sobre el cargo o puesto de trabajo solicitado.

**Art.7** Para ingresar como empleado dentro de la entidad se solicitaron los siguientes aspectos:

- Haber sido nombrado como ganador del proceso de selección.
- Hoja de Vida actualizada con todos los documentos pertinentes
- Ser mayor de edad
- Copia a color de la cedula de ciudadanía/pasaporte
- Copia a color de la papeleta de votación vigente
- Certificados de Honorabilidad
- Certificados de trabajo
- Dos fotografías tamaño carnet

## **Capítulo III**

### **Del contrato de trabajo**

**Art.8** Todo contrato de trabajo efectuado en la Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de Enero” será realizado por escrito y ser suscrito con firma de sus respectivas partes.

**Art.9** Todo trabajador que haya sido admitido para laboral en la entidad deberá suscribir un contrato de trabajo con periodo de prueba de 90 días según lo estipulado en el Cogido de Trabajo.

**Art.10** Una vez cumplido el periodo de prueba y en tal caso ninguna de las partes lo hayan dado por terminado, se entenderá que el contrato es de plazo indefinido, salvo de darse la terminación laboral por una de sus partes.

**Art.11** La Caja de Ahorro y Crédito de Cangrejeros “15 de Enero” podrá suscribir cualquier clase de contrato de trabajo según las necesidades presentadas y lo dispuesto en el Código del Trabajo y en las leyes especiales.

## Capítulo IV

### De la jornada de trabajo

**Art.12** La jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales que se cumplirá en horarios de 08H00 hasta las 17H00, con una hora intermedia para el almuerzo.

**Art.13** Todo el personal de la entidad realizara de forma obligatoria el registro de asistencia a su lugar de trabajo según las disposiciones implementadas.

**Art.14** Si por algún motivo de fuerza mayor el trabajador de ausentarse de su lugar de trabajo solicitara el permiso correspondiente de forma escrita a su jefe inmediato y departamento de recursos humanos.

**Art.15** Si por necesidad se necesitase laborar fuera de la jornada normal la entidad hará el reconocimiento del valor generado en horas extraordinarias y suplementarias al personal.

**Art.16** Se reconocerá como horas extraordinarias y suplementarias únicamente aquellas que hayan sido debidamente autorizadas por el jefe inmediato personal encargado.

## Capítulo VI

### De las obligaciones, derechos y prohibiciones del trabajador

**Art.17** Son obligaciones del trabajador las siguientes:

- Cumplir las normas y disposiciones vigentes en la Empresa.
- Desempeñar las labores encomendadas con conocimiento, eficiencia, buena voluntad y espíritu de colaboración tomando en cuenta las funciones estipulas en el contrato de trabajo, y en el Manual de Funciones.
- Cumplir con las disposiciones impartidas tanto por las autoridades, jefe inmediato y la empresa.
- Observar buena conducta durante el trabajo, así como compañeros de trabajo, autoridades, clientes, particulares.
- Tratar a los socios, clientes y público en general con amabilidad, delicadeza y cortesía.
- Comunicar al empleador cuando por causa de fuerza mayor no pudieres asistir al trabajo.
- Guardar de forma obligatoria la información confidencial de la empresa.

- Asistir al trabajo debidamente uniformado respetando las disposiciones.
- Mantener limpios y ordenados sus implementos y sitio de trabajo.
- Cuidar los enseres y materiales de la entidad que fueron entregados y que estén a su cargo, respondiendo por ellos en caso de pérdida, daño o destrucción.
- Permanecer en su área de trabajo durante la jornada laboral, salvo que tenga que realizar asuntos oficiales debidamente encomendados por la entidad.
- Asistir con puntualidad a la jornada de trabajo, capacitación y demás actos a desarrollarse en la entidad.
- Realizar el registro de ingreso y salida de la jornada de trabajo.
- Cumplir a cabalidad las disposiciones dadas por la empresa en cuanto se refiere a las medidas de seguridad, prevención de accidentes y riesgos de trabajo.
- Informar sobre cualquier incidente o accidente presentado al jefe inmediato o persona encargada.
- Comunicar sobre posibles danos y perjuicios que pueden causar danos a la empresa, equipos y personal.
- Entregar la información e informes solicitados por la empresa o jefe inmediato de manera oportuna.

**Art.18** Son derechos del trabajador las siguientes:

- Recibir capacitaciones por parte de la empresa con el objetivo de mejorar su nivel de conocimiento.
- Percibir la remuneración establecida en el contrato de trabajo incluyendo los beneficios a los que tiene derecho.
- Hacer uso de sus vacaciones anuales, licencias y jubilación según lo establecido en el reglamento, código trabajo.
- Tener buen trato por parte de todo el personal.
- Gozar de estabilidad en sus puestos de trabajo.

**Art.19** Son prohibiciones del trabajador las siguientes:

- Alterar y falsificar documentos, registros de la empresa.
- Destruir las herramientas de trabajo proporcionados por la entidad.
- Divulgar información sobre información confidencial, movimientos, registros que se realizan dentro de la empresa.

- No utilizar fondos de la empresa para otros fines, a menos que sean autorizadas por escrito por la máxima autoridad.
- Sacar documentos, bienes, registros propios de la empresa fuera de la entidad.
- Ejercer actos de menosprecio, racismo y demás a clientes, compañeros de trabajo y particulares en el interior de la empresa.
- Causar y propiciar problemas y escándalos dentro de la empresa.
- Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes.
- Mantener dentro de la empresa armas de fuego, bebidas alcohólicas, estupefacientes.
- Ingerir o consumir cigarrillos de tabaco o bebidas alcohólicas.
- No cumplir con las medidas de seguridad, prevención de accidentes y riesgos de trabajo.
- Entregar a sus compañeros o terceros claves de acceso al sistema informático de la empresa.
- Realizar horas suplementarias o extraordinarias sin la debida autorización.
- Propagar rumores dentro de la entidad que afecte a su buen nombre.
- Cobrar valores no establecidos a clientes y público en general.
- Realizar durante la jornada de trabajo actividades particulares a las de sus funciones.
- Retardar o negar la prestación de servicios a los clientes.

## **Capítulo VII**

### **De las obligaciones y prohibiciones del empleador**

**Art.20** Son obligaciones del empleador las siguientes:

- Celebrar un contrato de trabajo con sus trabajadores.
- Cumplir con las disposiciones establecidas en el reglamento y contrato de trabajo.
- Pagar la remuneración suscrita en el contrato de trabajo a sus empleados.
- Mantener las instalaciones de la entidad en óptimas condiciones tomando en cuenta medidas de prevención y riesgos de trabajo que garanticen el buen desempeño de actividades.



- Proporcionar a sus empleados los materiales e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- Respetar y dar un buen trato a sus empleados.
- Llevar un registro de sus empleados con todos sus datos.
- Afiliar a todos sus trabajadores al Seguro Social.
- Garantizar beneficios laborales a sus trabajadores, tales como comedores, guarderías, etc.
- Atender reclamos de los trabajadores.
- Pagar horas extras y suplementarias y demás beneficios de ley a sus empleados.

**Art.21** Son prohibiciones del empleador las siguientes:

- No otorgar a sus empleados la totalidad del salario establecido en el contrato de trabajo.
- Imponer y cobrar multas a sus trabajadores sin justificación alguna.
- Exigir al trabajador comprar artículos en lugares previamente establecidos por el empleador.
- Hacer propaganda política entre sus empleados.
- Limitar a formar parte de asociaciones de trabajo al empleado.

## **Capítulo VIII**

### **Vacaciones, Licencias y Permisos**

**Art. 22** Todos los empleados de la entidad tendrán derecho a gozar de vacaciones anuales, por el tiempo de 15 días consecuentes, la cual deberá ser acordada con el jefe inmediato y/o Jefe de Talento Humano.

**Art.23** Los empleados que cumplieren más de 5 años en la institución tendrán derecho a un día adicional a los 15 días de vacaciones por cada año de labor.

Se consideraran licencias por las siguientes causas:

- Maternidad, licencia por 12 semanas.
- Paternidad, licencia de 10 días en caso de parto normal, con adición de 5 días más en caso de cesaría o partos múltiples.
- Calamidad doméstica, licencia por 3 días, previa comprobación.

**Art.24** Se otorgaran permisos a los empleados de la entidad, previa autorización de jefe inmediato y del Jefe de Talento Humano, hasta por el límite de 3 horas diarias.

**Art.25** Los permisos solicitados serán recuperados durante la semana, por el empleado, en caso de que estos no sean recuperados serán descontados como hora no laborada.

## **Capítulo IX**

### **Terminación laboral**

**Art.25** La terminación laboral entre empleador y empleado se dará por:

- Terminación del contrato laboral.
- Acuerdo entre las partes.
- Visto bueno en el Ministerio de Relaciones Laborales.
- Muerte de empleado.
- Por las demás establecidas en el código de trabajo.

## **Capítulo X**

### **Manejo de recursos económicos y valores**

**Art.26** Las personas que manejan recursos económicos y valores de la entidad tales como letras de cambio, pases y documentación de crédito y ahorro serán los responsables por su pérdida, mal manejo o sustracción sin considerar aquellos que hayan sido causados por fuerza mayor.

**Art.27** El personal que maneja recursos económicos ayudara y facilitara los arqueos de caja efectuados por el personal encargado de forma inesperada.

## **Capítulo XI**

### **De las sanciones**

**Art.28** El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el reglamento interno, código de trabajo y de más leyes serán darán lugar a imponerse las debidas sanciones según sea el caso.

**Art.29** El trabajador que incumpliere sus obligaciones tendrá lugar a lo siguiente:

- Primera vez su incumplimiento dará lugar a una amonestación escrita o verbal.
- Segunda vez dará lugar a una multa respectiva.
- Su reincidencia dará lugar a dar el visto bueno y terminación laboral.